

Office national
de l'énergie



National Energy
Board

444, Septième Avenue S. –O.
Calgary (Alberta)
T2P 0X8

Règlement de l'Office national de l'énergie sur les pipelines terrestres (RPT)
**Rapport d'audit final du programme de sensibilisation
du public de TransCanada**

Numéro du dossier : OF-Surv-OpAud-T211-2013-2014 01

TransCanada Pipelines Limited
et filiales réglementées par l'Office national de l'énergie (TransCanada)
450, Première Rue S. O.
Calgary (Alberta) T2P 5H1

31 mars 2014

Canada



Résumé

Les sociétés réglementées par l'Office doivent démontrer leur volonté d'agir de façon proactive en vue d'améliorer constamment leur rendement sur le plan de la sécurité, de la sûreté et de la protection de l'environnement. Les sociétés pipelinières relevant de l'Office sont tenues d'incorporer des systèmes de gestion efficace et intégrée à leurs activités quotidiennes. Ces systèmes comprennent les outils, les technologies et les mesures nécessaires pour veiller à ce que les pipelines soient sécuritaires et qu'ils le demeurent. Les programmes de sensibilisation du public permettent aux sociétés de communiquer avec les intervenants en vue de promouvoir la sécurité, la protection de l'environnement et la conformité à la réglementation.

Le présent rapport documente l'audit complet du programme de sensibilisation du public de TransCanada dans son application aux filiales et installations pipelinières réglementées par l'Office. L'audit a été effectué conformément au *Règlement de l'Office national de l'énergie sur les pipelines terrestres* (RPT), dans sa version modifiée du 21 avril 2013. Cette version exige maintenant, entre autres choses, que les sociétés se dotent d'un programme de sensibilisation du public efficace et bien documenté devant constituer l'un des éléments principaux de leurs systèmes de gestion. Le RPT a été promulgué sans délai de grâce à l'intention des entreprises régies par la réglementation fédérale. Comme l'Office considère les programmes de sensibilisation du public comme un prolongement du programme de sécurité, cet audit a été réalisé en tenant compte des exigences du nouveau RPT et celles de la partie I et de la partie II du *Règlement de l'Office national de l'énergie sur le croisement de pipelines* qui est en vigueur depuis 1989.

L'audit de l'Office a été effectué conformément à son protocole en la matière, qui recense cinq éléments du système de gestion. Ces cinq éléments sont eux-mêmes répartis en groupes de 17 sous-éléments. Chaque sous-élément tient compte de plusieurs exigences réglementaires. L'Office exige des sociétés qu'elles se conforment intégralement aux exigences réglementaires de chaque sous-élément du système de gestion faisant l'objet de l'évaluation. Si le programme d'une société est jugé lacunaire quant à une exigence réglementaire, alors le sous-élément en entier est jugé non conforme.

L'audit de l'Office a permis de déterminer que TransCanada a élaboré et mis en œuvre un programme de sensibilisation du public visant à détecter, à gérer et à maîtriser les dangers associés aux travaux d'excavation mécanique et de construction réalisés par des tiers à proximité de ses installations. TransCanada a pu établir qu'elle a instauré un programme de sensibilisation du public destiné à informer et à sensibiliser les tiers résidant et travaillant à proximité des pipelines. La direction de TransCanada a démontré que la société a affecté des ressources au programme de sensibilisation du public et que des membres de la haute direction ont pris part à la mise en œuvre et à la supervision du programme.

L'audit a également mis au jour plusieurs éléments non conformes, dont la majorité correspond aux trois grandes catégories suivantes :

- l'absence de processus établis, mis en œuvre et documentés qui correspondent aux exigences du système de gestion, comme le prescrit le RPT récemment mis à jour;



-
- l'élaboration et la mise en œuvre de processus efficaces relatifs à l'évaluation interne constante du respect des exigences légales ainsi que de la pertinence et de l'efficacité de son programme de sensibilisation du public;
 - l'incapacité d'établir que le programme de sensibilisation du public met en œuvre et intègre de manière uniforme les exigences du système de gestion prescrit par le RPT à l'ensemble des régions où sont exercées des activités.

L'Office a jugé qu'aucune mesure d'application de la loi n'est, dans l'immédiat, nécessaire pour résoudre les problèmes de non-conformité décelés à l'occasion de cet audit. Dans les 30 jours qui suivent la publication du rapport d'audit final, TransCanada doit élaborer et présenter un plan de mesures correctives devant être approuvé par l'Office, dans lequel elle doit fournir les détails relatifs aux démarches qu'elle entend prendre pour résoudre les problèmes de non-conformité relevés durant l'audit. L'Office évaluera la mise en œuvre des mesures correctives afin de s'assurer qu'elles sont exécutées rapidement et déployées à l'échelle du système. Il continuera également de surveiller l'efficacité et la mise en application globales du système de gestion de TransCanada au moyen d'activités ciblées de vérification de la conformité dans le cadre de son mandat permanent de réglementation.



Table des matières

1.0	TERMINOLOGIE ET DÉFINITIONS.....	5
2.0	ABRÉVIATIONS	6
3.0	INTRODUCTION RAISON D'ÊTRE ET CADRE D'INTERVENTION DE L'OFFICE	7
4.0	CONTEXTE	7
5.0	OBJECTIFS ET ÉTENDUE DE L'AUDIT	8
6.0	PROCESSUS ET MÉTHODOLOGIE D'AUDIT.....	9
7.0	ACTIVITÉS D'AUDIT	9
8.0	SOMMAIRE DU PROGRAMME	10
9.0	RÉSUMÉ DES CONSTATATIONS RÉSULTANT DE L'AUDIT.....	11
10.0	CONCLUSIONS.....	15

Annexes

Annexe I : Tableau d'évaluation de l'audit

Annexe II : Descriptions sommaires et cartes des installations

Annexe III : Représentants de société rencontrés

Annexe IV : Documents examinés



1.0 Terminologie et définitions

Audit : Démarche systématique, indépendante et documentée consistant à obtenir des preuves et à les examiner objectivement pour vérifier dans quelle mesure les critères ont été respectés.

Conforme : L'élément satisfait aux exigences légales. La société a démontré que son système de gestion et ses programmes de protection, ses processus et ses procédures ont été élaborés et mis en œuvre pour respecter les exigences légales.

Constatation : Évaluation ou détermination établissant que les programmes ou des éléments de programme répondent de façon satisfaisante aux exigences de la *Loi sur l'Office national de l'énergie* et des règlements qui en découlent.

Non conforme : Un élément de programme ne répond pas aux exigences juridiques. La société n'a pas démontré qu'elle a élaboré et mis en œuvre ses programmes, ses processus et ses procédures en vue de répondre aux exigences juridiques. Un plan de mesures correctives est à élaborer et à mettre en application.

Plan de mesures correctives : Destiné à redresser les situations de non-conformité relevées dans le rapport d'audit, le plan explique les méthodes et les mesures qui seront utilisées pour les redresser.

Procédure : Série documentée d'étapes d'un processus se déroulant dans un ordre régulier et défini dans le but d'accomplir des activités individuelles d'une manière efficace et sécuritaire. La procédure précise également les rôles, les responsabilités et les pouvoirs requis pour mener à bien chaque étape.

Processus : Ensemble systématique de mesures ou modifications se déroulant dans un ordre défini en vue d'obtenir un résultat.

Programme : Ensemble documenté de processus et procédures établis en vue d'obtenir régulièrement un résultat. Le programme précise de quelle manière les plans et les procédures sont reliés entre eux et en quoi chacun d'eux contribue au résultat.



2.0 Abréviations

CCT : *Code canadien du travail, partie II*

RCSST : *Règlement canadien sur la santé et la sécurité au travail*

SSE : Santé, sécurité et environnement

Office : Office national de l'énergie

NGTL : NOVA Gas Transmission Ltd.

RPT : *Règlement de l'Office national de l'énergie sur les pipelines terrestres*

MET : Méthodes d'exploitation de TransCanada

TransCanada : TransCanada PipeLines Limited et ses filiales réglementées par l'Office

TQM : Gazoduc Trans Québec et Maritimes, Inc.

3.0 Introduction – Raison d'être et cadre d'intervention de l'Office

L'Office a pour objet de promouvoir, dans l'intérêt public canadien, la sûreté et la sécurité, la protection de l'environnement et l'efficacité de l'infrastructure et des marchés énergétiques, en vertu du mandat conféré par le Parlement au chapitre de la réglementation des canalisations, de la mise en valeur des ressources énergétiques et du commerce de l'énergie.

Pour évaluer la conformité des sociétés réglementées avec ses règlements, l'Office entreprend des audits de leur système de gestion. L'Office exige que chaque société soit en mesure de démontrer la pertinence et la mise en œuvre des méthodes qu'elle a choisies et employées pour déterminer et gérer de façon proactive les dangers et les risques et ainsi se conformer aux exigences.

À la suite des audits, les sociétés sont tenues de présenter et de mettre en œuvre un plan de mesures correctives afin de redresser les cas de non-conformité constatés. Les audits sont considérés comme faisant partie de la démarche de l'Office tenant compte du risque pendant tout le cycle de vie dans le cadre du processus de vérification de la conformité.

4.0 Contexte

TransCanada exploite environ 42 000 km de pipelines assujettis à la réglementation fédérale répartis de la Colombie-Britannique jusqu'au Québec. Pour que l'audit de TransCanada reflète le mode de fonctionnement de ses activités, l'Office a procédé à une vérification individuelle de chaque programme. Ainsi, le présent audit s'inscrit dans le cadre d'une série d'audits de six programmes entrepris par l'Office portant sur les installations exploitées par TransCanada relevant de l'Office. Les audits sont intitulés comme suit :

- *Audit du programme de gestion de l'intégrité de TransCanada (rapport d'audit final publié en février 2014)*
- *Audit du programme de gestion de la sécurité de TransCanada*
- *Audit du programme de protection de l'environnement de TransCanada*
- *Audit du programme de gestion des situations d'urgence de TransCanada*
- *Audit du programme de croisement par des tiers de TransCanada*
- *Audit du programme de sensibilisation du public de TransCanada*

Ces audits ont révélé que TransCanada exploite ses installations au moyen d'une structure commune de gestion organisationnelle et technique applicable à l'ensemble des installations indiquées. Certaines des constatations sont, partant, les mêmes pour chaque audit et les rapports d'audit individuels font état de cette situation. Durant l'audit, l'Office a examiné et évalué un échantillon d'installations déterminé en fonction des activités individuelles, de même que les dangers et les risques afférents, comme en font état les rapports d'audit individuels.

5.0 Objectifs et étendue de l'audit

L'audit avait pour objectif d'établir la pertinence et l'efficacité du programme de sensibilisation du public de TransCanada. L'audit a porté sur le respect par TransCanada des exigences prévues dans les documents suivants :

- la *Loi sur l'Office national de l'énergie*;
- le *Règlement de l'Office national de l'énergie sur les pipelines terrestres (RPT)*;
- le *Règlement de l'Office national de l'énergie sur le croisement de pipe-lines*, partie I (DORS/88-528) et partie II (DORS/88-529);
- le *Code canadien du travail (CCT)*;
- le *Règlement sur les comités de sécurité et de santé et les représentants*;
- ses politiques, pratiques et procédures.

Pour ce qui est de l'utilisation du RPT, l'Office signale sa modification du 21 avril 2013, qui précise les attentes de l'Office en matière d'établissement et de mise en œuvre de systèmes de gestion et de programmes de sensibilisation du public structurés. Ces modifications ont été apportées après que l'Office et les sociétés réglementées se sont consultés et, par conséquent, le RPT a été promulgué sans délai de grâce. Par conséquent, l'audit du programme de sensibilisation du public a été effectué en fonction de la version modifiée du RPT.

Faisaient partie de l'étendue de l'audit les sociétés détenant un certificat d'exploitation au Canada suivantes :

- TransCanada Pipelines Limited;
- TransCanada Keystone Pipelines GP Ltd.;
- Gazoduc Trans Québec & Maritimes Inc. (TQM);
- Foothills Pipe Lines Ltd.;
- NOVA Gas Transmission Ltd. (NGTL).

Ces filiales détiennent les certificats pour les installations réglementées par l'Office appartenant à TransCanada, ce qui comprend le réseau principal (exploité par TransCanada PipeLines Limited), le pipeline Keystone (exploité par TransCanada Keystone Pipelines GP Ltd.), le réseau de Gazoduc TQM (exploité par Gazoduc Trans Québec et Maritimes Inc.), le réseau Foothills (exploité par Foothills Pipe Lines Ltd.) et le réseau de l'Alberta (exploité par NGTL). Pour de plus amples renseignements sur les installations de TransCanada, veuillez-vous reporter à l'annexe II du présent rapport.



6.0 Processus et méthodologie d'audit

TransCanada et ses filiales réglementées par l'Office exploitent environ 42 000 kilomètres de pipelines assujettis à la réglementation fédérale établis sur l'ensemble du pays. TransCanada et ses filiales exploitent ces installations au moyen d'un système commun de gestion organisationnelle et technique. Ainsi, pour réaliser une évaluation de son système de gestion dans un délai raisonnable, l'Office a choisi de procéder à l'audit et à l'évaluation d'un échantillon représentatif de TransCanada et de ses filiales en appliquant une méthodologie consistant notamment en un examen des antécédents en matière de conformité.

L'échantillon choisi par l'Office est constitué de NGTL et du réseau de l'Alberta. L'Office y a également inclus les régions où le réseau de TransCanada présente des dangers et des risques potentiels particuliers afin d'évaluer les dangers propres au réseau. Ainsi, un examen des documents et des dossiers, de même que des visites sur le terrain et des entrevues ont été réalisés dans la région de l'Est étant donné les dangers particuliers que posent les exigences du bilinguisme et la densité de la population dans l'est du Canada pour le programme de sensibilisation du public.

TransCanada a classé ses installations et éléments d'actif canadiens selon cinq régions d'exploitation. Il s'agit des régions de Wildrose, des montagnes Rocheuses, du Centre, du Nord de l'Ontario et de l'Est. TransCanada applique le même programme de sensibilisation du public à l'ensemble de ses réseaux, si bien que les constatations seront les mêmes pour tous les réseaux et filiales de TransCanada et les mesures correctives devront être appliquées à l'ensemble de ceux-ci. L'Office procédera à une vérification de l'exécution des plans de mesures correctives dans le cadre d'activités de vérification de la conformité qui se dérouleront ultérieurement à chaque filiale, une fois que le plan de mesures correctives de TransCanada aura été approuvé par l'Office puis qu'il aura été mis en œuvre.

Le fait que TransCanada recoure à un même ensemble de politiques et de procédures pour son programme de sensibilisation du public a également guidé la mise en œuvre du processus d'audit de l'Office. Les entretiens et l'examen des documents du programme de sensibilisation du public ont été réalisés au siège social de Calgary (Alberta). Des visites sur le terrain ont été effectuées à certaines installations de NGTL, du réseau principal de TransCanada et de TQM. Au cours de ces visites, les activités en lien avec chaque élément du système de gestion ont fait l'objet d'une évaluation au moyen d'entretiens avec plusieurs membres du personnel à différents échelons ainsi que d'un examen de documents et registres.

7.0 Activités d'audit

L'audit de l'Office a consisté à examiner les documents de TransCanada, à interroger des représentants à tous les échelons de l'organisation et à effectuer sur le terrain une vérification de la conformité aux exigences de l'Office à certains emplacements.

Le 19 juin 2013, une première rencontre a eu lieu avec les représentants de TransCanada à Calgary (Alberta) dans le but de discuter des objectifs, de l'étendue et de la méthodologie de

l'audit de l'Office. Un calendrier des entrevues auprès du personnel et des vérifications sur le terrain a également été adopté à l'occasion de cette rencontre. Tout au long du processus d'audit, des résumés quotidiens comportant une description des mesures à prendre ont été remis à TransCanada.

Le 24 octobre 2013, l'Office a organisé une rencontre de préparatifs de clôture d'audit avec TransCanada afin d'obtenir d'autres renseignements présentant un certain intérêt pour lui avant d'entreprendre la rédaction de son rapport d'audit provisoire. Une réunion de clôture a eu lieu le 6 novembre 2013.

Pour une liste des représentants de TransCanada interrogés, veuillez consulter l'annexe III. Pour la liste des documents et registres examinés, veuillez consulter l'annexe IV.

Les activités sur le terrain connexes à l'audit du programme de sensibilisation du public, notamment les entrevues avec des membres du personnel et l'examen des documents, se sont déroulées du 19 juin au 7 octobre 2013.

Activités d'audit du programme de sensibilisation du public

- Première rencontre d'audit (Calgary, Alberta) – le 19 juin 2013
- Entrevues au siège social (Calgary, Alberta) – du 29 août au 8 octobre 2013
- Activités de vérification sur le terrain pour l'audit du programme de sensibilisation du public :
 - Grande Prairie (Alberta) – du 23 au 25 juillet 2013
 - Fairview (Alberta) – du 23 au 25 juillet 2013
 - Airdrie (Alberta) – les 16 et 17 septembre 2013
 - Medicine Hat (Alberta) – du 10 au 13 septembre 2013
 - Brooks (Alberta) – du 10 au 13 septembre 2013
 - High Level (Alberta) (par téléphone) – le 18 septembre 2013
 - Vaughn (Ontario) – les 23 et 24 septembre 2013
 - Les Cèdres (Québec) – les 25 et 26 septembre 2013
- Réunion préparatoire à la clôture portant sur des renseignements manquants (Calgary, Alberta) – le 24 octobre 2013
- Dernière rencontre d'audit (Calgary, Alberta) – le 6 novembre 2013

8.0 Sommaire du programme

Le programme de sensibilisation du public de TransCanada s'applique à l'ensemble des sociétés appartenant à TransCanada et à l'exploitation de toutes les installations pipelinères et installations connexes au Canada. Le programme de sensibilisation du public régit les communications avec les parties intéressées de l'extérieur de l'organisation sur les projets connexes ainsi que la phase d'exploitation des réseaux pipeliniers de ceux-ci. La gestion globale du programme de sensibilisation du public est assurée depuis le siège social de TransCanada à Calgary, les bureaux régionaux étant chargés d'élaborer les plans en fonction des caractéristiques régionales.

9.0 Résumé des constatations résultant de l'audit

L'audit de l'Office a été effectué conformément à son protocole en la matière, qui recense cinq éléments du système de gestion. Ces cinq éléments sont eux-mêmes répartis en groupes de 17 sous-éléments. Chaque sous-élément tient compte de plusieurs exigences réglementaires. L'Office exige des sociétés qu'elles se conforment intégralement aux exigences réglementaires de chaque sous-élément du système de gestion faisant l'objet de l'évaluation. Tout manquement par un programme à une seule exigence réglementaire fait en sorte que le sous-élément au complet est considéré comme non conforme. L'Office exige un plan de mesures correctives visant à démontrer que les mesures voulues seront prises afin de se conformer aux exigences.

Le résumé qui suit présente une vue d'ensemble des constatations ressorties de l'audit du programme de sensibilisation du public de TransCanada réalisé par l'Office d'après l'information fournie par cette dernière aux fins de l'audit. Les renseignements détaillés au sujet des incidences de chaque élément du programme de sensibilisation du public vérifié, ainsi qu'une description complète de l'évaluation par l'Office de chacun des sous-éléments de son système de gestion, figurent à l'annexe I du présent rapport.

Élément 1.0 – Politique et engagement

Sous-élément 1.1 – Responsabilité des dirigeants

Comme le poste de dirigeant responsable a été créé par le RPT en avril 2013 et que le cycle de planification n'est pas encore terminé, l'Office juge qu'en ce qui a trait à ce sous-élément, TransCanada a désigné un dirigeant responsable et décrit à l'Office les attributions de son poste conformément au règlement et dans les délais impartis. Les activités ultérieures de vérification de la conformité de l'Office permettront d'évaluer la pertinence et l'efficacité du processus de mise en œuvre une fois que le cycle complet de planification sera achevé. Par conséquent, l'Office considère qu'en ce qui a trait à ce sous-élément, TransCanada se conforme aux exigences.

Sous-élément 1.2 – Énoncé de politique et d'engagement

TransCanada a pu établir qu'elle a adopté et qu'elle applique un énoncé d'engagement en matière de santé, de sécurité et d'environnement ainsi qu'un code d'éthique professionnelle régissant la protection du public, des travailleurs et de l'environnement et prévoyant l'exemption de mesures disciplinaires pour les employés dénonçant une infraction réelle ou présumée à la loi. Après examen, l'Office a conclu que ces documents ne révèlent pas l'existence de politiques relatives aux rapports internes sur les dangers, les dangers potentiels, les incidents et les quasi-incidents, qui indique notamment les conditions dans lesquelles la personne qui les signale peut se voir accorder l'immunité contre d'éventuelles mesures disciplinaires. Par conséquent, l'Office juge qu'en ce qui a trait à ce sous-élément, TransCanada ne se conforme pas aux exigences.



Élément 2.0 – Planification

Sous-élément 2.1 – Détermination des dangers, évaluation et maîtrise des risques

TransCanada a pu établir qu'elle a adopté et qu'elle applique un programme de sensibilisation du public qui intègre la détermination des dangers et met en place des mesures de contrôle. Toutefois, TransCanada n'a pas démontré qu'elle a établi une liste complète des dangers, qu'elle applique un processus visant à évaluer le risque ou qu'elle a mis en œuvre de manière systématique des mesures de contrôles connexes, comme l'Office s'y attend. Par conséquent, l'Office juge qu'en ce qui a trait à ce sous-élément, TransCanada ne se conforme pas aux exigences.

Sous-élément 2.2 – Exigences légales

TransCanada a établi qu'elle assure un suivi de certaines de ses obligations légales, qu'elle les recense et qu'elle les communique. Toutefois, TransCanada n'a pas établi qu'elle tenait un inventaire d'obligations légales précises ou qu'elle applique un processus permettant de garantir que, lorsque des changements sont apportés à la réglementation, des changements au programme ou la communication à tous les membres du personnel intervenant dans le programme de sensibilisation du public s'ensuivent systématiquement. Par conséquent, TransCanada n'a pas démontré qu'elle a mis en place un processus établi et efficace pour recenser toutes les obligations légales en matière de sécurité, de sûreté et de protection de l'environnement auxquelles la société est assujettie et en vérifier le respect, comme l'Office s'y attend. Par conséquent, l'Office juge qu'en ce qui a trait à ce sous-élément, TransCanada ne se conforme pas aux exigences.

Sous-élément 2.3 – Buts, objectifs et cibles

L'audit de l'Office a permis de constater que TransCanada a élaboré et mis en œuvre un programme interne visant à établir et à gérer les engagements pris par la société et les priorités établies dans le cadre du programme de sensibilisation du public et de la gestion des aspects généraux touchant la santé, la sécurité et la protection de l'environnement. L'Office a en outre déterminé que TransCanada a mis en place des processus documentés pour communiquer les exigences fondées sur les engagements pris et les priorités établies dans son programme de sensibilisation du public et pour en assurer la surveillance.

Durant les entrevues réalisées auprès des membres de la direction de TransCanada, ceux-ci ont employé indifféremment plusieurs expressions pour décrire ces buts, objectifs et cibles. Par conséquent, durant l'audit, afin de voir au progrès de l'évaluation par l'Office de ce sous-élément, les auditeurs de ce dernier ont demandé à TransCanada de leur fournir des précisions sous forme de table de concordance permettant de faire la correspondance pertinente entre la terminologie interne diversifiée de TransCanada et celle des exigences réglementaires. Or, cette table n'a pas été fournie aux auditeurs de l'Office. Par conséquent, l'Office juge qu'en ce qui a trait à ce sous-élément, TransCanada ne se conforme pas aux exigences.

Sous-élément 2.4 – Structure organisationnelle, rôles et responsabilités

L'Office estime que les processus de TransCanada et les responsabilités attribuées dans la structure hiérarchique établie dans le cadre du programme de sensibilisation du public sont conformes aux exigences.

Élément 3.0 – Mise en œuvre

Sous-élément 3.1, Contrôles opérationnels – Conditions normales d'exploitation TransCanada a démontré qu'elle a établi un programme global de sensibilisation du public. TransCanada a également démontré que son programme de sensibilisation du public a été déployé à l'échelle régionale. Par contre, TransCanada n'a pas établi qu'elle a mis en place un processus d'évaluation des activités de sensibilisation du public visant à maîtriser efficacement les dangers. On constate l'absence d'uniformité du processus du fait des divergences observées dans l'application du programme selon les régions d'exploitation de TransCanada, divergences qui n'ont pas été justifiées clairement. Par conséquent, l'Office juge qu'en ce qui a trait à ce sous-élément, TransCanada ne se conforme pas aux exigences.

Sous-élément 3.2 – Contrôles opérationnels – Perturbations et conditions inhabituelles d'exploitation

TransCanada a établi que son équipe chargée de la sensibilisation du public joue un rôle de soutien du programme de gestion des urgences en misant sur ses envois postaux de sensibilisation et sur ses activités d'information visant à inclure les aspects à caractère permanent de la sensibilisation prévus par les plans et procédures appliquées pour déceler les perturbations ou les situations anormales dans le déroulement des activités, les rejets accidentels, les incidents et les situations d'urgence potentiels. Par conséquent, l'Office considère qu'en ce qui a trait à ce sous-élément, TransCanada se conforme aux exigences.

Sous-élément 3.3 – Gestion du changement

Dans le contexte d'un processus plus large de gestion du changement pouvant avoir une incidence sur le programme de sensibilisation du public, TransCanada n'a pas établi qu'elle avait mis sur pied ou mis en œuvre un processus pour répertorier et gérer tout changement susceptible d'avoir des répercussions sur la sécurité, la sûreté ou la protection de l'environnement, notamment les dangers ou les risques nouveaux, les modifications apportées à la conception, aux devis, aux normes ou aux procédures, et tout changement apporté à la structure organisationnelle ou aux exigences légales de la société. Par conséquent, l'Office juge qu'en ce qui a trait à ce sous-élément, TransCanada ne se conforme pas aux exigences.

Sous-élément 3.4 – Formation, compétence et évaluation

TransCanada a démontré qu'elle a élaboré et mis en œuvre un processus pour déterminer la formation requise, assurer le suivi de cette formation et voir à sa gestion. Toutefois, l'audit a permis de constater que les modules de formation de la société étaient incomplets quant à la formation des membres du personnel et des entrepreneurs participant aux activités de sensibilisation. L'audit a permis d'établir que le programme de formation, en sa forme actuelle,



ne fait pas état des attentes de TransCanada en matière de détermination, de signalement et de comportement à adopter lorsque ses employés et ses entrepreneurs font face à des manifestations d'hostilité de la part de tiers à l'occasion de leurs activités de sensibilisation. Le programme de formation ne prévoit pas de formation sur les dangers potentiels associés au programme de sensibilisation du public et ne satisfait pas aux exigences de l'Office. Par conséquent, l'Office juge qu'en ce qui a trait à ce sous-élément, TransCanada ne se conforme pas aux exigences. Par conséquent, l'Office juge qu'en ce qui a trait à ce sous-élément, TransCanada ne se conforme pas aux exigences.

Sous-élément 3.5 – Communication

TransCanada a démontré qu'elle a instauré un plan de communication externe déterminant les intervenants concernés et qu'elle a élaboré des modèles de message traitant du maintien de la sûreté et de la sécurité de la canalisation et de la protection de l'environnement. La société a également démontré qu'elle a établi un plan de communication interne afin de veiller à ce que l'information sur la sécurité soit communiquée aux intervenants internes. Par conséquent, l'Office juge qu'en ce qui a trait à ce sous-élément, le programme de sensibilisation du public de TransCanada est conforme aux exigences.

Sous-élément 3.6 – Documents et contrôle des documents

L'Office juge que TransCanada a établi et mis en œuvre un processus efficace servant à l'identification et à la gestion des documents nécessaires qui répond aux attentes de l'Office. Par conséquent, l'Office juge qu'en ce qui a trait à ce sous-élément, TransCanada se conforme aux exigences.

Élément 4.0 – Contrôles et mesures correctives

Sous-élément 4.1 – Inspection, mesure et surveillance

L'Office juge que TransCanada a établi et mis en œuvre des processus efficaces d'inspection et de surveillance de ses activités et de ses installations et d'évaluation de la pertinence et de l'efficacité de son programme de sensibilisation du public. Par conséquent, l'Office juge qu'en ce qui a trait à ce sous-élément, TransCanada se conforme aux exigences.

Sous-élément 4.2 – Enquête et rapports sur les incidents et quasi-incidents

TransCanada a démontré qu'elle a mis en place un processus permettant de signaler, de repérer, d'analyser et de résoudre les problèmes et les incidents d'un bout à l'autre de son programme de gestion des incidents et des problèmes. Toutefois, TransCanada n'a pas fourni d'échantillon pertinent de registres de suivi des incidences et problèmes pour que l'Office puisse juger de l'efficacité de la mise en œuvre de son programme. Par conséquent, l'Office juge qu'en ce qui a trait à ce sous-élément, TransCanada ne se conforme pas aux exigences.



Sous-élément 4.3 – Vérification interne

TransCanada a démontré que son programme d'assurance de la qualité est mis en œuvre à une fréquence qui dépasse les exigences réglementaires. Toutefois, la mise en œuvre du programme ne mesure que le rendement par rapport aux exigences internes de TransCanada et ne tient pas compte de la conformité aux exigences légales. Par conséquent, l'Office juge qu'en ce qui a trait à ce sous-élément, TransCanada ne se conforme pas aux exigences.

Sous-élément 4.4 – Gestion des dossiers

TransCanada a démontré qu'elle a établi des processus efficaces pour produire, conserver et tenir des dossiers documentant la mise en œuvre de son programme de sensibilisation du public et pour donner aux personnes qui le demandent accès à ces dossiers. Par conséquent, l'Office estime que ces processus répondent à ses attentes et juge qu'en ce qui a trait à ce sous-élément, TransCanada se conforme aux exigences.

Élément 5.0 – Examen de la direction

Sous-élément 5.1 – Examen de la direction

TransCanada a établi que la direction entreprend actuellement un nombre important d'activités d'examen de la gestion conformément aux descriptions fournies dans son document interne sur le cadre d'intervention en santé, en sécurité et en environnement. Toutefois, TransCanada n'a pas établi qu'elle applique un processus documenté et complet d'examen de son programme de sensibilisation du public qui décrit les activités permettant de procéder, de manière adéquate et efficace, à un examen de sa gestion propre à en assurer l'amélioration continue, conformément à ce qui est décrit dans les attentes de l'Office. Par conséquent, l'Office juge qu'en ce qui a trait à ce sous-élément, TransCanada ne se conforme pas aux exigences.

10.0 Conclusions

Les sociétés réglementées par l'Office doivent démontrer leur volonté d'agir de façon proactive en vue d'améliorer constamment leur rendement sur le plan de la sécurité, de la sûreté et de la protection de l'environnement. Les sociétés pipelières réglementées par l'Office sont tenues d'intégrer des systèmes de gestion efficaces et soigneusement mis en place dans leurs activités quotidiennes. Ces programmes comprennent les outils, les technologies et les mesures nécessaires pour veiller à ce que les pipelines soient sécuritaires et qu'ils le demeurent. Plus précisément, l'Office exige l'adoption de programmes de sensibilisation du public pour s'assurer que les sociétés sont dotées d'un programme en vertu duquel les personnes résidant et travaillant à proximité des pipelines régis par la réglementation fédérale sont constamment tenues informées des questions de sécurité et de sensibilisation en vue de prévenir tout dommage involontaire aux installations enfouies.

L'audit de l'Office a permis de déterminer que TransCanada a élaboré et mis en œuvre un programme de sensibilisation du public visant à détecter, à gérer et à contrôler les dangers associés aux travaux d'excavation mécanique et de construction réalisés à proximité de ses installations. De plus, TransCanada a pu établir qu'elle a instauré un programme de

sensibilisation du public portant sur l'information destinée aux tiers résidant et travaillant à proximité des pipelines et sur leur sensibilisation. La direction de TransCanada a démontré que la société a affecté des ressources au programme de protection de sensibilisation du public et que des membres de la haute direction ont pris part à la mise en œuvre et à la supervision du programme.

Abstraction faite de l'étendue des travaux entrepris et des processus mis en place, l'audit a en outre permis de constater un certain nombre d'éléments non conformes aux exigences de l'Office. L'Office conclut qu'une majorité d'éléments non conformes entrent dans trois grandes catégories :

- l'absence de processus établis et documentés qui correspondent aux exigences du système de gestion, comme le prescrit le RPT récemment mis à jour;
- l'élaboration et la mise en œuvre de processus efficaces relatifs à l'évaluation interne permanente du respect des exigences légales et de la pertinence et de l'efficacité de son programme de sensibilisation du public;
- l'incapacité d'établir que le programme de sensibilisation du public met en œuvre et intègre de manière uniforme les exigences du système de gestion prescrit par le RPT à l'ensemble des régions où sont exercées des activités.

L'Office a jugé que, bien qu'aucune mesure d'application de la loi n'est, dans l'immédiat, nécessaire pour résoudre les problèmes de non-conformité décelés à l'occasion de cet audit, en ce qui concerne les pratiques d'audit normales de l'Office, TransCanada doit élaborer et présenter un plan de mesures correctives décrivant les méthodes proposées pour résoudre les cas de non-conformité et prévoir un échéancier de mise en œuvre des mesures correctives. Le plan de mesures correctives doit être présenté à l'Office aux fins d'approbation dans les 30 jours qui suivent la publication du rapport d'audit final.

L'Office procédera à l'évaluation de la mise en œuvre des mesures correctives afin de s'assurer qu'elles sont exécutées rapidement et déployées à l'échelle du système. Il continuera également de surveiller l'efficacité et la mise en application globales du système de gestion de TransCanada au moyen d'activités ciblées de vérification de la conformité dans le cadre de son mandat permanent de réglementation.

ANNEXE I

Tableau d'évaluation de l'audit du programme de sensibilisation du publicⁱ

1.0 POLITIQUE ET ENGAGEMENT

1.1 Responsabilité des dirigeants

Attentes : La société doit avoir nommé un dirigeant à titre de dirigeant responsable qui exerce les pouvoirs applicables aux ressources financières et humaines qui sont nécessaires aux fins d'établir, de mettre en œuvre et de maintenir son système de gestion et ses programmes de protection et de veiller à ce que la société s'acquitte de ses obligations en matière de sécurité, de sûreté et de protection de l'environnement. La société dispose de 30 jours après la nomination du dirigeant responsable pour communiquer son nom à l'Office et veiller à ce qu'il lui présente une déclaration signée par laquelle il accepte les responsabilités de son poste.

Références : RCP, partie II, article 4; RPT, articles 6.1, 6.2, 40, 47, 48

Constatation :

Après que la version modifiée du RPT a été rendue publique, le 10 avril 2013, l'Office national de l'énergie (l'Office) a accordé 30 jours aux sociétés qu'il réglemente pour lui communiquer par écrit le nom de leur dirigeant responsable et la déclaration par cette personne indiquant qu'elle accepte les responsabilités de son poste. Le 10 mai 2013, TransCanada a informé l'Office par écrit que son vice-président principal à l'exploitation et aux grands projets avait été désigné comme dirigeant responsable pour la société et l'ensemble de ses filiales. Dans sa communication, TransCanada a confirmé que ce dirigeant exerçait les pouvoirs applicables sur les ressources humaines et financières qui sont nécessaires pour répondre aux attentes de fond de l'Office.

Comme l'exigence relative au poste de dirigeant responsable a été introduite dans le RPT adopté en avril 2013 et que l'audit a été entrepris en juin de la même année, le rôle de dirigeant responsable de TransCanada est exercé depuis environ deux mois. Le dirigeant responsable n'avait pas, par conséquent, terminé un cycle complet de planification annuelle pour s'acquitter adéquatement des responsabilités de son rôle. L'Office n'est pas en mesure pour l'instant d'évaluer le rendement du dirigeant responsable de TransCanada par rapport aux attentes sur le fond de ce sous-élément. C'est pourquoi l'Office estime, dans ce contexte, que TransCanada se conforme à ses exigences dans ce domaine.

Statut de conformité : Conforme

1.2 Énoncé de politique et d'engagement

Attentes : La société doit avoir des politiques et des buts documentés visant à ce que ses activités soient menées de manière à assurer la sécurité et la sûreté du public, des travailleurs et du pipeline, ainsi que la protection des biens et de l'environnement. Le système de gestion et les programmes de protection doivent être fondés sur ces politiques et ces buts. La société doit établir des buts en matière de prévention des ruptures, des rejets de gaz et de liquides, des décès et des blessures et en matière d'intervention en cas d'incidents et de situations d'urgence.

La société doit avoir une politique relative aux rapports internes sur les dangers, dangers potentiels, incidents et quasi-incidents, qui indique notamment les conditions dans lesquelles la personne qui les signale peut se voir accorder l'immunité contre d'éventuelles mesures disciplinaires.

Le dirigeant responsable de la société rédige un énoncé de politique qui fait état de l'engagement de la société à l'égard de ces politiques et de ces buts et communique cet énoncé aux employés.

Références : RCP, partie II, article 4; RPT, articles 6.1, 6.3, 40, 47, 48

Constatation :

En tant qu'élément du cadre d'intervention en matière de santé, de sécurité et d'environnement (SSE), le programme de sensibilisation du public fait suite au document de principe directeur de l'énoncé d'engagement en matière de SSE. Ce document comprend une déclaration selon laquelle [traduction] « nous exerçons nos activités de manière à respecter les lois et règlements applicables, voire à en dépasser les prescriptions, afin de réduire le plus possible les risques pour nos employés, le public et l'environnement ». L'énoncé d'engagement est révisé chaque année et il est signé par le chef de la direction, le dirigeant responsable et le vice-président, Communautés, sécurité et environnement. L'énoncé est communiqué aux employés sur l'intranet de la société et a été affiché au siège social et dans les établissements visités au cours de l'audit.

La politique du programme de sensibilisation du public se trouve dans le manuel du programme de sensibilisation du public. Élaboré et tenu par le gestionnaire du programme de sensibilisation du public et signé par le directeur de la conformité aux règlements, le document est examiné chaque année et peut être consulté dans la base de données des méthodes d'exploitation de TransCanada (MET) par les coordonnateurs régionaux afin d'établir leurs plans du programme de sensibilisation du public régionaux. Selon le manuel du programme de sensibilisation du public de 2013, le programme de sensibilisation du public de TransCanada s'étend aux installations pipelinaires détenues à part entière ou en partie et sert à définir les messages relatifs à la sécurité sur l'objet et la fiabilité, la détection d'une fuite et les mesures d'intervention et la prévention des dommages. Il prévoit également des [traduction] « messages relatifs à la sécurité sur l'objet et la fiabilité, la détection des fuites et interventions et sensibilisation à la prévention des dommages, notamment les appels avant de creuser ».

L'article 4.2 du manuel sur la sensibilisation du public décrit la politique de base en la matière. On y explique que [traduction]« la sécurité est une valeur fondamentale pour TransCanada, qui estime que la sécurité – la nôtre, c'est-à-dire chacun de nous, celle de nos entrepreneurs et des membres

de la collectivité – fait partie intégrante de notre façon de travailler. Notre programme de sensibilisation du public vise à sensibiliser nos intervenants sur la vie et le travail à proximité de nos pipelines. »

Avec la promulgation de la nouvelle version du RPT, l'Office a clarifié ses attentes en matière de systèmes de gestion en indiquant notamment le contenu requis des politiques régissant les programmes de protection, dont les programmes de sensibilisation du public. Comme le prévoit le RPT, les sociétés doivent disposer de politiques de déclaration interne des dangers, réels ou possibles, des incidents et des quasi-incidents, où on définit les conditions dans lesquelles la personne qui les signale l'événement peut se voir accorder l'immunité contre d'éventuelles mesures disciplinaires.

Au moment de l'audit, TransCanada n'avait pas adopté de politique répondant au critère susmentionné pour ses programmes sur la SSE, ce qui comprend le programme de sensibilisation du public. Même si l'objet de ce programme est décrit dans le manuel, TransCanada n'a pas établi qu'elle s'est dotée d'une politique pour son programme de sensibilisation du public qui répond aux exigences de l'Office. Un examen du code d'éthique en affaires de TransCanada révèle que celui-ci renferme une exigence pour le personnel de signaler toute violation réelle ou présumée de la loi, sans crainte de représailles. L'Office est d'avis que ce document ne traite pas suffisamment des exigences applicables, puisque il se contente de parler des manquements à la loi sans prendre clairement en compte les dangers réels ou éventuels. TransCanada a aussi mis en œuvre un programme de gestion des incidents dans le but de déclarer les violations, les dangers et les dangers potentiels dans le but d'« encourager le signalement de tous les incidents. » L'Office a déterminé que de tels documents ne précisaient pas vraiment que les gens qui signalaient un danger ou un quasi-incident dans le cadre du programme de sensibilisation du public se verraient accorder l'immunité à l'égard des mesures disciplinaires. Par conséquent, l'Office a déterminé qu'au moment de l'audit, TransCanada n'avait pas adopté de politique respectant les exigences du RPT.

TransCanada a pu établir qu'elle a adopté et qu'elle applique un énoncé d'engagement en matière de santé, de sécurité et d'environnement, un programme de gestion des incidents ainsi qu'un code d'éthique professionnelle régissant la protection du public, des travailleurs et de l'environnement et prévoyant l'exemption de mesures disciplinaires pour les employés dénonçant une infraction réelle ou présumée à la loi. Après examen, l'Office a conclu que ces documents ne révèlent pas l'existence de politiques relatives aux rapports internes sur les dangers, les dangers potentiels, les incidents et les quasi-incidents, qui indique notamment les conditions dans lesquelles la personne qui les signale peut se voir accorder l'immunité contre d'éventuelles mesures disciplinaires. Par conséquent, l'Office estime que la société ne se conforme pas aux exigences pour ce sous-élément.

Statut de conformité : Non conforme

2.0 PLANIFICATION

2.1 Détermination des dangers et évaluation et maîtrise des risques¹

Attentes : La société doit avoir établi et mis en œuvre un processus efficace pour répertorier et analyser tous les dangers et dangers potentiels et créer et conserver un tel répertoire. Elle doit aussi avoir un processus efficace pour évaluer les risques associés à ces dangers, notamment ceux liés aux conditions d'exploitation normales et anormales. Dans le cadre de cette évaluation en bonne et due forme des risques, la société doit conserver des dossiers pour démontrer que les processus visant à répertorier et à évaluer les risques ont été mis en œuvre.

La société doit avoir établi et mis en œuvre un processus efficace relatif aux rapports internes sur les dangers, les dangers potentiels, les incidents et les quasi-incidents permettant de prendre des mesures correctives et préventives à leur égard, notamment les étapes à suivre pour gérer les dangers imminents. Elle doit établir et maintenir un système de gestion de données pour surveiller et analyser les tendances relatives aux dangers, aux incidents et aux quasi-incidents.

La société doit avoir établis et mis en œuvre un processus efficace pour élaborer et mettre en œuvre des mécanismes de contrôle visant à prévenir, gérer et atténuer les dangers répertoriés et les risques. Elle doit aussi communiquer ces mécanismes à toute personne exposée aux risques.

Références : RPT, partie II, article 4, RPT, article 6.1, alinéas 6.5(1)c), d), e), f), r), s), articles 40, 47, 48

Constatation :

Selon le programme de sensibilisation du public de TransCanada, l'un de ses principaux objectifs consiste à [traduction] « sensibiliser davantage la population sur la question de sécurité des pipelines pour la protéger et protéger l'environnement et nos installations ». Les membres du personnel rencontrés durant les entrevues ont confirmé qu'ils avaient déterminé les dangers en étudiant les rapports d'empiètement par des tiers, de même qu'une ventilation des activités non autorisées déclarées dans chaque région. L'information est étudiée par les coordonnateurs régionaux puis intégrée dans les plans régionaux respectifs. Le survol du modèle de plan régional comprend une liste des risques que l'on retrouve dans toutes les régions, comme le roulement des propriétaires fonciers et l'empiètement urbain. Le modèle comprend également un espace pour chaque représentant régional lui permettant de déterminer les risques propres à sa région, comme l'exploitation forestière. Il incombe ensuite à chaque agent de liaison avec la communauté et les Premières Nations d'intégrer les mesures qui permettront d'éliminer les risques répertoriés.

Le manuel du programme de sensibilisation du public établissant le cadre du programme de sensibilisation du public et les modèles de plans

¹ Danger : Source de dommage potentiel ou situation susceptible de causer un dommage défini comme étant une blessure ou une maladie, des dommages aux biens, au milieu de travail ou à l'environnement, ou une combinaison de ce qui précède. Risque : Combinaison de la vraisemblance d'un événement dangereux déterminé et des conséquences s'il se produisait.

régionaux pour toutes ses régions relève du siège social. Ce manuel décrit l'objet et les objectifs globaux du programme. Tous les ans, le coordonnateur régional, à l'aide du document et du modèle de cadre du programme de sensibilisation du public, élabore des descriptions de plan régional en vue de le rendre plus souple pour répondre aux besoins particuliers de chaque région où sont exercées des activités. Ce plan décrit, pour chaque région, les moyens employés, les stratégies mises en œuvre et les activités utilisées pour atténuer les risques.

Dans le cadre du processus d'échantillonnage, cet audit a examiné les plans régionaux du programme de sensibilisation du public qui ont une incidence sur le réseau de NOVA, qui englobe les régions de Wildrose, des Rocheuses et du Centre. L'audit a également comporté un examen du plan de la région de l'Est, qui comprend le sud de l'Ontario et le Québec.

L'examen des plans régionaux a permis de constater que ceux-ci sont fondés sur une liste de « risques régionaux potentiels » standards et de « risques régionaux » particuliers. Chaque coordonnateur du programme de sensibilisation du public régional complète le tableau en déterminant les risques et en associant chaque risque à un intervenant, au moyen d'éliminer le risque, à un plan pour chaque catégorie et aux ressources nécessaires pour atténuer les risques. En outre, chaque région peut choisir de traiter un problème qui lui est propre. Le cas des sociétés forestières constitue un exemple où ce processus a été appliqué à l'échelle régionale. On a déterminé qu'il était nécessaire de sensibiliser ces entreprises aux questions de sécurité. Pour ce faire, on a préparé un feuillet d'information qui a été envoyé aux entreprises d'exploitation forestière pour les informer de l'exigence d'appeler avant de permettre à leurs camions de grumes de traverser une emprise de pipeline dans les endroits où il n'existe pas de chemin public.

L'audit a révélé que TransCanada dispose d'un processus permettant d'associer les dangers connus aux mesures de contrôle de son programme de sensibilisation du public. Toutefois, l'Office exige des sociétés qu'elles dressent un inventaire de tous les dangers et dangers potentiels, de même que le processus nécessaire pour évaluer les dangers et gérer les risques associés aux dangers répertoriés. À la lumière de ces exigences, l'audit a permis de constater ce qui suit en ce qui a trait au programme de sensibilisation du public de TransCanada :

- La société n'a pas démontré qu'elle avait mis en place un processus pour cerner tous les dangers posés par des tiers travaillant à proximité de ses installations. Bien que les modèles de plan de programme de sensibilisation du public régional comprennent une liste de « risques régionaux potentiels », l'audit a montré que la liste ne fait pas un inventaire complet des dangers qui correspond aux risques relevés par suite des activités non autorisées. Cette liste recense plutôt les dangers habituels associés aux terrains adjacents à une emprise, à certaines activités non autorisées et aux problèmes que la société elle-même corrige, comme la hauteur de recouvrement, les permis et les préoccupations environnementales.
- Bien que TransCanada commande des levés pour les nouveaux projets d'aménagement près des emprises, il n'a pas été démontré qu'un processus intégrant un mode de détermination des dangers proactif et préventif dans le programme de sensibilisation du public avait été mis en place.

Même si TransCanada a démontré qu'elle avait établi et mis en œuvre un programme de sensibilisation du public comportant un mode de détermination des dangers et instauré certaines mesures de contrôle, elle n'a pas été en mesure de montrer qu'elle avait établi un inventaire complet, ni qu'elle avait mis en place un processus d'évaluation du risque ou de mise en œuvre systématique de mesures de contrôle correspondantes, comme l'Office s'y attend. Par conséquent, l'Office estime que la société ne se conforme pas aux exigences pour ce sous-élément.

Statut de conformité : Non conforme

2.2 Exigences légales

Attentes : La société doit avoir établi et mis en œuvre un processus efficace pour recenser toutes les exigences légales en matière de sécurité, de sûreté et de protection de l'environnement auxquelles la société est assujettie et en vérifier le respect. La société doit établir et maintenir une liste de ces exigences légales. La société doit avoir un processus documenté pour relever et résoudre les situations de non-conformité relativement aux exigences légales, ce qui comprend la mise à jour des programmes de gestion et de protection quand cela est nécessaire.

Références : RCP, partie II, article 4; RPT, articles 6.5(1)g), h), i), 40, 47, 48

Constataion :

TransCanada suit l'évolution des exigences légales par divers moyens. Elle a recours notamment à un service d'abonnement indépendant qui surveille divers organismes publics et organismes de réglementation et informe les abonnés par courrier électronique lorsque des modifications sont annoncées à la réglementation pertinente. Elle surveille également les exigences réglementaires en visitant, en outre, régulièrement les sites web gouvernementaux et en adhérant à des associations sectorielles, comme l'Association canadienne des pipelines d'énergie. Les changements législatifs sont ensuite saisis dans la base de données de suivi des incidents et des problèmes à titre de rubrique et transmis au personnel compétent pour qu'il effectue les changements requis. TransCanada a démontré que ces modifications étaient communiquées par courriel par le groupe de la conformité à la réglementation. Selon la société, la liste des exigences légales se trouve dans la base de données des méthodes d'exploitation de TransCanada. Ainsi, cette base de données renferme la liste de toutes les lois pertinentes associées aux méthodes d'exploitation, de même que l'élément déclencheur, la personne-ressource pour la gestion des MET et tous les changements nécessaires à apporter. La base de données renferme les règlements et possède une fonctionnalité qui permet au personnel d'accéder par voie électronique aux règlements répertoriés. Selon la méthode, les responsables des MET, dans leurs secteurs d'activités respectifs, sont chargés de la surveillance des exigences légales qui auront une incidence sur leurs méthodes.

Parallèlement au processus rattaché à la mise à jour des MET, TransCanada a soumis à l'Office son document sur le processus de surveillance des modifications législatives. Selon ce document [traduction] « TransCanada surveille ainsi toute modification à la réglementation susceptible d'influer sur les pipelines, l'énergie et le stockage de gaz au Canada ». Le document précise que ce sont les administrateurs ou les vice-présidents des secteurs d'activité visés par les modifications à la réglementation qui sont chargés d'assurer l'harmonisation des normes et des spécifications de la société avec les exigences réglementaires. Dans notre pays, les groupes Exploitation pipelinière au Canada – Conformité et Stockage de gaz au Canada ont comme tâches de surveiller et d'interpréter les modifications législatives. L'examen du dossier de TransCanada a confirmé que ces groupes communiquent les changements effectifs ou éventuels à la réglementation aux intéressés dans les divers services de la société aux fins d'un suivi ou d'une rétroaction. Pour ce qui est du programme de sensibilisation du public, l'audit a révélé que la liste de règlements des MET inclut certaines exigences réglementaires ainsi que certains codes et certaines normes (American Petroleum Institute 1162) en lien avec la sensibilisation du public. Même si TransCanada a élaboré une liste de lois pertinentes, selon son propre processus de surveillance législative, [traduction] « la liste n'inclut ou n'indique pas nécessairement toutes les lois, tous les codes, tous les règlements, toutes les directives, etc., qui doivent être examinés pour élaborer des politiques, des programmes et des méthodes écrites de la société. » Cette

liste consiste en un inventaire des titres des lois sans préciser toutes les dispositions précises de chacune.

L'examen du document a confirmé que la liste des lois, qui date de 2011, ne comprend pas les ordonnances de l'Office, comme la décision MO-21 2010 (Ordonnance d'exemption relative aux croisements par des véhicules ou de l'équipement mobile agricoles) ou la législation récente sur les sanctions administratives pécuniaires de l'Office (SAP).

L'audit a également permis de constater que TransCanada n'a pas mis en place de processus efficace de communication à son personnel sur le terrain des modifications aux exigences légales. Les entrevues avec ces personnes ont confirmé qu'elles étaient informées de l'existence de la liste intégrée à la base de données des MET. Toutefois, lorsqu'on les a interrogées sur les modifications apportées récemment à la *Loi sur l'Office national de l'énergie* ou au règlement relatif aux SAP, le personnel sur le terrain chargé du programme de sensibilisation du public n'était au courant d'aucune modification précise pouvant influencer sur le programme de sensibilisation du public et sur les tiers qui doivent en être informés. Ces changements à la Loi de l'Office et la promulgation du règlement relatif aux SAP pourraient avoir des conséquences pour TransCanada et les parties prenantes touchées par le programme de sensibilisation du public. Plus précisément, les modifications apportées à la Loi de l'Office en juillet 2012 touchaient le paragraphe 112(8), qui précise ce qui suit :

« Quiconque contrevient aux paragraphes (1) ou (2)... commet une infraction et encourt, sur déclaration de culpabilité :

- a) par procédure sommaire, une amende maximale de cent mille dollars et un emprisonnement maximal d'un an, ou l'une de ces peines;
- b) par mise en accusation, une amende maximale de un million de dollars et un emprisonnement maximal de cinq ans, ou l'une de ces peines. »

Bien que ces changements aient été apportés en 2012, ils n'ont pas été pris en compte dans le programme de sensibilisation du public pour informer les tiers et ils n'ont pas été mentionnés dans le plan de communication destiné au personnel sur le terrain chargé de l'administration du programme de sensibilisation du public.

Même si TransCanada a démontré qu'elle assure un suivi de certaines de ses obligations légales et qu'elle les recense et les communique, elle n'a pas établi qu'elle tenait un inventaire d'obligations légales précises ou qu'elle appliquait un processus garantissant que, lorsque des modifications sont apportées à la réglementation, le programme est modifié en conséquence ou le personnel rattaché au programme sensibilisation en est informé systématiquement. Par conséquent, TransCanada n'a pas fait la preuve qu'elle a établi et mis en œuvre un processus efficace pour recenser toutes les exigences légales en matière de sécurité, de sûreté et de protection de l'environnement auxquelles la société est assujettie et en vérifier le respect, comme l'Office s'y attend. Par conséquent, l'Office estime que la société ne se conforme pas aux exigences pour ce sous-élément.

Statut de conformité : Non conforme

2.3 Buts, objectifs et cibles

Attentes : La société doit avoir établi et mis en œuvre un processus efficace pour élaborer et mettre en œuvre des buts, des objectifs et des cibles précises qui sont pertinents aux risques et dangers associés à ses installations et à ses activités (p. ex. construction, opérations et entretien). Le processus de la société pour fixer les objectifs et des cibles précises doit faire en sorte que ceux-ci permettent d'atteindre les buts visés et d'assurer leur examen annuel.

La société précise des buts en matière de prévention des ruptures, des rejets de gaz et de liquides, des décès et des blessures et en matière d'intervention en cas d'incidents et de situations d'urgence. Les buts de la société doivent être communiqués aux employés.

La société doit élaborer des mesures de rendement pour évaluer son efficacité dans l'atteinte de ses buts, de ses objectifs et de ses cibles. Elle doit vérifier chaque année son efficacité en la matière ainsi que le rendement de son système de gestion. Elle doit documenter son examen annuel de son rendement, en indiquant notamment les mesures prises au cours de l'année pour corriger les lacunes repérées par son programme d'assurance de la qualité, dans un rapport annuel signé par le dirigeant responsable.

Références : RCP, partie II, article 4, RPT, articles 6.1, 6.3, 6.5(1)a), b), 6.6, 40, 47, 48

Constatation :

TransCanada a décrit son processus pour l'établissement d'objectifs et d'une mesure du rendement comme étant une méthode intégrée pouvant être réalisée au moyen de son tableau indicateur de rendement. Celui-ci est composé des résultats provenant de l'intégration des tableaux indicateurs de tous les niveaux de l'organisation. Ces tableaux indicateurs mesurent le rendement des composantes de rendement clés déterminées à partir de certains des principaux indicateurs de rendement. À l'échelle de l'entreprise, les composantes de rendement clés tiennent compte des objectifs de l'entreprise, les principaux indicateurs de rendement étant les indices de succès dans ces domaines. Ces principaux indicateurs de rendement et les composantes de rendement clés sont ensuite pris en compte dans les buts du programme, de l'équipe et des personnes. Pour intégrer le rendement des employés dans les composantes de rendement clés et les principaux indicateurs de rendement, TransCanada a recours à l'outil de gestion de rendement maximal.

Au cours des entrevues, le personnel rattaché au programme de sensibilisation du public a déclaré que les buts, objectifs et cibles de ce programme sont élaborés en fonction des canalisations; conduite et des principaux indicateurs de rendement et sont intégrés dans les modèles du plan régional. Selon le manuel, le programme de sensibilisation du public de TransCanada [traduction] « vise à améliorer la sécurité du public et à réduire le risque pour l'environnement et les dommages aux biens grâce à une sensibilisation accrue et une meilleure information du public ». Le manuel du programme de sensibilisation du public expose les objectifs du programme et précise la manière dont ils se subdivisent en trois sujets :

- la gestion et la mise en œuvre du programme de sensibilisation du public;
- la prévention et l'intervention;

- la sensibilisation du public à l'égard des pipelines de TransCanada.

Toujours selon ce manuel, le programme comprend les objectifs suivants :

- la réduction de 5 % des activités non autorisées;
- la mesure statistique de l'efficacité des messages sur la sécurité de TransCanada adressés au public touché;
- le nombre de trousseaux d'information envoyés selon le type d'intervenants.

L'évaluation annuelle du programme de sensibilisation du public comprend des objectifs d'amélioration dont des initiatives comme la rationalisation et le renforcement des processus de communication interne, de même que l'amélioration de l'accès à l'information relative au programme. L'examen du document a confirmé que ces objectifs et ces cibles font l'objet d'un compte rendu trimestriel au comité directeur du programme de sensibilisation du public.

L'audit de l'Office a révélé que TransCanada a élaboré et mis en œuvre un programme interne visant à établir et à gérer les engagements pris par la société et les priorités établies dans le cadre du programme de sensibilisation du public et de la gestion des aspects généraux touchant la santé, la sécurité et la protection de l'environnement. L'Office a pu en outre déterminer que TransCanada avait mis en place des processus documentés pour communiquer les exigences fondées sur les engagements pris et les priorités établies dans son programme de sensibilisation du public et pour en assurer la surveillance. Même si TransCanada a démontré qu'elle avait mis en place un processus pour mesurer le rendement et en rendre compte, l'audit n'a pas confirmé qu'on avait instauré un processus pour fixer des buts ou élaborer des mesures de rendement à l'échelon de la haute direction.

L'Office a constaté que TransCanada se sert d'une terminologie multiple et variable pour décrire la conformité avec les exigences de l'Office en ce qui concerne les buts, objectifs et cibles. Même si TransCanada a pu établir l'existence d'une certaine uniformité en ce qui a trait à son programme de rendement maximal, l'Office a constaté des lacunes flagrantes dans la description des buts, des objectifs et des cibles de TransCanada pour ses programmes en matière de santé, de sécurité et d'environnement ou le programme de sensibilisation du public. L'Office a remarqué, dans son examen des renseignements fournis par la société, que TransCanada rattache son programme SSE à la composante principale appelée « Conformité en matière de sécurité et d'environnement » dans la documentation présentée des éléments de rendement clés. Toutefois, TransCanada mentionne également le tableau indicateur de rendement, où l'on utilise l'expression « composante de rendement clé », mais on voit mal comment les composantes principales s'articulent à ce niveau puisque le tableau indicateur comprend maintenant des mesures de « rendement de la sécurité » et de la « conformité ».

Pendant les entrevues menées auprès de la direction, le personnel de TransCanada a employé indifféremment plusieurs expressions pour décrire les mesures faites des buts, des objectifs et des cibles. Par conséquent, durant l'audit, pour permettre à l'Office de poursuivre leur examen de ce sous-élément, l'Office a demandé à TransCanada de lui fournir une table de concordance précisant la correspondance pertinente entre la terminologie interne diversifiée de TransCanada et celle que l'on trouve dans les exigences réglementaires. Cette table n'a pas été fournie à l'Office comme il l'avait demandée. L'Office est donc incapable de juger si TransCanada se conforme à ses attentes pour ce sous-élément. Dans l'établissement d'un plan de mesures correctives visant à

redresser la situation, TransCanada devra démontrer clairement comment elle entend satisfaire à ces attentes. Par conséquent, l'Office estime que la société ne se conforme pas aux exigences pour ce sous-élément.

Statut de conformité : Non conforme

2.4 Structure organisationnelle, rôles et responsabilités

Attentes : La société doit se doter d'une structure organisationnelle documentée qui lui permet de satisfaire aux exigences de son système de gestion et de respecter ses obligations consistant à mener ses activités de manière à assurer la sécurité et la sûreté du public, des employés de la société et du pipeline, ainsi que la protection des biens et de l'environnement. La structure documentée doit permettre à la société de déterminer et de communiquer les rôles, les responsabilités et les pouvoirs des dirigeants et des employés à tous les niveaux hiérarchiques. La société doit documenter les responsabilités des entrepreneurs dans ses manuels sur la sécurité en matière de construction et d'entretien.

La structure organisationnelle documentée de la société doit aussi lui permettre de démontrer que les ressources humaines allouées pour établir, mettre en œuvre et maintenir le système de gestion sont suffisantes pour répondre aux exigences de ce système et respectent ses obligations en ce qui a trait à la conception, la construction, l'exploitation et la cessation d'exploitation de ses installations de manière à assurer la sécurité et la sûreté du public et de ses employés ainsi que la protection des biens et de l'environnement. La société doit réaliser une évaluation annuelle documentée pour démontrer que les ressources humaines allouées sont suffisantes pour lui permettre de respecter ses obligations.

Références : RCP, partie II, article 4; RPT, articles 6.1, 6.4, 20, 31, 40, 47, 48

Constatation :

L'orientation, la direction et l'approbation du programme de sensibilisation du public sont assurées par plusieurs secteurs d'activité de TransCanada, par l'entremise du comité directeur du programme de sensibilisation du public. Celui-ci est composé du vice-président, Sécurité des pipelines et conformité à la réglementation, du vice-président, Communautés, sécurité et environnement, du vice-président, Intégrité des pipelines, du vice-président, Relations avec les parties prenantes et du vice-président, Exploitation et génie. TransCanada a été en mesure de démontrer que son programme de sensibilisation du public est structuré pour soutenir les aspects touchant l'interaction avec le public de plusieurs secteurs d'activité de TransCanada, qui sont représentés au comité directeur de ce programme.

Comme le document d'orientation du programme de sensibilisation du public, le manuel du programme de sensibilisation du public de TransCanada décrit les attributions de chaque groupe ou du poste rattaché au programme. Le manuel indique que le gestionnaire du programme est la principale personne-ressource responsable du programme pour le service de la sécurité des pipelines et de la conformité à la réglementation. Le comité directeur du programme de sensibilisation du public, auquel siège les vice-présidents de chacun des services auxquels s'applique le programme de sensibilisation du public, conseille le gestionnaire du programme de sensibilisation du public. Relevant du directeur de la conformité à la réglementation, ce dernier est chargé de l'élaboration et de la surveillance de l'ensemble du programme à l'échelle de l'Amérique du Nord. Du siège social, où il travaille, le gestionnaire est aussi responsable de l'élaboration et de la révision annuelle du manuel du programme de sensibilisation du public, de même que de l'orientation, de la direction stratégique, de l'établissement des budgets et de la surveillance du programme régional. Il dirige un petit groupe de personnes rattachées au programme au siège social qui gèrent les projets centralisés, comme les envois de courriels à la grandeur du réseau et les mécanismes de rétroaction et d'autres projets de

communication externe.

TransCanada répartit ses installations et autres actifs au Canada entre cinq régions d'exploitation, à savoir les régions de Wildrose, des Rocheuses, du Centre, du nord de l'Ontario et de l'Est. Le programme de sensibilisation du public de TransCanada est mis en œuvre dans l'ensemble du réseau en tenant compte de sa structure régionale. Il est élaboré et mis en œuvre dans les cinq régions du Canada en fonction de relations « en pointillé » entre le gestionnaire de programme et les agents de liaison régionaux responsables des relations avec la communauté qui sont chargés de la planification, de la mise en œuvre et de l'efficacité des initiatives du programme de sensibilisation du public. Des réunions annuelles et trimestrielles entre le gestionnaire de programme et les agents de liaison ont lieu pour discuter du programme de sensibilisation du public. Ils travaillent en collaboration avec le gestionnaire de programme de sensibilisation du public, dont ils reçoivent leurs directives sur le programme, mais ils sont supervisés et relèvent directement de leurs gestionnaires de secteur respectif. Ceux-ci sont responsables des ressources, notamment du recrutement d'entrepreneurs pour aider à l'application du programme de sensibilisation du public dans leurs régions, au besoin. TransCanada fait appel aux services d'entrepreneurs et de techniciens pipeliniers retraités pour effectuer des visites de sensibilisation du public dans certaines régions afin d'atteindre les cibles établies pour les visites auprès des parties prenantes. Ces entrepreneurs sont recrutés et évalués dans le cadre du processus d'approvisionnement et de gestion de TransCanada.

Pour communiquer les attributions et gérer le rendement des employés, TransCanada consigne chaque fonction des employés dans leurs profils de rôle et des accords de rendement. Chaque employé de TransCanada reçoit son profil de rôle durant le processus d'accueil. Ce profil de rôle renferme les compétences clés, les compétences fonctionnelles et les compétences comportementales exigées pour chaque poste. Les profils de rôle sont revus chaque année à l'occasion des évaluations de rendement des employés. Les accords de rendement constituent les documents d'évaluation du rendement établissant les lignes de visée pour les objectifs d'entreprise. Pour évaluer les ressources requises pour le programme de sensibilisation du public, la haute direction examine plusieurs facteurs énoncés dans les fiches de résultats du service concerné, par exemple le nombre d'heures supplémentaires travaillées par le personnel et la taille du projet.

Les entrevues réalisées et les documents examinés pendant l'audit ont confirmé que le personnel du programme de sensibilisation du public du siège social et des régions a compris ses attributions en ce qui a trait au programme. Ces attributions sont systématiquement mentionnées dans le manuel du programme de sensibilisation du public, qui agit comme document source, pour décrire les responsabilités dans le cadre du programme et désigné leur profil de rôle comme source référence pour recevoir une rétroaction sur leur rendement. La relation en pointillé avec le gestionnaire de programme et la relation hiérarchique avec le gestionnaire de secteur avaient été comprises.

D'après l'information fournie par TransCanada durant l'audit, l'Office n'a pas décelé de cas de non-conformité dans les processus de TransCanada et dans les responsabilités hiérarchiques établies dans le cadre du programme de sensibilisation du public. Par conséquent, l'Office estime qu'en ce qui a trait à ce sous-élément, ce processus est conforme à ces attentes.

Statut de conformité : Conforme

3.0 MISE EN ŒUVRE

3.1 Contrôles opérationnels – Conditions normales d'exploitation

Attentes : La société doit avoir établi et mis en œuvre un processus efficace pour élaborer et mettre en œuvre des mécanismes de contrôle visant à éliminer, atténuer et prévenir les dangers et les risques répertoriés aux éléments 2.0 et 3.0 et se protéger contre ceux-ci, et pour communiquer ces mécanismes à toute personne exposée aux risques.

La société doit avoir établi et mis en œuvre un processus efficace pour coordonner et contrôler et gérer les activités opérationnelles des employés et de toute autre personne travaillant en collaboration avec la société ou pour le compte de celle-ci.

Références : RCP, partie II, article 4; RPT, articles 6.1, 6.5(1)e), f), q), 32, 40, 47, 48

Constatation :

Le manuel du programme de sensibilisation du public de TransCanada énonce les buts, les stratégies et les méthodes généraux du programme. Le personnel rencontré a déclaré que, chaque année, TransCanada examine les buts de son programme de sensibilisation du public et attribue un risque fondé sur une approche servant à élaborer ses méthodes en matière de relations extérieurs et les cibles de l'ensemble de son programme. À l'échelle régionale, les plans du programme de sensibilisation du public régionaux sont fondés sur un modèle qui intègre un certain nombre de risques communs à toutes les régions et qui ont été déterminés selon les connaissances, les commentaires du personnel interne, le suivi des incidents et des problèmes d'activités non autorisées ainsi que les tendances dans l'industrie. On s'attend également à ce que les plans régionaux englobent des risques connus comme étant propres à la région.

Pour s'assurer que ses parties prenantes externes reçoivent régulièrement des documents sur la sensibilisation, TransCanada distribue une grande partie de ceux-ci au moyen d'envois postaux gérés à partir du siège social qui sont effectuées selon le calendrier suivant :

- une trousse d'information sur le programme de sensibilisation du public renfermant tous les messages de base pertinents doit être envoyée tous les deux ans aux personnes touchées;
- les excavateurs et les entrepreneurs qui exercent des activités à proximité d'une emprise de TransCanada sont rejoints une fois par année;
- un contact est établi tous les ans avec les responsables des urgences;
- une communication est faite avec les fonctionnaires tous les trois ans.

Pour leur part, les responsables régionaux élaborent des stratégies à l'échelle locale pour communiquer avec ces groupes, notamment en offrant des séances de sensibilisation à l'intention des responsables des interventions d'urgence ou en travaillant avec les municipalités. Malgré le fait que TransCanada prétend s'être dotée d'un ensemble de méthodes pour son programme de sensibilisation du public qui touchent toutes les régions, l'audit a révélé des différences

notoires dans la manière dont les régions traitent les risques semblables, sans justification particulière.

Un exemple de manque de cohérence entre les plans régionaux a trait aux visites en personne comme moyen pour sensibiliser les propriétaires fonciers. Selon les derniers plans régionaux des régions de Wildrose, des Rocheuses et du Centre, le personnel de TransCanada et les entrepreneurs agissant comme agents fonciers font généralement de la sensibilisation auprès des nouveaux propriétaires fonciers ou de ceux qui seront touchés par les projets d'entretien de pipelines. Les entrevues réalisées et les documents examinés ont indiqué que l'accent dans ces régions était mis sur les nouveaux propriétaires fonciers habitant près de nouveaux projets d'aménagement le long des emprises de TransCanada, pour ce qui est des projets d'entretien de pipeline ou comme suivi d'une activité non autorisée. Pour ce qui est de la région de l'Est, TransCanada confie à contrat une grande partie des fonctions d'agent foncier, d'environ 1 600 visites de sensibilisation prévues avec les propriétaires fonciers, au Groupe Conseil UDA Inc., qui doit s'assurer que tous les propriétaires fonciers sont rencontrés en personne tous les trois ans, peu importe les activités de projet dans le secteur. TransCanada a recours au même procédé de contrats à des agents fonciers pour s'assurer, en plus de fournir une trousse d'information, qu'ils veillent à :

- déterminer comment le risque de dommage accidentel au pipeline peut être réduit;
- informer des exigences de l'Office pour les travaux effectués près des pipelines;
- vérifier l'exactitude des coordonnées et s'il y a ou non un locataire;
- informer de la présence du pipeline;
- renseigner sur les travaux d'excavation et rappeler qu'il faut appeler avant d'entreprendre des travaux d'excavation.

L'audit a permis d'établir que TransCanada n'a pas démontré qu'elle avait mis en place un processus pour l'élaboration et la mise en œuvre de mesures de contrôle pour ses dangers. Plus particulièrement :

- TransCanada n'a pas démontré que les stratégies d'atténuation proposées dans les plans régionaux du programme de sensibilisation du public étaient adaptées au degré d'atténuation de chaque risque répertorié. L'examen des documents révèle que les plans, tactiques et stratégies énoncés dans les plans régionaux ne correspondaient pas à tous les risques répertoriés dans chaque plan régional et que certains risques n'étaient donc pas atténués.
- TransCanada n'a pas démontré qu'elle a mis en place un processus efficace d'élaboration et de mise en œuvre des mesures de contrôle servant à prévenir, à gérer et à atténuer les dangers et les risques cernés qui s'appliquent uniformément à toutes les régions. Par exemple, la liste de risques de la région de l'Ouest canadien est identique à celle de la région de l'Est, les mesures visant à les atténuer sont différentes. Dans l'Ouest, les plans du programme de sensibilisation du public indiquent que TransCanada atténuera les risques en participant à des foires commerciales et à des réunions locales de synergie. Les visites aux propriétaires fonciers ne sont prévues qu'avec de nouveaux propriétaires désignés ou des « propriétaires que l'on n'a pas rencontrés souvent ». Par ailleurs, le plan de la région de l'Est comprend des

dispositions prévoyant une visite aux propriétaires fonciers tous les trois à cinq ans, ce qui représente environ 1 600 visites par année.

Compte tenu des divergences dans les processus mis en place dans les différentes régions et de l'absence de motif justifiant le recours à des méthodes différentes, l'Office a déterminé que TransCanada n'a pas démontré qu'elle avait mis en place un processus servant à établir si des mesures de contrôle appropriées ont été instaurées pour gérer les dangers. Par exemple, pour atténuer les dangers que représentent les propriétaires fonciers et leurs activités, la principale source de documents de sensibilisation de TransCanada est un envoi postal annuel d'un calendrier en décembre. TransCanada n'a pas démontré comment elle a conclu que le calendrier suffit comme unique moyen de communiquer annuellement avec la majorité de ses propriétaires fonciers, d'autant que la majorité des activités non autorisées ont lieu au printemps et à l'été. On a constaté d'autres incohérences, non motivées, dans la mise en œuvre du programme de sensibilisation du public dans toutes les régions :

- La vérification de l'exactitude des coordonnées des propriétaires fonciers se fait après les envois postaux annuels de calendriers. Le personnel de TransCanada et les agents fonciers embauchés à contrat apportent les corrections lorsque les calendriers sont retournés à l'expéditeur ou que les nouveaux résidants communiquent avec eux pour corriger les coordonnées du destinataire. Ce processus compte beaucoup sur le fait que les nouveaux résidants s'identifient eux-mêmes en retournant le courrier, ce qui risque de produire des erreurs dans la liste. L'information fournie dans celle-ci est importante pour les activités et les projets d'entretien et dans les situations d'urgence. De plus, les nouveaux propriétaires fonciers sont considérés comme des « risques » en raison de la possibilité qu'ils ne soient pas assez informés sur la manière de travailler de façon sécuritaire à proximité des pipelines.
- Dans l'Ouest, l'information sur la prévention des dommages et la sensibilisation aux questions de sécurité est expédiée par la poste aux propriétaires fonciers qui sont connus de TransCanada. Les locataires qui louent des propriétés le long d'une emprise peuvent recevoir des documents de sensibilisation uniquement si on envisage un projet ou après une activité non autorisée.

Bien que TransCanada ait démontré qu'elle avait mis en place un programme cadre de sensibilisation et qu'elle disposait d'un programme de sensibilisation du public à l'échelle des régions, elle n'a pas établi qu'elle avait instauré un processus pour évaluer les activités du programme de manière à s'assurer que des mesures de contrôle efficaces pour déterminer les dangers existent. L'absence d'un processus uniforme se reflète dans les différentes façons de mettre en œuvre le programme selon la région sans que l'on indique pourquoi. Par conséquent, l'Office est d'avis que ce sous-élément n'est pas conforme aux exigences.

Statut de conformité : Non conforme

3.2 Contrôles opérationnels –Perturbations et conditions inhabituelles d’exploitation

Attentes : La société doit établir et maintenir des plans et méthodes pour identifier le potentiel de perturbations ou de conditions anormales, de rejets accidentels, d’incidents et de situations d’urgence. Elle doit également définir des moyens d’intervention proposés en réponse à ces situations ainsi que prévenir et atténuer leurs conséquences ou effets probables. Les procédures doivent être éprouvées, examinées et révisées périodiquement, s’il y a lieu, par exemple à la suite d’une perturbation ou d’un événement anormal. La société doit avoir établi et mis en œuvre un processus efficace permettant d’élaborer des plans d’urgence pour se préparer aux événements anormaux pouvant se produire pendant les activités de construction, d’exploitation, d’entretien ou de cessation d’exploitation ou lors de situations d’urgence.

Références : RCP, partie II, article 4, RPT, articles 6.1, 6.5(1)c), d), e), f), t), 40, 47, 48

Constatation :

Un examen du plan du programme de sensibilisation du public et des plans régionaux, de même que les entrevues réalisées avec le personnel ont confirmé l’existence de chevauchements et de liens entre le programme de sensibilisation du public et le programme d’éducation permanente destiné aux intervenants d’urgence. En fait, le personnel affecté au programme de sensibilisation du public de TransCanada joue un rôle de soutien dans la mise en œuvre des volets éducation permanente, information au public et sensibilisation du programme de gestion des situations d’urgence de TransCanada. Selon le manuel du programme de sensibilisation du public, l’un des trois objectifs du programme est de sensibiliser davantage le public et d’accroître ses connaissances en matière de prévention et d’intervention en cas de situation d’urgence impliquant un pipeline. Le programme de sensibilisation du public de TransCanada comporte également un volet promotion de la sensibilisation auprès des personnes touchées qui résident dans un rayon de 750 mètres d’un pipeline en région rurale et de 250 mètres en zone urbaine. TransCanada définit les personnes touchées comme étant les personnes qui résident ou qui travaillent le long de ses emprises, de même que tout lieu de rassemblement. Le personnel rattaché au programme de sensibilisation du public sur le terrain assure également un soutien pour le programme de gestion des situations d’urgence en donnant une formation sur le secours à prêter en cas d’urgence. Les entrevues ont permis de confirmer que plusieurs membres du personnel du programme de sensibilisation du public sur le terrain font partie de l’équipe de planification des mesures d’urgence et s’occupent des aspects touchant la communication. Dans plusieurs lieux visités, ces personnes ont indiqué qu’elles participaient à des exercices d’intervention d’urgence à l’échelle régionale, de même qu’à des exercices sur table.

Le programme de sensibilisation du public renforce également le programme d’éducation permanente destiné au personnel de première intervention au moyen d’envois postaux annuels. Une partie du mandat du programme de sensibilisation du public porte sur l’éducation permanente et la sensibilisation des premiers intervenants, comme les services de police et d’incendie et les pompiers bénévoles le long des emprises de TransCanada. Le personnel du programme de sensibilisation du public représente TransCanada en assistant et, parfois, en dirigeant des activités, comme les conférences organisées par l’association régionale des chefs de service d’incendie, aux fins du programme de gestion des situations d’urgence de

TransCanada.

TransCanada a pu établir que son équipe chargée de la sensibilisation du public joue un rôle de soutien pour le programme de gestion des situations d'urgence en misant sur ses envois postaux de sensibilisation et ses activités de relations extérieures qui comprennent les volets d'éducation permanente prévus par les plans et méthodes appliquées pour déceler les perturbations et les conditions inhabituelles d'exploitation, les rejets accidentels, les incidents et les situations d'urgence potentiels. Par conséquent, l'Office a jugé que ce sous-élément était conforme aux exigences.

Statut de conformité : Conforme

3.3 Gestion du changement

Attentes : La société doit avoir établi et mis en œuvre un processus efficace pour répertorier et gérer tout changement susceptible d’avoir des répercussions sur la sécurité, la sûreté ou la protection de l’environnement, notamment tout nouveau danger ou risque et tout changement relatif à la conception, aux exigences techniques, aux normes ou aux méthodes, ainsi qu’à la structure organisationnelle de la société ou aux exigences légales auxquelles la société est assujettie.

Références : RCP, partie II, article 4; RPT, articles 6.1, 6.5(1)i), 40, 47, 48

Constataion :

Au moment de l’audit, TransCanada a indiqué qu’elle avait élaboré et mis en œuvre deux processus distincts de gestion du changement pour gérer et documenter les changements qui touchent son programme de sensibilisation du public. Le premier de ces processus relève de son programme de gestion de l’intégrité et se fait sur le formulaire de gestion du changement. Il est fondé sur les biens et, donc, les changements de matériel ou de logiciels le déclenchent. Ces changements sont décrits et suivis à l’aide d’un formulaire normalisé servant à justifier les modifications en question et précisant les avis à prévoir dans ce cadre à l’intention des parties prenantes internes et externes. L’examen des documents a permis de constater que le programme de sensibilisation du public a recouru au formulaire de gestion du changement du programme d’intégrité pour documenter un changement proposé aux logiciels utilisés pour le programme. Ce formulaire comprend un espace où l’on peut indiquer les motifs du changement envisagé et un autre pour inscrire les renseignements fournis par les parties prenantes externes qui doivent être pris en compte dans le changement proposé.

Le second processus, qui porte sur la gestion des changements dans les programmes de protection, sert d’appoint à une partie de la fonctionnalité de la base de données des MET et du processus-cadre de celles-ci. Le manuel du programme de sensibilisation du public est considéré comme une MET et, de ce fait, il est géré dans le processus-cadre des MET. Cette base de données renferme donc les méthodes d’exploitation et certains documents connexes pour les divers programmes de protection. Chaque année, le programme de sensibilisation du public est passé en revue. Une fois qu’il a été révisé, le document est versée dans la base de données des MET. Celle-ci fait systématiquement parvenir un avis à une liste d’intervenants internes désignés pour les informer qu’il existe une nouvelle version du document pour laquelle on sollicite leurs commentaires sur les changements. La gestion des commentaires est une autre fonction intégrée. La base de données des MET exige ensuite que les responsables des MET répondent à tous les commentaires. Les commentaires et les rétroactions sont conservés dans un nouveau dossier de la base de données. Tous les mois, celle-ci produit automatiquement un rapport faisant état de toutes les MET qui ont été modifiées au cours du mois précédent. Le personnel de TransCanada a déclaré que tout changement susceptible de toucher leurs programmes ferait partie de l’examen annuel des MET.

Le personnel de TransCanada a affirmé que les deux processus font que les changements aux méthodes sont gérés et communiqués à la grandeur de l’entreprise.

Après examen, l’Office a établi que le processus de gestion du changement du programme d’intégrité des pipelines ne servait que pour les changements

touchant les éléments d'actif et qu'il est trop restrictif pour gérer les changements relatifs au programme de sensibilisation du public, comme l'exige le RPT. Comme le processus-cadre des MET vise exclusivement à gérer les versions des documents se rattachant à l'exploitation et aux méthodes, il est d'une portée trop étroite pour répondre aux exigences du RPT à l'égard du programme de gestion du changement. De plus, l'Office constate que ni l'un ni l'autre des processus ne prévoient des étapes pour établir de manière proactive les changements susceptibles d'avoir une incidence sur la sûreté, la sécurité ou la protection de l'environnement. L'Office a jugé qu'en utilisant les processus de gestion du changement de l'intégrité et des MET, TransCanada a opérationnalisé certains aspects nécessaires du processus de gestion du changement en documentant et en communiquant certains types de changement au moyen de mises à jour des documents. Il constate toutefois que les processus en question ne peuvent individuellement ni collectivement satisfaire aux exigences du RPT.

En ce qui concerne le processus de gestion du changement dans son intégration du système de gestion SSE (SGSSE) pendant l'audit, le personnel de TransCanada a indiqué que, si la société juge que les processus de gestion du changement qu'elle utilise actuellement sont conformes aux exigences de l'Office, elle a tout de même entrepris un projet de mise en œuvre d'un processus de gestion du changement unique devant permettre de mieux répondre aux exigences de l'Office. Le nouveau processus de gestion du changement devrait en principe être intégralement mis en œuvre d'ici à la fin de 2014. Le personnel de TransCanada a donné un aperçu de celui-ci. Un premier examen fait voir qu'il pourrait en effet satisfaire aux exigences du RPT.

Pendant les entrevues, TransCanada a dit avoir mis au point ce nouveau programme dans le cadre des mesures correctives adoptées à la suite d'une vérification interne en 2009. L'Office prend acte de l'amélioration que représente le nouveau processus, mais il remarque aussi qu'une implantation en 2014 indique que cinq ans environ se seront écoulés entre la constatation du problème et sa solution. Il a tenu compte de cet aspect dans son évaluation des sous-éléments 4.3 – Vérification interne et 5.1 – Examen de la direction.

TransCanada a certes mis en œuvre un certain nombre d'éléments d'un programme de gestion du changement, mais elle n'a pas démontré au moment de l'audit avoir établi et appliqué un processus visant à recenser et à gérer toutes les modifications susceptibles d'influer sur la sécurité, la sûreté ou la protection de l'environnement, notamment les dangers ou les risques nouveaux, les modifications apportées à la conception, aux devis, aux normes ou aux méthodes et tout changement sur le plan de la structure organisationnelle ou des exigences légales. Par conséquent, l'Office estime que la société ne se conforme pas aux exigences pour ce sous-élément.

Il remarque que les mesures correctives appliquées par TransCanada en fonction des constatations pour les sous-éléments 2.1 et 2.2 déclencheront une mise à jour du programme de gestion du changement pour le présent sous-élément.

Statut de conformité : Non conforme

3.4 Formation, compétence et évaluation

Attentes : La société doit avoir établi et mis en œuvre un processus efficace pour définir les compétences requises et élaborer des programmes de formation à l'intention des employés et de toute autre personne travaillant en collaboration avec la société ou pour le compte de celle-ci afin de leur permettre de s'acquitter de leurs tâches en toute sécurité et de manière à assurer la sûreté du pipeline et la protection de l'environnement.

La société doit avoir établi et mis en œuvre un processus efficace pour s'assurer que les employés et toute autre personne travaillant en collaboration avec la société ou pour le compte de celle-ci sont formés et compétents et pour les superviser afin qu'ils puissent s'acquitter de leurs tâches en toute sécurité et de manière à assurer la sûreté du pipeline et la protection de l'environnement.. La société doit avoir établi et mis en œuvre un processus efficace pour informer les employés et toute autre personne travaillant en collaboration avec la société ou pour le compte de celle-ci de leurs responsabilités à l'égard des processus et méthodes exigés par le système de gestion ou les programmes de protection de la société.

La société doit avoir établi et mis en œuvre un processus efficace pour produire et gérer les documents et les dossiers liés à la formation.

Références : RCP, partie II, article 4; RPT, articles 6.1, 6.5(1j), k), l), p), 40, 47, 48

Constatation :

TransCanada désigne la formation destinée au personnel intervenant dans le programme de sensibilisation du public et elle en assure le suivi et la gestion au moyen du système de gestion de l'apprentissage (SGA). Grâce à ce système, le personnel est informé quand il doit suivre une formation ou la renouveler. Comme on veut s'assurer que la formation est à jour et bien contrôlée, on avise aussi les gestionnaires au moment où la formation de leur personnel doit être reprise. Le programme de formation du personnel du programme de sensibilisation du public est décrit dans le profil de rôle de chaque employé.

L'un des outils auquel TransCanada a recours pour déterminer et surveiller la formation requise est un répertoire des compétences comportementales pour recenser les compétences, comme le sens de l'analyse et le jugement. Le répertoire décrit aussi les comportements que les employés devrait adopter pour démontrer qu'ils possèdent les compétences souhaitées. De plus, chaque employé possède un profil de rôle pour son poste qui est créé en collaboration avec son supérieur en fonction d'un modèle qui comprend les compétences fonctionnelles et les compétences comportementales normales, qui sont elles-mêmes divisées en plusieurs niveaux. Le répertoire des compétences comportementales comprend une rubrique énumérant les aptitudes et les comportements démontrant l'empathie et la capacité de nouer des relations, ainsi que la capacité de régler les conflits. De plus, l'aptitude à régler les conflits figure parmi les compétences fonctionnelles dans le modèle servant à l'élaboration d'un profil de rôle. On ne sait pas avec certitude si ces compétences doivent faire l'objet d'une formation obligatoire pour tous les employés appelés à être rattachés au programme de sensibilisation du public. Selon le personnel rencontré, les représentants du programme de sensibilisation du public à la grandeur du réseau reçoivent également une formation sur les sujets de l'heure à l'occasion d'un atelier organisé chaque année.

Pour compléter la formation du personnel du programme de sensibilisation du public durant les projets de construction ou les visites aux propriétaires fonciers, TransCanada recrute des entrepreneurs. Ceux-ci relèvent du directeur régional, et leurs activités entrent dans le cadre du programme de gestion de la sécurité des entrepreneurs. Mis à part un scénario fourni à l'effectif du programme de sensibilisation du public engagé par contrat au Québec, TransCanada n'a pas déclaré qu'elle remettait à ses entrepreneurs des méthodes expliquant le déroulement des visites.

L'examen des documents fournis et les entrevues réalisées ont révélé une lacune dans le programme de formation en ce qui concerne l'interaction de ce groupe avec le public et la possibilité de réactions d'hostilité de gens de l'extérieur. L'Office a constaté qu'il n'y avait pas d'activités de formation définies ou fournies pour ces personnes, ni de méthodes communiquées aux entrepreneurs précisant les attentes de TransCanada en de telles circonstances. L'Office reconnaît que TransCanada dispose d'une politique sur la violence en milieu de travail comme l'exige la partie II du *Code canadien du travail*, mais il n'y a ni documents ni entrevues qui confirment que cette politique faisait partie du programme de formation ou que le personnel comprenait que celle-ci était applicable en cas d'actes de violence provenant de tiers.

Bien que TransCanada ait établi un programme de formation en matière de sensibilisation, elle n'a pas indiqué qu'elle avait fourni à ses employés ou aux entrepreneurs des méthodes pour déclarer et traiter les événements ou les problèmes possibles d'hostilité du public pendant l'exercice des fonctions liées à la sensibilisation et au type d'intervention appropriée dans ce genre de situation. Son personnel et ses entrepreneurs pourraient être confrontés à une personne hostile à l'occasion d'une visite de suivi d'une activité non autorisée qui a été signalée. Au moment de l'audit, TransCanada a transmis de l'information sur les mesures de sécurité internes et une présentation sur la sensibilisation à la sécurité où il était question de protection des personnes et de reconnaissance des comportements agressifs. Toutefois, les employés sur le terrain et les entrepreneurs rencontrés n'ont pas fait mention d'une méthode pour reconnaître de tels problèmes et y faire face qui serait exposée dans le cadre d'un programme de formation. Pendant les entrevues, le personnel sur le terrain a indiqué ne pas connaître l'existence d'une méthode écrite ni d'une consigne approuvée par la société portant sur les gestes d'hostilité provenant de gens de l'extérieur durant des activités liées au programme de sensibilisation du public. De plus, TransCanada n'a pas démontré qu'on s'attendait à ce que les employés ou les entrepreneurs menant des activités de sensibilisation suivent le processus de détermination des dangers dans le cadre de leur travail avec des tiers.

TransCanada a démontré avoir élaboré et appliqué un processus de détermination, de suivi et de gestion de la formation, mais l'audit a révélé que les modules de formation s'adressant au personnel et aux entrepreneurs participant aux activités de sensibilisation sont incomplets. Le programme de formation actuel ne tient pas compte des attentes de la société à l'égard de ses employés et des entrepreneurs pour ce qui est de la constatation, du suivi et du traitement des manifestations d'hostilité par des tiers durant des activités de sensibilisation. Comme ce programme ne prévoit pas de formation sur les dangers possibles du programme de sensibilisation du public, il ne répond pas aux exigences de l'Office. Par conséquent, l'Office estime que la société ne se conforme pas aux exigences pour ce sous-élément.

Statut de conformité : Non conforme

3.5 Communication

Attentes : La société doit avoir établi et mis en œuvre un processus efficace pour communiquer à l'interne et à l'externe des renseignements sur la sécurité, la sûreté et la protection de l'environnement. Ce processus devrait comprendre les procédures permettant de communiquer avec le public, les employés de la société, les entrepreneurs, les organismes de réglementation et les intervenants d'urgence.

Références : RCP, partie II, article 4; RPT, articles 6.1, 6.5(1)m), 40, 47, 48

Constatation :

Le programme de sensibilisation du public de TransCanada prévoit un cadre d'intervention pour le plan de communication externe. TransCanada a élaboré un calendrier pour joindre ses parties prenantes qui est basé sur le calendrier proposé par la pratique de l'American Petroleum Institute intitulée *Recommended Practice 1162 : Public Awareness Programs for Pipeline Operators*. Le manuel du programme de sensibilisation du public fait état des attentes en matière de communication avec les divers groupes de parties prenantes et les échéances sont intégrées dans les plans régionaux. Selon le manuel du programme de sensibilisation du public, il faut communiquer avec les personnes touchées tous les deux ans en fournissant une trousse d'information contenant les messages de base. Pour les fonctionnaires locaux, il faut entrer en rapport avec eux tous les trois ans et remettre une trousse de sensibilisation. Quant aux responsables des mesures d'urgence, on doit leur transmettre des documents de sensibilisation tous les ans. Il faut communiquer des messages de base aux excavateurs et entrepreneurs se trouvant dans les zones où il y a des pipelines une fois par année. D'autres séances de sensibilisation sont offertes sur demande. Les entrevues ont confirmé qu'en plus, des calendriers comportant des messages de base sont envoyés par la poste à tous les propriétaires fonciers en décembre de chaque année. Le programme de sensibilisation du public de TransCanada désigne également des collectivités métisses et autochtones touchées par la présence de ses installations et prévoit des contacts et la distribution de documents de sensibilisation et sur la sécurité. Les communications avec ces groupes font également l'objet d'un suivi dans le cadre des plans de sensibilisation régionaux.

D'autres communications externes entre TransCanada et ses propriétaires fonciers ont lieu au moment de travaux d'exploitation et d'entretien. Elles consistent en des lettres envoyées au propriétaire par l'analyste foncier au sujet du projet d'entretien. Cette lettre indique les dates où le projet sera réalisé, l'endroit précis où les travaux seront effectués et l'équipement auquel on aura recours. Pour compléter les séances régulières et les messages sur la sécurité d'usage, TransCanada participe à la Canadian Common Ground Alliance ainsi qu'à ses composantes régionales en Colombie-Britannique, en Alberta, en Saskatchewan, au Manitoba, en Ontario et au Québec. Au Québec, la société travaille également avec d'autres exploitants de pipelines québécois en collaboration avec le Comité des pipelines. À titre de membre de ces associations, TransCanada dépêche des représentants du groupe chargé du programme de sensibilisation du public dans des foires commerciales et des ateliers de sensibilisation qui se déroulent dans des endroits où se trouvent ses installations. L'examen des documents révèle que chaque représentant régional prend note dans le plan de sensibilisation détaillé régional les activités du programme de sensibilisation du public auquel il a participé. De plus, au moment de l'audit, TransCanada avait affiché de l'information sur l'exécution de travaux en toute sécurité à proximité de ses installations sur son site Web, de même que les coordonnées

des centres d'appel unique pour obtenir des renseignements situés aux endroits où elle exerce des activités.

À l'interne, le programme de sensibilisation du public communique avec les parties prenantes par le truchement de son site intranet, de même qu'à l'occasion de réunions de groupe de projet. Selon le personnel rattaché au programme de sensibilisation du public, des communications régulières ont lieu avec le personnel des programmes connexes, comme celui des relations avec les parties prenantes et du groupe foncier. De plus, le gestionnaire du programme de sensibilisation du public de TransCanada a institué des rapports trimestriels et annuels à l'intention de la haute direction et du comité directeur du programme de sensibilisation du public comportant un compte rendu des activités du programme, des rapports d'étape sur les principales initiatives et un exposé sur les activités non autorisées.

TransCanada a démontré avoir dressé un plan de communications externes permettant de connaître les intervenants appropriés et d'avoir élaboré un message de maintien de la sécurité et de la sûreté de son pipeline et de protection de l'environnement. La société a également démontré qu'elle avait établi un plan de communication interne afin de veiller à ce que l'information sur la sécurité soit communiquée aux intervenants internes. Sur la foi des renseignements fournis pendant l'audit, l'Office n'a pas relevé de situations de non-conformité pour le processus de TransCanada en ce qui concerne les exigences en matière de communications internes et externes. Par conséquent, l'Office considère qu'en ce qui a trait à ce sous-élément, TransCanada se conforme aux exigences.

Statut de conformité : Conforme

3.6 Documents et contrôle des documents

Attentes : La société doit avoir établi et mis en œuvre un processus efficace pour répertorier les documents dont elle a besoin pour respecter les obligations de mener ses activités de manière à assurer la sécurité et la sûreté du public, de ses employés et du pipeline, ainsi que la protection des biens et de l'environnement. Les documents doivent réunir tous les processus et toutes les méthodes requis dans le cadre du système de gestion de la société.

La société doit avoir établi et mis en œuvre un processus efficace en vue de l'élaboration, de l'examen, de la révision et du contrôle des documents, y compris un processus permettant d'obtenir l'approbation de ces documents par l'autorité compétente. Ces documents doivent être révisés à intervalles réguliers et planifiés.

Les documents doivent être révisés à la suite de modifications apportées pour se conformer aux exigences légales. Les documents doivent être révisés immédiatement quand les modifications peuvent avoir des conséquences négatives importantes.

Références : RCP, partie II, article 4; RPT, articles 6.1, 6.5(1)*i*, *n*, *o*, 6.5(3), 40, 47, 48

Constatation :

Pour gérer et contrôler ses deux cents méthodes d'exploitation et plus et de la documentation opérationnelle qui s'y rapporte, elle a élaboré et mis en œuvre le programme des MET. Le responsable de ce programme est le vice-président, Génie et fiabilité des actifs. TransCanada a décrit ce programme dans un document-cadre où on trouve l'énoncé suivant : [traduction] « L'objectif du programme des MET est de créer un cadre pour la conception et la conservation des documents nécessaires pour que les employés et les entrepreneurs de TransCanada exercent efficacement et correctement les activités liées à l'exploitation et à l'entretien des installations de la société. » Le document-cadre précise que le programme des MET s'applique à l'ensemble des méthodes d'exploitation de TransCanada au moment de leur création, de leur révision, de leur examen et de leur suppression.

Le même document décrit les rôles et les responsabilités dans la hiérarchie qui comprend le gestionnaire de programme, la personne-ressource, le responsable et les examinateurs des MET. Il fait aussi état des paramètres d'élaboration, de mise à jour et d'accessibilité des méthodes d'exploitation et des modèles et instructions de travail qui ensemble forment les trousseaux de définition des tâches.

Pour gérer ce processus, TransCanada a élaboré et mis en œuvre une base de données devant recevoir les documents des MET. Cette base accessible au personnel partout par l'intranet de TransCanada présente une fonctionnalité permettant de produire chaque mois un rapport de suivi des mises à jour des MET et de notification de celles-ci aux intervenants internes, ainsi qu'une liste des modifications apportées aux méthodes d'exploitation.

En tant que principales MET pour le programme de sensibilisation du public, le manuel du programme décrit le processus servant à l'élaboration, à la

mise à l'essai, à l'examen, à la révision et au contrôle des documents sur la sensibilisation que TransCanada produit et distribue à ses parties prenantes externes. Pour le programme de sensibilisation du public, la dernière version du manuel et les modèles comme ceux servant à l'élaboration des plans régionaux étaient accessibles et disponibles au moment de l'audit. Les entrevues avec le personnel du siège social et sur le terrain ont permis de constater que le personnel du programme de sensibilisation du public est au courant du fait que les dernières versions des méthodes et des modèles sont accessibles dans la base de données des MET. Au moment de l'audit, les documents connexes au programme de sensibilisation du public étaient également accessibles à partir du site intranet en tant qu'outil du programme de sensibilisation du public.

Sur la foi des renseignements fournis pendant l'audit, l'Office n'a pas relevé de situations de non-conformité pour le processus de TransCanada relatif à l'établissement et à la mise en œuvre de processus efficaces de détermination et de gestion des documents nécessaires pour répondre aux exigences. Par conséquent, l'Office estime qu'en ce qui a trait à ce sous-élément, ces processus sont conformes aux exigences.

Statut de conformité : Conforme

4.0 CONTRÔLES ET MESURES CORRECTIVES

4.1 Inspection, mesure et surveillance

Attentes : La société doit avoir établi et mis en œuvre un processus en vue de l'inspection et de la surveillance de ses activités et de ses installations dans le but d'évaluer le caractère adéquat et l'efficacité des programmes de protection et pour prendre des mesures correctives et préventives en cas de lacunes. L'évaluation doit comprendre la conformité aux exigences légales.

La société doit avoir établi et mis en œuvre un processus efficace pour évaluer le caractère adéquat et l'efficacité de son système de gestion et pour surveiller, mesurer et documenter son rendement en ce qui a trait à ses obligations de mener ses activités de manière à assurer la sécurité et la sûreté du public, de ses employés et du pipeline, ainsi que la protection des biens et de l'environnement.

La société doit avoir établi et maintenu un système de gestion de données efficace pour surveiller et analyser les tendances relatives aux dangers, incidents et quasi-incidents. La société doit conserver des documents et des dossiers constitués à la suite des activités d'inspection et de surveillance menées dans le cadre de ses programmes.

Le système de gestion de la société doit permettre la coordination entre ses divers programmes de protection, et la société devrait intégrer les résultats de ses activités d'inspection et de surveillance aux données obtenues dans l'identification et l'analyse des dangers, les évaluations de risques, les mesures de rendement et les examens annuels de gestion, afin de sans cesse améliorer sa capacité à s'acquitter de ses obligations en matière de sécurité, de sûreté et de protection de l'environnement.

Références : RCP, partie II, article 4; RPT, articles 6.1, 6.5(1g), s), u), v), 40, 47, 48

Constataion :

L'Office s'attend à ce que les sociétés mettent en place un processus pour l'inspection et la surveillance de ses activités et de ses installations dans le but d'évaluer le caractère adéquat et l'efficacité du programme de sensibilisation du public et de prendre des mesures correctives et préventives en cas de lacunes. Par conséquent, l'Office s'attend à ce que les sociétés mettent en application ce processus de manière régulière et tiennent des registres de leurs résultats conformément aux exigences réglementaires.

Selon le manuel du programme de sensibilisation du public, TransCanada effectue un examen annuel du programme de sensibilisation du public qui comporte trois volets :

1. Mesure de la mise en œuvre du programme : TransCanada mesure la mise en œuvre de son programme de sensibilisation du public au moyen de marqueurs internes, comme les rapports de rendement régional et l'atteinte des objectifs du programme de sensibilisation du

public.

2. Mesure de l'efficacité du programme : TransCanada mesure l'efficacité de ses communications externes grâce à l'information obtenue de l'extérieur sur le programme de sensibilisation du public lui-même, notamment :
 - les activités non autorisées signalées dans la base de données de suivi des incidents et des problèmes (SIP) par région;
 - une évaluation de la perception qu'a le public de TransCanada obtenue du groupe des communications externes;
 - les résultats d'un sondage téléphonique réalisé par un tiers et des cartes-réponses d'affaires sont évalués pour mesurer l'intelligibilité du message.
3. Changements apportés au programme et améliorations continues : après un examen annuel, les suggestions d'améliorations sont étudiées et évaluées en vue de leur intégration dans le plan de l'année suivante.

Le gestionnaire du programme de sensibilisation du public est chargé de la coordination de l'examen du programme avec les représentants régionaux ainsi que le comité directeur du programme de sensibilisation du public. Outre les examens annuels, le programme de sensibilisation du public fait également l'objet d'une révision quatre fois par année. Chaque trimestre, l'équipe du programme de sensibilisation du public de Calgary rédige un rapport à partir de la base de données SIP fondé sur les données relatives aux activités non autorisées transmises par chaque région. Ces rapports sont envoyés aux régions et comportent :

- une ventilation des types d'activités non autorisées signalées dans chaque région;
- une ventilation des types d'activités non autorisées par gravité pour chaque région;
- une ventilation des activités non autorisées pour cette région par mois;
- une ventilation du SIP pour les activités non autorisées signalées à TransCanada, par mois, depuis 2009;
- le nombre d'appels effectués au centre d'appel unique au Canada par mois;
- le nombre d'appels effectués au centre d'appel unique régional (si ce service existe).

Ces graphiques permettent aux coordonnateurs du programme de sensibilisation du public régionaux de comparer les données de leur région avec celles de TransCanada dans son ensemble. Les graphiques illustrent également les types d'activités non autorisées qui sont signalées pour favoriser la détermination des dangers les plus courants dans chaque région. D'après les membres du personnel, ils peuvent consulter ces rapports pour dégager

les tendances relatives aux activités non autorisées et pour concevoir un programme de sensibilisation du public régional tenant compte de ces tendances.

En ce qui a trait à l'évaluation et à la surveillance de leur partie du programme de sensibilisation du public, chaque équipe prépare un rapport détaillé tous les trimestres décrivant les activités qui ont eu lieu dans leur région, comme le nombre de foires commerciales fréquentées ou des propriétaires fonciers visités. Ces rapports sont compilés par le siège social. Le gestionnaire de programme de sensibilisation du public fait un compte rendu des derniers événements au comité directeur du programme. Ces mises à jour comprennent le nombre d'activités non autorisées signalées pour chaque région et les diverses initiatives du programme de sensibilisation du public, comme les envois postaux de calendriers et le nombre d'appels reçus au centre d'appel unique pour une région donnée. Cette information fait partie des tableaux indicateurs qui sont synthétisés en vue de l'examen de la haute direction et elle est intégrée aux objectifs généraux de l'entreprise.

Sur la foi des renseignements examinés et des entrevues réalisées pendant l'audit, le personnel à tous les échelons du programme de sensibilisation du public est au courant des méthodes employées pour faire le suivi des activités liées au programme et pour établir un compte rendu, et il sait comment utiliser l'information pour élaborer le programme de sensibilisation du public pour l'année suivante. TransCanada a été en mesure d'établir qu'elle a recours à diverses méthodes pour surveiller et mesurer le rendement de son programme de sensibilisation du public.

Sur la foi des renseignements fournis pendant l'audit, l'Office n'a pas relevé de situations de non-conformité pour le processus de TransCanada relatif à l'établissement et à la mise en œuvre de processus efficaces de détermination et de surveillance des activités et des installations et d'évaluation du caractère adéquat et de l'efficacité du programme de sensibilisation du public. Par conséquent, l'Office estime qu'en ce qui a trait à ce sous-élément, ces processus sont conformes aux exigences.

L'Office constate que les mesures correctives pour les sous-éléments 2.1 et 2.2 de cet audit pourraient avoir des incidences sur les processus décrits dans ce sous-élément.

Statut de conformité : Conforme

4.2 Enquête et rapports sur les incidents et quasi-incidents

Attentes : La société doit avoir établi et mis en œuvre un processus efficace relatif aux rapports sur les dangers, les dangers potentiels, les incidents et les quasi-incidents et permettant de prendre des mesures correctives et préventives à leur égard. Cela devrait comprendre la tenue d'enquêtes lorsque cela est nécessaire ou lorsque les dangers, les dangers potentiels, les incidents et les quasi-incidents ont gravement porté atteinte ou auraient pu gravement porter atteinte à la sécurité et à la sûreté du public, des employés de la société et du pipeline ainsi qu'à la protection des biens et de l'environnement.

La société doit avoir établi et maintenu un système de gestion de données efficace pour surveiller et analyser les tendances relatives aux dangers, incidents et quasi-incidents.

La société devrait intégrer les résultats de ses rapports sur les dangers, les dangers potentiels, les incidents et les quasi-incidents aux données obtenues dans l'identification et l'analyse des dangers, les évaluations de risques, les mesures de rendement et les examens annuels de gestion, afin de sans cesse améliorer sa capacité à s'acquitter de ses obligations en matière de sécurité, de sûreté et à la protection de l'environnement.

Références : RCP, partie II, article 4; RPT, articles 6.5(1)r), s), u), w), x), 40, 47, 48, 52

Constatation :

TransCanada a mis en œuvre un programme de gestion des incidents et des problèmes afin de détecter, documenter, analyser et communiquer les dangers, les quasi-incidents et les blessures. Dans le présent audit, l'Office a examiné le processus de gestion des incidents et des problèmes, la fonction qui doit être la sienne dans l'ensemble du système de gestion de la santé, de la sécurité et de l'environnement (SGSSE), la façon dont il est communiqué aux employés et la manière dont on dégage les tendances. D'après la méthode d'exploitation applicable, ce programme est rendu opératoire par des outils et des méthodes destinés à promouvoir la déclaration, le suivi, la résolution, la communication et le partage des enseignements pour les événements ayant causé ou pouvant causer des pertes ou des blessures. Selon le guide de classification, un problème est un événement ou une éventualité susceptible de donner lieu à une amélioration de l'entreprise ou d'avoir des conséquences indésirables et qui requièrent une enquête et un règlement. Les événements, comme les blessures et les maladies, les déversements ou les rejets, les activités non autorisées et les résultats d'inspection et d'audit, sont gérés par le programme de gestion des incidents et des problèmes.

La société se sert de sa base de données de suivi des incidents et des problèmes (SIP) à la grandeur de l'entreprise comme outil mis à la disposition des employés pour qu'ils signalent, suivent, communiquent et analysent tous les quasi-incidents tant internes qu'externes dans chacun des programmes de protection. La base SIP est accessible à l'ensemble du personnel dans l'intranet de la société. Pour être sûr que les rapports SIP sont communiqués par courriel aux bonnes personnes dans toute l'entreprise, les employés s'inscrivent à la catégorie SIP qui les concerne. Quand se produit un événement qui répond aux critères de définition de problème ou d'incident, l'intéressé verse dans la base de données tous les

renseignements connus. Le système envoie ensuite automatiquement un avis à une liste préétablie d'intervenants internes. Par exemple, le personnel du programme de sensibilisation du public, les cadres supérieurs SSE et des groupes liés comme celui des affaires foncières reçoivent tous les rapports SIP sur les activités non autorisées faites par des tiers. Les gestionnaires et les administrateurs peuvent confier le règlement de certains dossiers SIP aux employés par ce même système; la base de données informera les employés et leurs supérieurs si les mesures de règlement n'ont pas encore été prises. Pour chaque nouveau rapport SIP, la base de données crée un dossier où elle verse les documents sur l'événement (rapports réglementaires, rapports d'enquête de suivi, etc.).

Pour favoriser la déclaration et la classification uniforme des événements saisis dans la base SIP, TransCanada a élaboré un guide de classification des incidents. Les visites locales et les entrevues ont confirmé que les documents sur la classification des incidents étaient disponibles sur place et connus du personnel.

Les entrevues ont confirmé que le personnel participant au programme de sensibilisation du public n'a habituellement aucun rôle à jouer dans le suivi des activités non autorisées avant l'étape de l'examen annuel des activités non autorisées visant à dégager les tendances et à faire l'analyse des événements, à moins que des tiers ne demandent des séances de sensibilisation. Pour le programme de sensibilisation du public, l'information est analysée en vue d'être incluse dans les rapports trimestriels et annuels ainsi que dans l'analyse des tendances et, éventuellement, dans le plan du programme de sensibilisation du public régional de l'année suivante.

Au moment de l'audit, TransCanada n'avait pas donné un accès suffisant à la base de données SIP et à ses enregistrements, ce dont avait besoin l'Office pour juger du caractère adéquat et de l'efficacité de l'application du processus pour le programme de sensibilisation du public. Sans la possibilité de vérifier si le processus est suffisamment mis en œuvre, l'Office n'a pu déterminer si TransCanada a démontré qu'elle se conformait. Comme le prévoit le processus d'audit de l'Office, l'incapacité d'une société de démontrer qu'elle se conforme aux exigences autorise une constatation de non-conformité.

TransCanada a démontré que, pour ce sous-élément, elle avait mis en place un processus permettant de signaler, de suivre, d'analyser et de régler les problèmes et les incidents par un programme de gestion répondant à une partie des attentes de l'Office et aussi compris du personnel. Toutefois, TransCanada n'a pas fourni d'échantillon adéquat de ses registres de SIP pour que l'Office puisse juger de l'efficacité actuelle de l'application du programme de SIP eu égard à son programme de sensibilisation du public. Sur la foi des renseignements fournis, l'Office juge qu'il est incapable d'attester l'efficacité du processus pour le programme de sensibilisation du public. Par conséquent, l'Office estime que la société ne se conforme pas aux exigences pour ce sous-élément.

Statut de conformité : Non conforme

4.3 Vérification interne

Attentes : La société doit avoir établi et mis en œuvre un programme efficace d'assurance de la qualité pour le système de gestion et pour chacun des programmes de protection, y compris un processus permettant la tenue d'inspections et de vérifications et la prise de mesures correctives et préventives en cas de lacunes. Le processus de vérification devrait identifier et gérer les exigences en matière de formation et de compétence pour le personnel affecté aux activités de vérification.

La société devrait intégrer les résultats de ses vérifications aux données obtenues dans l'identification et l'analyse des dangers, les évaluations de risques, les mesures de rendement et les examens annuels de gestion, afin de sans cesse améliorer sa capacité à s'acquitter de ses obligations en matière de sécurité, de sûreté et de protection de l'environnement.

Références : RCP, partie II, article 4; RPT, articles 6.1, 6.5(1)*w*, *x*), 40, 47, 48

Constataion :

Sur la foi des documents et dossiers fournis par TransCanada, la société a démontré avoir établi et mis en œuvre un processus de vérification qui comprend des vérifications tant internes qu'externes. Le programme d'assurance de la qualité de TransCanada s'applique dans un cadre à niveaux multiples :

- niveau 1 – examens de conformité;
- niveau 2 – inspections périodiques;
- niveau 3 – vérifications internes de systèmes et vérifications ciblées portant sur l'entretien et le maintien fonctionnel de l'utilité du matériel;
- niveau 4 – évaluations et vérifications externes.

L'Office remarque que les dossiers et autres documents fournis par la TransCanada indiquent que son programme de vérification pour ses programmes SSE est actuellement réalisé plus fréquemment qu'à un intervalle maximal de trois ans comme il est prévu. L'audit a aussi révélé que TransCanada a établi et mis en œuvre un processus d'élaboration et d'application de mesures correctives et préventives pour les lacunes constatées en cours d'audit. Le suivi pour les constatations des niveaux 1, 2 et 3 des programmes SSE est effectué par l'entremise du processus de SIP. Ce processus a recours à la base de données SIP à des fins d'attribution, de suivi et de règlement de dossiers pour les constatations exigeant des mesures correctives ou préventives. La haute direction examine les conclusions des audits de niveau 4 et en débat, établit les priorités en fonction de celles-ci et les gère.

L'audit de l'Office a établi que le processus de vérification interne de TransCanada pour ses programmes SSE ainsi que les vérifications externes indépendantes ont régulièrement et uniquement porté sur la conformité aux exigences internes de la société (et à certaines normes internationales). Ces types de vérifications peuvent se révéler utiles, mais pour qu'un processus de vérification réponde aux besoins de l'Office, encore faut-il que les sociétés disposent d'un processus pour vérifier la conformité de leurs programmes avec les exigences réglementaires attendues de l'Office. Sans cet aspect, TransCanada ne dispose pas d'un programme de vérification permettant de juger du caractère adéquat et de l'efficacité de son système de gestion. Pour une évaluation plus approfondie du programme d'assurance de la qualité de TransCanada, le lecteur est invité à consulter les audits réalisés en 2014 par l'Office du programme de gestion de la sécurité, du programme de gestion de l'environnement ou du programme de gestion des situations d'urgence de TransCanada faisant partie de cette série de rapports.

L'efficacité du programme de sensibilisation du public a fait l'objet de plusieurs évaluations, notamment au moyen d'un sondage téléphonique réalisé auprès de six cents propriétaires fonciers. Il portait sur des sujets comme la reconnaissance de la marque et la conscience de l'exigence d'appeler avant d'effectuer des travaux d'excavation. Au-delà de ces évaluations, le personnel de TransCanada a expliqué que l'on revoit et révisé annuellement le manuel et les documents relatifs à la sensibilisation du public par l'entremise du programme touchant les MET. Cet exercice vise à confirmer que les méthodes demeurent pertinentes et à incorporer tout changement. Par conséquent, il ne sert pas nécessairement à vérifier le caractère adéquat et l'efficacité de la mise en œuvre de sensibilisation dans son ensemble. En outre, ces types de vérifications peuvent se révéler utiles pour juger si les méthodes d'exploitation de la société sont valides, mais encore faut-il qu'il permettent de vérifier la conformité du programme avec les exigences légales.

TransCanada a signalé que ses processus et ses programmes découlent des exigences légales, mais elle n'a pas démontré qu'un processus de surveillance et de suivi de l'ensemble de ces exigences était intégré à ses méthodes d'exploitation de manière à répondre aux attentes de l'Office (voir le sous-élément 2.2 de la présente annexe). Sans cet aspect, TransCanada ne dispose pas d'un programme de vérification permettant de juger du caractère adéquat et de l'efficacité de son système de gestion.

Même si TransCanada a effectué des vérifications de la pertinence et de la conformité de son programme de sensibilisation du public, elle n'a pas incorporé celui-ci à son processus de vérification. De plus, la société ne dispose pas de processus permettant de vérifier si son programme de sensibilisation du public est conforme aux exigences légales. Par conséquent, l'Office estime que la société ne se conforme pas aux exigences pour ce sous-élément.

Statut de conformité : Non conforme

4.4 Gestion des dossiers

Attentes : La société doit avoir établi et mis en œuvre un processus efficace permettant de produire, de conserver et de tenir les dossiers documentant la mise en œuvre du système de gestion et de ses programmes de protection et d'en prévoir les modalités d'accès par des personnes qui en ont besoin pour s'acquitter de leurs tâches.

Références : RCP, partie II, article 4; RPT, articles 6.1, 6.5(1)p), 40, 47, 48

Constatation :

TransCanada a établi qu'elle s'était dotée d'un programme de gestion de l'information opérationnelle pour gérer les dossiers produits à l'appui ou en exécution de ses activités d'exploitation. Le document *Records Classification System and Records Retention Schedule* (Système de classification et calendrier de conservation des dossiers) est conçu pour refléter les exigences réglementaires et les besoins de conservation de l'information opérationnelle. Le système de classification comporte aussi des instructions pour la protection des renseignements personnels recueillis durant les activités d'exploitation, dont le contenu des dossiers sur les propriétaires fonciers et celui du programme de sensibilisation du public.

Dans ce dernier cas, une grande quantité d'information émanant des activités de sensibilisation du public et des séances de formation à l'intention des intervenants d'urgence est conservée dans la base de données de la centrale des activités. Selon le manuel de l'utilisateur, la centrale des activités est un système intégré servant à extraire les coordonnées des parties prenantes, à faire le suivi des activités et à trouver la documentation sur les questions de sensibilisation du public. Elle comporte une fonctionnalité permettant de produire des rapports pouvant servir à analyser des renseignements et des tendances. Les dossiers concernant les activités non autorisées sont accessibles dans la base SIP, et c'est celle-ci qui les gère.

Comme le programme de sensibilisation du public de TransCanada repose fortement sur la communication avec les parties prenantes par courrier, plusieurs méthodes sont employées pour obtenir et maintenir les coordonnées de tous les groupes d'intervenants recensés pour le programme de sensibilisation du public et la tenue de dossiers. Pour communiquer avec les personnes touchées, TransCanada fournit ses cartes à un entrepreneur de l'extérieur et achète une liste de contacts de Poste Canada, en fonction des codes postaux se trouvant dans les environs de ses installations. Les services fonciers gèrent et actualisent les coordonnées des propriétaires fonciers dans les bases de données de la centrale des activités. Dans les provinces où les services sont offerts, TransCanada repère les nouveaux propriétaires fonciers en consultant le bureau de cadastre. Chaque fois que les propriétaires fonciers sont joints pour des projets ou des travaux d'entretien, leurs coordonnées sont vérifiées.

Selon les directives fournies aux entrepreneurs recrutés pour le programme de sensibilisation au Québec, ils doivent vérifier et corriger les coordonnées des propriétaires fonciers inscrits dans les dossiers de la société. Une fois les visites achevées, ils confirment ou corrigent les coordonnées dans la base de données Qbyte. La vérification de l'exactitude des coordonnées des propriétaires fonciers se fait également après les envois postaux annuels de calendriers. Le personnel apportent les corrections lorsque les calendriers sont retournés à l'expéditeur ou que les

nouveaux résidants prend contact pour corriger les coordonnées du destinataire.

Les coordonnées des organismes d'intervention d'urgence des collectivités situées le long des emprises de TransCanada sont gérées dans la base de données des intervenants d'urgence par les représentants régionaux responsables des relations avec les communautés. Les communications annuelles avec ces organismes se font au moyen d'un formulaire à retourner par télécopieur servant à confirmer que TransCanada possède les coordonnées dans ses dossiers. Les agences qui ne répondent pas la demande de confirmation sont jointes par téléphone pour vérifier si les coordonnées au dossier sont les bonnes. Pour effectuer son envoi postal annuel aux entreprises d'excavation ou aux entrepreneurs appelés à exécuter des travaux à proximité de ses installations, TransCanada achète les coordonnées d'entreprises comprises dans les codes de classification type des industries (CTI de Poste Canada).

Sur la foi des renseignements fournis pendant l'audit, l'Office n'a pas relevé de situations de non-conformité pour le processus de TransCanada en ce qui concerne l'établissement et la mise en œuvre de processus efficaces pour la création, la conservation et la mise à jour des dossiers décrivant l'application du système de gestion et des programmes de protection et pour leur accessibilité aux gens qui en ont besoin. Par conséquent, l'Office estime qu'en ce qui a trait à ce sous-élément, ces processus sont conformes aux exigences.

Statut de conformité : Conforme

5.0 EXAMEN DE LA DIRECTION

5.1 Examen de la direction

Attentes : La société doit avoir établi et mis en œuvre un processus efficace permettant de procéder à des examens de gestion annuels du système de gestion et de chacun des programmes de protection, et de veiller à l'amélioration continue en ce qui a trait au respect de ses obligations de mener ses activités de manière à assurer la sécurité et la sûreté du public, de ses employés et du pipeline, ainsi que la protection des biens et de l'environnement. La direction doit inclure dans cet examen toutes les décisions et actions ainsi que tous les engagements pris relativement à l'amélioration du système de gestion et des programmes de protection et au rendement global de la société.

La société doit aussi établir un rapport annuel pour l'année civile précédente, signé par le dirigeant responsable, qui décrit le rendement de son système de gestion en ce qui a trait au respect de ses obligations relativement à la sécurité, à la sûreté et à la protection de l'environnement et à l'atteinte de ses buts, de ses objectifs et de ses cibles pendant cette année, mesurées par les mesures de rendement et les mesures prises durant l'année visée pour corriger les lacunes répertoriées par le programme d'assurance de la qualité. La société doit présenter à l'Office, au plus tard le 30 avril de chaque année, une déclaration signée par le dirigeant responsable indiquant qu'elle a établi son rapport annuel.

Références : RCP, partie II, article 4; RPT, articles 6.1, 6.5(1)*w*), *x*), 6.6, 40, 47, 48

Constatation :

Les entrevues menées auprès du personnel de la société et l'examen des dossiers et des documents à l'appui indiquent que TransCanada consacre de grands efforts à la surveillance de ses programmes de gestion de la santé, de la sécurité et de l'environnement.

Le document-cadre du système de gestion de la santé, de la sécurité et de l'environnement décrit la structure de gouvernance employée dans ce domaine à TransCanada. Le comité SSE du conseil d'administration est formé d'administrateurs qui surveillent les pratiques et les méthodes garantissant le respect de la loi, la conformité avec les politiques, les méthodes et les programmes et la prévention et l'atténuation des pertes. Le comité SSE du conseil d'administration étudie également la mise en œuvre et l'efficacité des politiques, des méthodes et des programmes et formule des recommandations à l'intention de l'Office. Il se réunit tous les mois, valide les résultats et les objectifs SSE et soumet les incidents et leurs tendances à un examen critique. La matrice des responsabilités du SGSSE précise les responsabilités, les obligations redditionnelles et les exigences de consultation et d'information à l'intention de tout le personnel pour ce système de gestion. Chaque année, le comité fixe des buts et des objectifs avec des indicateurs de rendement clés dans l'ensemble, ce qui permet de surveiller les progrès accomplis par des tableaux indicateurs. Les tableaux de résultats font appel à une vaste quantité d'éléments de mesure. TransCanada a fourni les procès-verbaux des réunions mensuelles tenues par le comité SSE depuis deux ans. Ces documents démontrent qu'il y a examen du rendement et des incidents et attribution des mesures de suivi.

Le programme de sensibilisation du public de TransCanada fait l'objet d'un examen du comité directeur tout au long de l'année. Ce comité est

composé des vice-présidents des programmes les plus étroitement associés aux questions de sécurité du public, de consultation et d'interaction avec la population. Les examens trimestriels du comité directeur du programme de sensibilisation du public permettent de confirmer la feuille de route et l'orientation stratégique et de discuter des données sur les activités non autorisées durant le trimestre ainsi que de les comparer aux données antérieures et de les ventiler par type d'activité. Le comité obtient également des mises à jour de l'état des initiatives de programme et des projets connexes entrepris dans diverses collectivités. Au cours de cet examen, le comité a fait le point sur les tableaux indicateurs du programme, afin de mesurer le rendement de celui-ci par rapport aux composantes de rendement clés.

Comme il est mentionné à l'élément 4.1 du présent rapport, TransCanada a établi qu'elle avait mis en place un processus d'examen pour le programme de sensibilisation du public. La section 4.10.1 du manuel relatif au programme de sensibilisation du public décrit l'examen annuel, les changements apportés au programme et les améliorations continues qui y sont apportées, notamment en ce qui a trait aux types de message, au contenu, à la fréquence des envois, au mode de livraison, au territoire couvert et aux améliorations supplémentaires. Il décrit également les éléments de l'évaluation, soit la mesure du progrès et de l'efficacité de la mise en œuvre du programme et les changements et améliorations continues apportés aux programmes. TransCanada a également pu démontrer qu'elle avait mis en place un processus pour la communication et la déclaration de certains volets du programme de sensibilisation du public qui surviennent durant l'année, de l'échelle du programme aux intervenants internes de tous les échelons.

Toutefois, elle n'a pas démontré que la haute direction fournissait des directives suffisantes sous forme d'une évaluation de programme pour permettre de continuellement apporter des améliorations déterminées sur le fondement de ces évaluations des quasi-incidents et des activités non autorisées. Selon son processus, des rapports mensuels, trimestriels et annuels sont transmis aux intervenants internes, notamment à la haute direction, dans lesquels la question des initiatives et des activités non autorisées est traitée. Toutefois, TransCanada n'a pas démontré qu'elle avait mis en place un processus régissant l'évaluation de son propre programme de sensibilisation du public afin d'identifier des initiatives d'amélioration continue reposant sur les renseignements extraits des rapports de quasi-incidents. L'examen d'un échantillon des rapports mensuels pour les régions de Wildrose et des Rocheuses indique qu'une analyse de la cause profonde réalisée concluait que les pratiques en matière d'excavation étaient insuffisantes ou que les personnes n'appelaient pas au centre d'appel. Même si ces problèmes constituent des facteurs susceptibles de favoriser les activités non autorisées, l'audit n'a pas montré que TransCanada avait mis en place un processus pour étudier ses propres interventions afin de cerner les volets où des améliorations pourraient être apportées, comme remettre en cause la pertinence de ses messages, de ses méthodes ou du moment choisi pour distribuer l'information relative à la sensibilisation aux parties prenantes fondée sur son examen des activités non autorisées. L'examen des dossiers révèle que la majorité des activités non autorisées ont lieu au printemps et à l'été. Or le principal outil du programme de sensibilisation du public est un calendrier envoyé aux parties prenantes en décembre. L'audit a consisté en un examen des documents relatifs à la mise en œuvre continue de l'initiative des calendriers, mais aucune information ne permet de conclure que cette initiative est efficace.

Dans son examen de sous-élément, l'Office tient également compte de la participation des membres de la haute direction des sociétés dans ces activités pour lesquelles, à titre de représentants de la direction, ils ont la responsabilité nette et directe d'accorder la priorité. Plus précisément, il

s'agirait notamment d'évaluer et de gérer les résultats de l'inspection et de la surveillance internes des programmes, des enquêtes sur les incidents, des audits et des vérifications de conformité effectués par les organismes de réglementation.

Comme il est mentionné ci-dessus, la haute direction et le conseil d'administration de TransCanada jouent un rôle important dans l'orientation et l'examen des programmes du système de gestion de la santé, de la sécurité et de l'environnement et aux programmes de protection, notamment celui de sensibilisation du public. Toutefois, l'audit a permis de faire des constats qui pourraient relever, au moins en partie, de l'examen de la direction et des exigences relativement aux mesures à prendre. Ces constats portent notamment sur l'élargissement de la portée des vérifications de la société, sur l'évaluation des constatations de ces vérifications et des recommandations et sur l'élaboration et la mise en œuvre des plans de mesures correctives permettant de remédier à certaines lacunes décelées durant les vérifications.

Bien que l'Office ait pu confirmer que TransCanada mène plusieurs activités d'examen de gestion conformes aux descriptions du document-cadre du SGSSE, il n'a pu observer un processus documenté et complet d'examens par la direction qui s'appliquait au programme de sensibilisation du public et qui décrivait des activités garantissant le caractère adéquat et l'efficacité des examens de gestion et un mouvement d'amélioration continue comme le décrit l'Office. Par conséquent, l'Office estime que la société ne se conforme pas aux exigences pour ce sous-élément.

Statut de conformité : Non conforme

¹ Les « références » dans ce tableau contiennent des exemples précis d'exigences légales applicables à chaque élément; toutefois, il ne s'agit pas d'une liste complète de toutes les exigences légales applicables soumises à une vérification provenant de la *Loi sur l'Office national de l'énergie* et de ses règlements d'application, d'autres lois ou normes techniques ou autres applicables, notamment le *Code canadien du travail* et de la norme CSA Z662, ou des conditions dont peuvent être assortis les certificats et ordonnances dont l'Office assure l'exécution.

ANNEXE II

TRANSCANADA PIPELINES LIMITED ET SES FILIALES RÉGLEMENTÉES PAR L'OFFICE (TRANSCANADA)

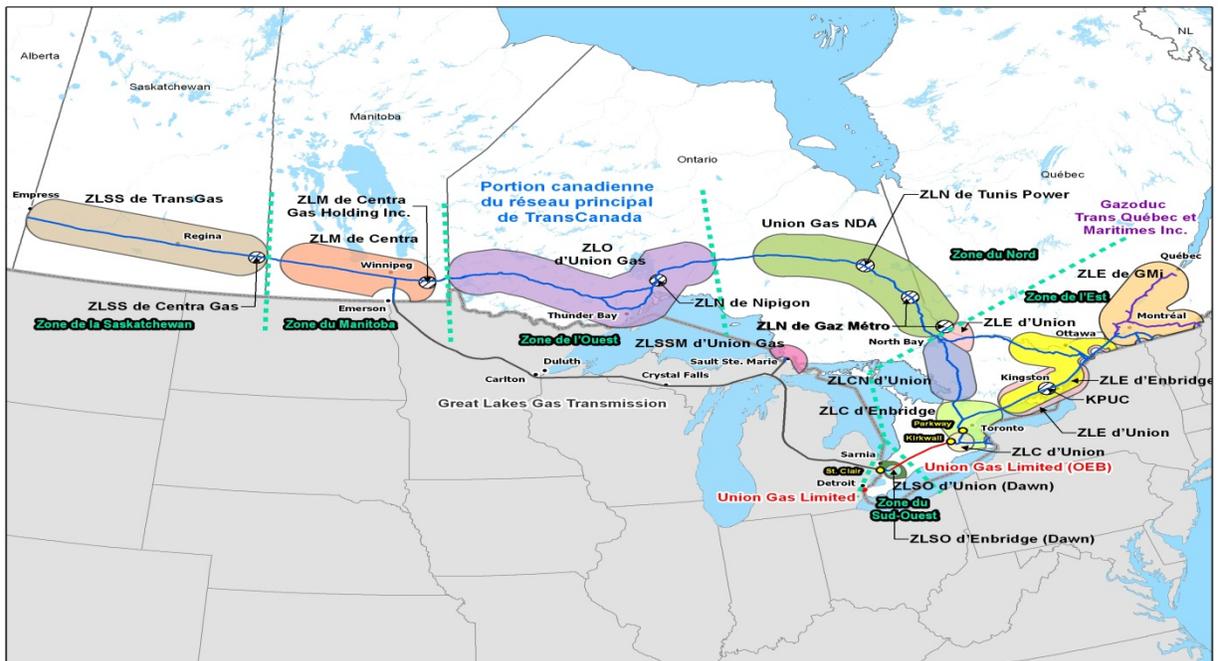
CARTES ET DESCRIPTIONS DES RÉSEAUX DE CANALISATIONS

Faisaient partie de l'étendue du présent audit TransCanada PipeLines Limited et plus précisément ses filiales suivantes :

- TransCanada Pipelines Limited;
- TransCanada Keystone Pipelines GP Ltd.;
- Gazoduc Trans Québec & Maritimes, Inc.;
- Foothills Pipe Lines Ltd.;
- NOVA Gas Transmission Ltd.

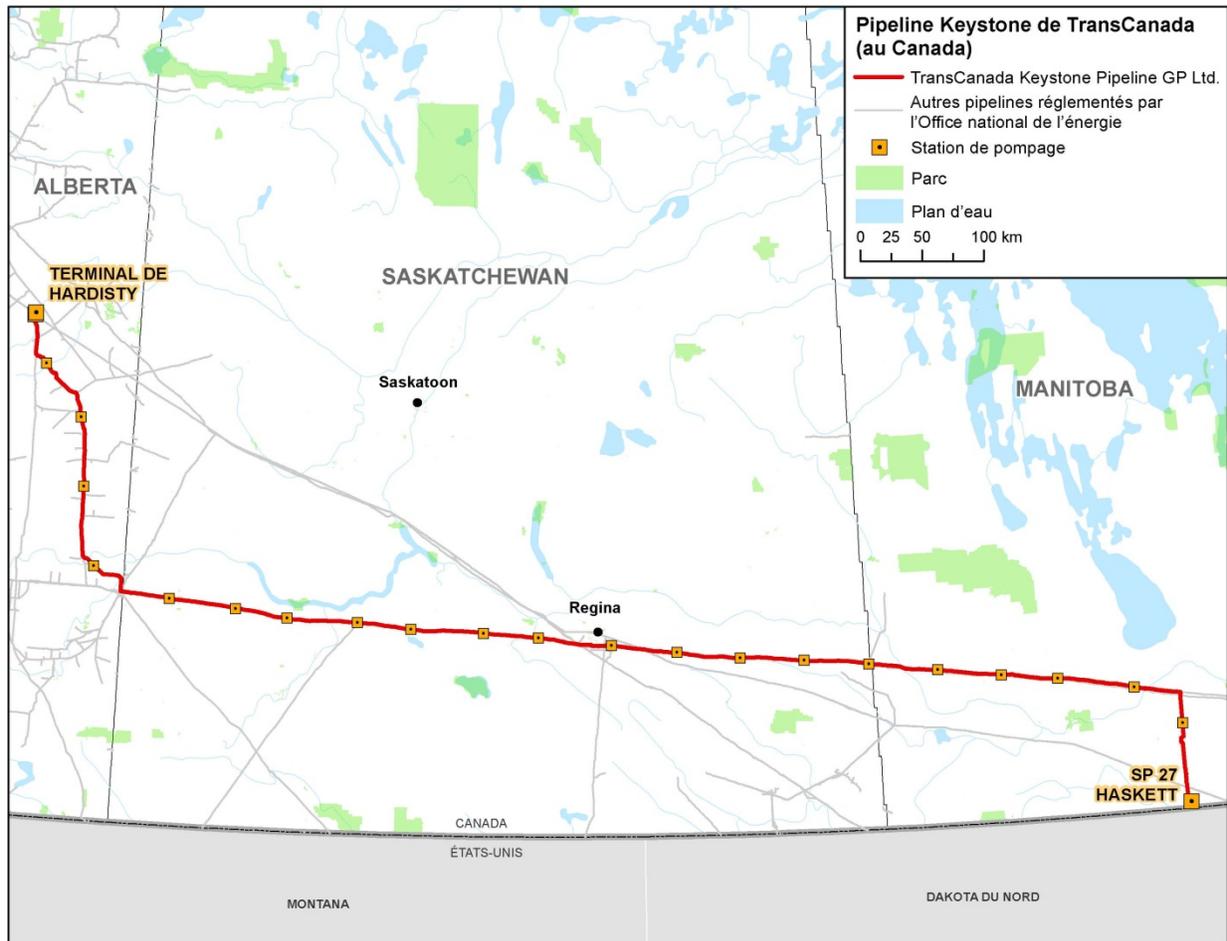
Ces filiales détiennent les certificats pour les installations réglementées par l'Office appartenant à TransCanada, qui incluent le réseau principal, le pipeline Keystone, le réseau de Gazoduc TQM, le réseau Foothills et le réseau de l'Alberta (NGTL).

Figure 1 : Réseau principal au Canada



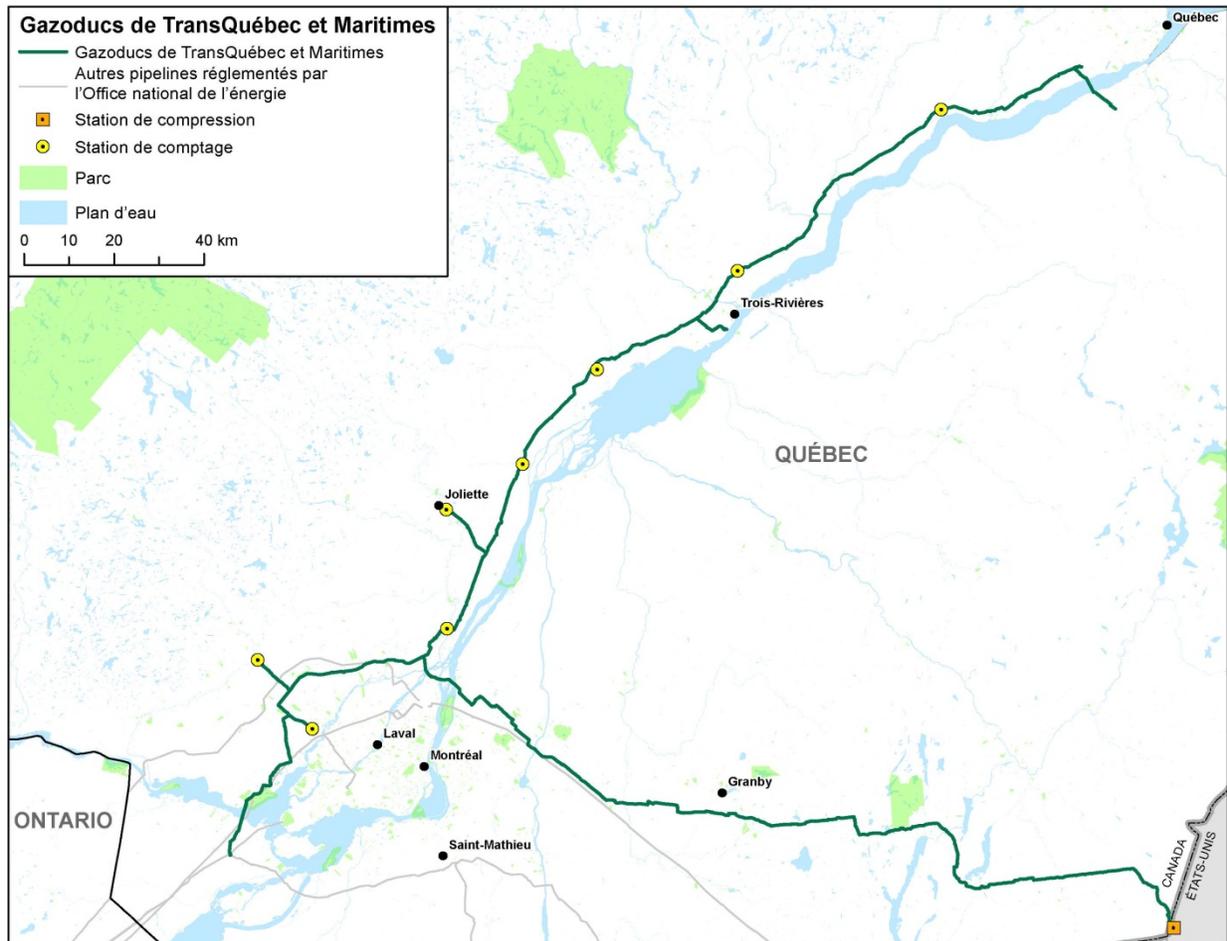
Le réseau principal au Canada, illustré dans la figure 1, consiste en un gazoduc de 14 100 km qui s'étend de la limite entre l'Alberta et la Saskatchewan vers l'est jusqu'à la frontière internationale entre le Québec et le Vermont et se raccorde à d'autres gazoducs au Canada et aux États-Unis.

Figure 2 : Pipeline Keystone



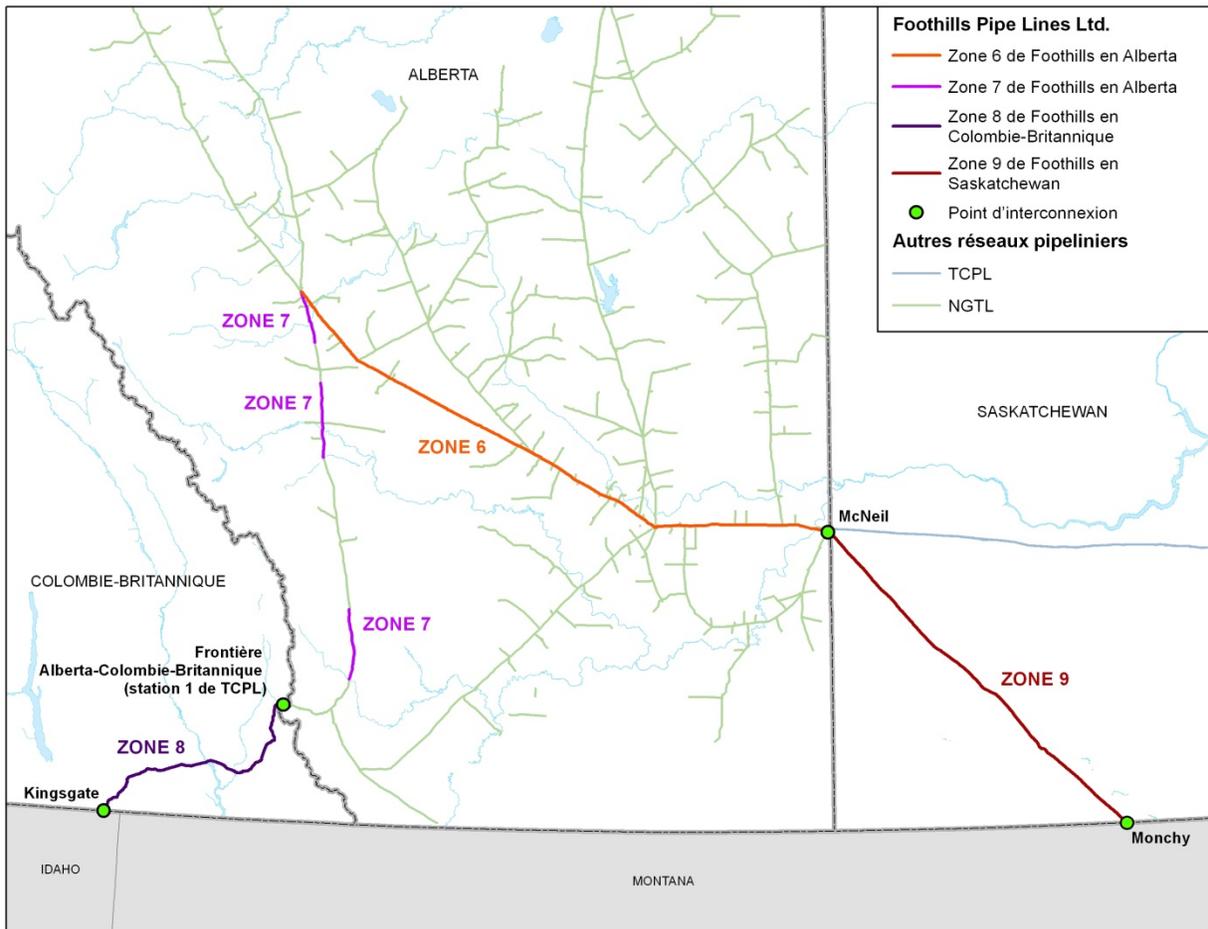
Le pipeline Keystone, illustré dans la figure 2, est un pipeline de 1 251 km de long qui transporte le pétrole brut de Hardisty (Alberta) vers la frontière internationale entre le Manitoba et le Dakota du Nord. Le pipeline Keystone se prolonge aux États-Unis.

Figure 3 : Réseau de Gazoduc TQM



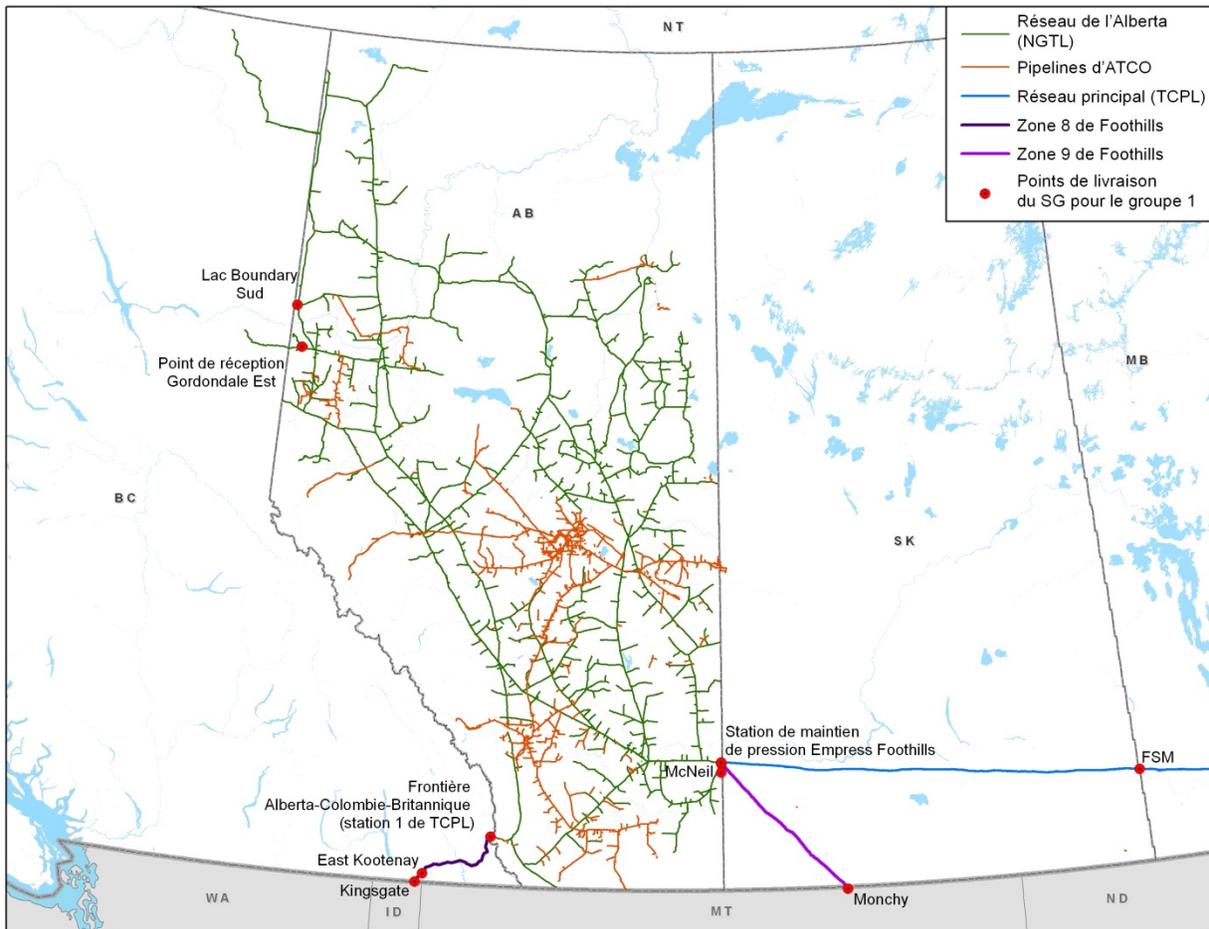
Le réseau de Gazoduc TQM, illustré dans la figure 3, est un gazoduc de 573 km situé au Québec, qui relie Saint-Lazare, à l'ouest de Montréal, et Saint-Nicolas, sur la rive sud de la ville de Québec, ainsi que Lachenaie, à l'est de Montréal, et East Hereford, à la frontière internationale avec le New Hampshire.

Figure 4 : Réseau Foothills



Le réseau Foothills, illustré dans la figure 4, est un gazoduc de 1 046 km de long qui transporte le gaz naturel du centre de l'Alberta vers les États-Unis.

Figure 5 : Réseau de l'Alberta (NGTL)



Le réseau de l'Alberta (NGTL), illustré dans la figure 5, est un réseau collecteur de gaz naturel de 24 828 km de long situé dans la province de l'Alberta. Il permet d'assurer la livraison à divers points situés le long des limites provinciales, où le réseau est raccordé au réseau principal de TransCanada et au réseau ainsi qu'à des gazoducs d'autres entreprises.

ANNEXE III

TransCanada PipeLines Limited et ses filiales réglementées par l'Office (TransCanada)

Représentants de la société interrogés - Sensibilisation du public

Représentants de la société interrogés	Titre :
Greg Lohnes	Vice-président directeur, Exploitation et grands projets, dirigeant responsable au sens de la Loi sur l'Office
Bryce Lord	Vice-président, Gazoducs et installations de stockage au Canada
[REDACTED]	Chef de secteur, Rocky Mountain House, région des Rocheuses
James Baggs	Premier vice-président, Exploitation et ingénierie
Andrea Jalbert	Vice-présidente, Collectivité, sécurité et environnement
[REDACTED]	Santé et hygiène industrielle
[REDACTED]	Chef du programme de sensibilisation du public
[REDACTED]	Conseillère principale, Système de gestion SSE
Robert Jacobucci	Vice-président, Ressources humaines
[REDACTED]	Chef de secteur, zone de Palliser, région du Centre
[REDACTED]	Gestionnaire, Administration des terres
[REDACTED]	Analyste foncière principale, contrats relatifs aux terres
[REDACTED]	Gestionnaire, Programme de prévention des dommages
[REDACTED]	Chef, Prévention des dommages
[REDACTED]	Spécialiste principal, Prévention des dommages
[REDACTED]	Chef de secteur, Québec, région de l'Est
[REDACTED]	Représentant principal pour les terres, Sécurité de la collectivité et environnement, région de l'Est
[REDACTED]	Technicien en pipelines
[REDACTED]	Gestionnaire de l'exploitation, Aviation
[REDACTED]	Pilote à TransCanada
[REDACTED]	Chef de secteur, région des Rocheuses
[REDACTED]	Liaison, Relations communautaires et relations avec les Autochtones
[REDACTED]	Technicien en pipelines, Alberta One-Call, liaison pour la sensibilisation du public, région de Stettler
[REDACTED]	Liaison, Relations communautaires et relations avec les Autochtones, région du Centre

[REDACTED]	Technicien, contrôles et pipelines, AOI Grande Prairie
[REDACTED]	Pipelinier, AOI Peace, région de Wildrose
[REDACTED]	Représentant régional pour les terres, région de Wildrose
[REDACTED]	Chef, zone de Peace, région de Wildrose
[REDACTED]	Pilote (sous contrat), Airborne Energy Solutions
[REDACTED]	Spécialiste principal de l'application des règlements
[REDACTED]	Technicien en pipelines, 4, région de l'Est
[REDACTED]	Technicien en pipelines, 2, région de l'Est
[REDACTED]	Chef de secteur, Maple Niagara
[REDACTED]	Agente de liaison principale, Relations communautaires, région de l'Est
[REDACTED]	Chef de secteur, région de l'Est
[REDACTED]	Technicien en pipelines, 3, région de Lakeland
[REDACTED]	Technicien en pipelines, 5, région de Lakeland
[REDACTED]	Chef de l'exploitation, région des Rocheuses
[REDACTED]	Chef de secteur, région des Rocheuses
[REDACTED]	Gestionnaire, Programme de gestion de l'intégrité, États-Unis

ANNEXE IV

TransCanada PipeLines Limited et ses filiales réglementées par l'Office (TransCanada)

Documents examinés – Sensibilisation du public

Titre	Chemin
Audits	NEB/Document Library/Daily Audit Observations - Requests for Information/2013-08-20
Committees	NEB/Document Library/Daily Audit Observations - Requests for Information/2013-08-20
Daily Audit Observations 2013-08-20.pdf	NEB/Document Library/Daily Audit Observations - Requests for Information/2013-08-20
General	NEB/Document Library/Daily Audit Observations - Requests for Information/2013-08-20
Incident and Emergency	NEB/Document Library/Daily Audit Observations - Requests for Information/2013-08-20
Inventories	NEB/Document Library/Daily Audit Observations - Requests for Information/2013-08-20
Management Review	NEB/Document Library/Daily Audit Observations - Requests for Information/2013-08-20
Planned Inspection Form.pdf	NEB/Document Library/Daily Audit Observations - Requests for Information/2013-08-20/Audits
Planned Inspection Task Package.pdf	NEB/Document Library/Daily Audit Observations - Requests for Information/2013-08-20/Audits
Planned Inspection TOP.pdf	NEB/Document Library/Daily Audit Observations - Requests for Information/2013-08-20/Audits
Tier 3 Audit Handbook.pdf	NEB/Document Library/Daily Audit Observations - Requests for Information/2013-08-20/Audits
Tier 3 Audit Procedure.pdf	NEB/Document Library/Daily Audit Observations - Requests for Information/2013-08-20/Audits
Tier 3 Audit Report.pdf	NEB/Document Library/Daily Audit Observations - Requests for Information/2013-08-20/Audits
Tier 3 Audit Task Package.pdf	NEB/Document Library/Daily Audit Observations - Requests for Information/2013-08-20/Audits
Tier 3 HSE MS Audit Protocol.pdf	NEB/Document Library/Daily Audit Observations - Requests for Information/2013-08-20/Audits
12591 - CDN Schedule A Scope of Work.pdf	NEB/Document Library/Daily Audit Observations - Requests for Information/2013-08-20/General
General Emergency Response Plan template.pdf	NEB/Document Library/Daily Audit Observations - Requests for Information/2013-08-20/General
Site Specific Planning.pdf	NEB/Document Library/Daily Audit Observations - Requests for Information/2013-08-20/General
TCPL Emergency Line Report August 5th to August 11th 2013.pdf	NEB/Document Library/Daily Audit Observations - Requests for Information/2013-08-20/General
TCPL Recap August 5th to August 11th 2013.pdf	NEB/Document Library/Daily Audit Observations - Requests for Information/2013-08-20/General

TCPLTest Call August 5th to August 11th_RSL.pdf	NEB/Document Library/Daily Audit Observations - Requests for Information/2013-08-20/General
TCPLTest Call August 5th to August 11th_WMF.pdf	NEB/Document Library/Daily Audit Observations - Requests for Information/2013-08-20/General
WO-718617-1-EMS-Local-Plans-M12-LKLND-2012.pdf	NEB/Document Library/Daily Audit Observations - Requests for Information/2013-08-20/General
WO-726153-2-Tabletop-M12-2012-LKLND.pdf	NEB/Document Library/Daily Audit Observations - Requests for Information/2013-08-20/General
WO-741925-1-EMS-EOC-M06-2012-LKLND.pdf	NEB/Document Library/Daily Audit Observations - Requests for Information/2013-08-20/General
C08338 IMP - Classification v3.pdf	NEB/Document Library/Daily Audit Observations - Requests for Information/2013-08-20/Incident and Emergency
C08709 IMP Coordinator Access.pdf	NEB/Document Library/Daily Audit Observations - Requests for Information/2013-08-20/Incident and Emergency
C08710 Create-Edit Events in IIT.pdf	NEB/Document Library/Daily Audit Observations - Requests for Information/2013-08-20/Incident and Emergency
C08710 IMP - Report-Searches IIT.pdf	NEB/Document Library/Daily Audit Observations - Requests for Information/2013-08-20/Incident and Emergency
Copy of IIT Causation Table.pdf	NEB/Document Library/Daily Audit Observations - Requests for Information/2013-08-20/Incident and Emergency
Debrief-Carman Seal Failure-EOC Site.pdf	NEB/Document Library/Daily Audit Observations - Requests for Information/2013-08-20/Incident and Emergency
EMS Audit - LMS Report for RMR Employee - Aug 14 2013.pdf	NEB/Document Library/Daily Audit Observations - Requests for Information/2013-08-20/Incident and Emergency
EMS Program Training Requirements 2013 - EDMS No 007923809.pdf	NEB/Document Library/Daily Audit Observations - Requests for Information/2013-08-20/Incident and Emergency
FW_ Carman PS Clean-up.pdf	NEB/Document Library/Daily Audit Observations - Requests for Information/2013-08-20/Incident and Emergency
FW_ Carman PS incident and our annual exercise for Central Region.pdf	NEB/Document Library/Daily Audit Observations - Requests for Information/2013-08-20/Incident and Emergency
FW_ Carman PS incident and our annual exercise for Central Region2.pdf	NEB/Document Library/Daily Audit Observations - Requests for Information/2013-08-20/Incident and Emergency
Guideline to Select Potential Severity.pdf	NEB/Document Library/Daily Audit Observations - Requests for Information/2013-08-20/Incident and Emergency

HSE Performance Update July _V1.pdf	NEB/Document Library/Daily Audit Observations - Requests for Information/2013-08-20/Incident and Emergency
IIT Causation Table.pdf	NEB/Document Library/Daily Audit Observations - Requests for Information/2013-08-20/Incident and Emergency
IMP High Potential Guidelines.pdf	NEB/Document Library/Daily Audit Observations - Requests for Information/2013-08-20/Incident and Emergency
Incident ID 253639 - Carmen Pump Station.pdf	NEB/Document Library/Daily Audit Observations - Requests for Information/2013-08-20/Incident and Emergency
Incident2012_Guide_EN.PDF	NEB/Document Library/Daily Audit Observations - Requests for Information/2013-08-20/Incident and Emergency
Issue2012_Guide_EN.PDF	NEB/Document Library/Daily Audit Observations - Requests for Information/2013-08-20/Incident and Emergency
NEB Audit_Environmental Noise_Snapshots from TOPs Database.pdf	NEB/Document Library/Daily Audit Observations - Requests for Information/2013-08-20/Incident and Emergency
Operation Tecumseh - 2012 Field Emergency Exercise - Rocky Mountain Region V1.1 (Final).pdf	NEB/Document Library/Daily Audit Observations - Requests for Information/2013-08-20/Incident and Emergency
TransCanada High Potential Tracking.ppt	NEB/Document Library/Daily Audit Observations - Requests for Information/2013-08-20/Incident and Emergency
W08216 IMP - Incident Management Process_November 2011 update.pdf	NEB/Document Library/Daily Audit Observations - Requests for Information/2013-08-20/Incident and Emergency
Risk Registry from Terry.pdf	NEB/Document Library/Daily Audit Observations - Requests for Information/2013-08-20/Inventories
Policies.pdf	NEB/Document Library/Daily Audit Observations - Requests for Information/2013-08-20/Management Review
Emergency Management and PA	NEB/Document Library/Daily Audit Observations - Requests for Information/2013-08-21
TOPs	NEB/Document Library/Daily Audit Observations - Requests for Information/2013-08-21
2012 Regional Plan Summary Final _Jan.21 2013_.pdf	NEB/Document Library/Daily Audit Observations - Requests for Information/2013-08-21/Emergency Management and PA
BRC example.pdf	NEB/Document Library/Daily Audit Observations - Requests for Information/2013-08-21/Emergency Management and PA
Emergency Responder Process 4 w EMS (3).pdf	NEB/Document Library/Daily Audit Observations -

	Requests for Information/2013-08-21/Emergency Management and PA
Q4 Total Regional Reports Table (Jan 23 2013) - Issued.pdf	NEB/Document Library/Daily Audit Observations - Requests for Information/2013-08-21/Emergency Management and PA
Audit Report_ [REDACTED].pdf	NEB/Document Library/Daily Audit Observations - Requests for Information/2013-08-21/TOPs
Contractor Safety Management Program_130816.pdf	NEB/Document Library/Daily Audit Observations - Requests for Information/2013-08-21/TOPs
Excavation Specificatio.pdf	NEB/Document Library/Daily Audit Observations - Requests for Information/2013-08-21/TOPs
field audit protocol_ [REDACTED]_Appendix D_13061.pdf	NEB/Document Library/Daily Audit Observations - Requests for Information/2013-08-21/TOPs
field audit protocol_ [REDACTED]_HSE Field Audit Protocol_13061.pdf	NEB/Document Library/Daily Audit Observations - Requests for Information/2013-08-21/TOPs
NCP4698-TCP-SA-PLN-001 Rev 1 SSMP-plan only.pdf	NEB/Document Library/Daily Audit Observations - Requests for Information/2013-08-21/TOPs
SSSPV12_12-14-1.pdf	NEB/Document Library/Daily Audit Observations - Requests for Information/2013-08-21/TOPs
Community, Safety and Environment_Occupational Safety_Health and Industrial Hygiene_130819.pdf	NEB/Document Library/Presentations by TC Staff to NEB
EMS NEB Audit Presentation.pdf	NEB/Document Library/Presentations by TC Staff to NEB
Health and Safety Presentations	NEB/Document Library/Presentations by TC Staff to NEB
MOC Initiative Overview Presentation to NEB September 30 2013.pdf	NEB/Document Library/Presentations by TC Staff to NEB
MOC Initiative Technical Change Example Presentation to NEB September 30 2013.pdf	NEB/Document Library/Presentations by TC Staff to NEB
NEB Audit Aug 2013 PresentationUpdated finalrev.pdf	NEB/Document Library/Presentations by TC Staff to NEB
NEB Opening HSE MS Overview V2.pdf	NEB/Document Library/Presentations by TC Staff to NEB
PA Overview pres for NEB Audit 2013.pdf	NEB/Document Library/Presentations by TC Staff to NEB
Remediation Program Overview.pdf	NEB/Document Library/Presentations by TC Staff to NEB
Tank Integrity Program presentation to NEB 13 10 02.pdf	NEB/Document Library/Presentations by TC Staff to NEB
TransCanada Crossings Program_Aug 20 2013.pdf	NEB/Document Library/Presentations by TC Staff to NEB
TransCanada Operations Environmental Program Overview.pdf	NEB/Document Library/Presentations by TC Staff to NEB
01 WCB Intro Final.pdf	NEB/Document Library/Presentations by TC Staff to NEB/Health and Safety Presentations

02 WCB Physician Letter Final.pdf	NEB/Document Library/Presentations by TC Staff to NEB/Health and Safety Presentations
03 WCB Medical Release Final.pdf	NEB/Document Library/Presentations by TC Staff to NEB/Health and Safety Presentations
04 WCB Medical Assessment Final.pdf	NEB/Document Library/Presentations by TC Staff to NEB/Health and Safety Presentations
APS and Instructions.pdf	NEB/Document Library/Presentations by TC Staff to NEB/Health and Safety Presentations
Directed Referral Process flow.pdf	NEB/Document Library/Presentations by TC Staff to NEB/Health and Safety Presentations
Disability Management Webpage.pdf	NEB/Document Library/Presentations by TC Staff to NEB/Health and Safety Presentations
DM Program.pdf	NEB/Document Library/Presentations by TC Staff to NEB/Health and Safety Presentations
Draft Supervisor Letter - Jan '10.pdf	NEB/Document Library/Presentations by TC Staff to NEB/Health and Safety Presentations
ECM Referral.pdf	NEB/Document Library/Presentations by TC Staff to NEB/Health and Safety Presentations
ECM screenshot 2.pdf	NEB/Document Library/Presentations by TC Staff to NEB/Health and Safety Presentations
ECM screenshot.pdf	NEB/Document Library/Presentations by TC Staff to NEB/Health and Safety Presentations
EFAP screen shot.pdf	NEB/Document Library/Presentations by TC Staff to NEB/Health and Safety Presentations
Ergo Follow-Up Email.pdf	NEB/Document Library/Presentations by TC Staff to NEB/Health and Safety Presentations
Ergo Follow-Up.pdf	NEB/Document Library/Presentations by TC Staff to NEB/Health and Safety Presentations
Ergo for Field Staff.pdf	NEB/Document Library/Presentations by TC Staff to NEB/Health and Safety Presentations
Ergo Resources and Request Form.pdf	NEB/Document Library/Presentations by TC Staff to NEB/Health and Safety Presentations
Ergonomic Hazard Control Program.pdf	NEB/Document Library/Presentations by TC Staff to NEB/Health and Safety Presentations
Ergonomic Product Standards and Process List Tower.pdf	NEB/Document Library/Presentations by TC Staff to NEB/Health and Safety Presentations
Ergonomic Product Standards and Process List-Field.pdf	NEB/Document Library/Presentations by TC Staff to NEB/Health and Safety Presentations
ErgonomicsForFieldStaff_LR.pdf	NEB/Document Library/Presentations by TC Staff to NEB/Health and Safety Presentations
Fitness to Work.pdf	NEB/Document Library/Presentations by TC Staff to NEB/Health and Safety Presentations
Health Services Leader Toolkit - Final 2012.pdf	NEB/Document Library/Presentations by TC Staff to NEB/Health and Safety Presentations
HSE Coordinators Field Ergo Assessment Form.pdf	NEB/Document Library/Presentations by TC Staff to NEB/Health and Safety Presentations

HSE Coordinators Vehicle Ergo Assessment Form.pdf	NEB/Document Library/Presentations by TC Staff to NEB/Health and Safety Presentations
Incident and Issue Management Program.pdf	NEB/Document Library/Presentations by TC Staff to NEB/Health and Safety Presentations
Manual Material Handling.pdf	NEB/Document Library/Presentations by TC Staff to NEB/Health and Safety Presentations
MoveSafe Poster.pdf	NEB/Document Library/Presentations by TC Staff to NEB/Health and Safety Presentations
Occ Injury Illness Response LMS.pdf	NEB/Document Library/Presentations by TC Staff to NEB/Health and Safety Presentations
Occupational Injury and Illness Response Program.pdf	NEB/Document Library/Presentations by TC Staff to NEB/Health and Safety Presentations
Office Ergo Pamphlet 2010.pdf	NEB/Document Library/Presentations by TC Staff to NEB/Health and Safety Presentations
PDA II.pdf	NEB/Document Library/Presentations by TC Staff to NEB/Health and Safety Presentations
Planned Inspection Procedure.pdf	NEB/Document Library/Presentations by TC Staff to NEB/Health and Safety Presentations
STD letter.pdf	NEB/Document Library/Presentations by TC Staff to NEB/Health and Safety Presentations
TC Eqpt list Jan 2012.pdf	NEB/Document Library/Presentations by TC Staff to NEB/Health and Safety Presentations
TC setting up your workstation.pdf	NEB/Document Library/Presentations by TC Staff to NEB/Health and Safety Presentations
TC stats Q1_Q2_2012.pdf	NEB/Document Library/Presentations by TC Staff to NEB/Health and Safety Presentations
TC stats Q1_Q2_2013.pdf	NEB/Document Library/Presentations by TC Staff to NEB/Health and Safety Presentations
TCSampleReport.pdf	NEB/Document Library/Presentations by TC Staff to NEB/Health and Safety Presentations
Time Away From Work Disability Webpage.pdf	NEB/Document Library/Presentations by TC Staff to NEB/Health and Safety Presentations
TransCanada Calgary Office Ergo Process Document.pdf	NEB/Document Library/Presentations by TC Staff to NEB/Health and Safety Presentations
TransCanada STD Referral Form-ECM.pdf	NEB/Document Library/Presentations by TC Staff to NEB/Health and Safety Presentations
PA Overview NEB Audit 2013.pdf	NEB/Document Library/Public Awareness
2011.05 Land Representative 4 Senior Land Representative 50316576 Leys.pdf	NEB/Document Library/Public Awareness and Crossings Field Visits
2013 IPA Regional Plan Overview Wildrose.pdf	NEB/Document Library/Public Awareness and Crossings Field Visits
Code of Business Ethics (COBE).pdf	NEB/Document Library/Public Awareness and Crossings Field Visits
Community Aboriginal Relations 4 - CPO.pdf	NEB/Document Library/Public Awareness and Crossings Field Visits
Field Role_EIC (final).pdf	NEB/Document Library/Public Awareness and

	Crossings Field Visits
Field Role_Facilities (final).pdf	NEB/Document Library/Public Awareness and Crossings Field Visits
Field Role_Mechanical (final).pdf	NEB/Document Library/Public Awareness and Crossings Field Visits
Field Role_Pipeline (final).pdf	NEB/Document Library/Public Awareness and Crossings Field Visits
Field Role_Technical_Level 5_final.pdf	NEB/Document Library/Public Awareness and Crossings Field Visits
Geotechnical Site Assessment Initial Scoping and Site Monitoring Form.pdf	NEB/Document Library/Public Awareness and Crossings Field Visits
Harassment-Free Workplace Policy.pdf	NEB/Document Library/Public Awareness and Crossings Field Visits
Heavy Equipment Crossing Information Form.pdf	NEB/Document Library/Public Awareness and Crossings Field Visits
HSE Hazard Advisory Form .pdf	NEB/Document Library/Public Awareness and Crossings Field Visits
IPA Regional Plan Overview Wildrose.pdf	NEB/Document Library/Public Awareness and Crossings Field Visits
Job Safety Analysis Form.pdf	NEB/Document Library/Public Awareness and Crossings Field Visits
Land Rep 3 Eastern Region FINAL 12Dec12.pdf	NEB/Document Library/Public Awareness and Crossings Field Visits
Pipeline Inspection Report Example.pdf	NEB/Document Library/Public Awareness and Crossings Field Visits
TC Code of Business Ethics.pdf	NEB/Document Library/Public Awareness and Crossings Field Visits
TOP - Pipeline Crossing and Encroachment Procedure.pdf	NEB/Document Library/Public Awareness and Crossings Field Visits
TOP - Stakeout Report and Ground Disturbance Approval.pdf	NEB/Document Library/Public Awareness and Crossings Field Visits
TOP Hazard Advisories.pdf	NEB/Document Library/Public Awareness and Crossings Field Visits
TOP Job Safety Analysis Procedure.pdf	NEB/Document Library/Public Awareness and Crossings Field Visits
Vision Document.docx	NEB/Document Library/Public Awareness and Crossings Field Visits
Weapons in the Workplace Policy.pdf	NEB/Document Library/Public Awareness and Crossings Field Visits
Wildrose Regional PA 2013 Plan Detailed Revision 4.xls	NEB/Document Library/Public Awareness and Crossings Field Visits
Work Alone Check Sheet.pdf	NEB/Document Library/Public Awareness and Crossings Field Visits
Code of Business Ethics (COBE).pdf	NEB/Document Library/Public Awareness/1.2 Policy and Commitment Statements

Harassment Free Workplace Policy.pdf	NEB/Document Library/Public Awareness/1.2 Policy and Commitment Statements
HSE Commitment Statement.pdf	NEB/Document Library/Public Awareness/1.2 Policy and Commitment Statements
PipelinePublicAwarenessManual.pdf	NEB/Document Library/Public Awareness/1.2 Policy and Commitment Statements
Pipelines Public Awareness Program Manual.pdf	NEB/Document Library/Public Awareness/1.2 Policy and Commitment Statements
Stakeholder Engagement Commitment Guiding Principle .pdf	NEB/Document Library/Public Awareness/1.2 Policy and Commitment Statements
2012 Public Awareness Program Plan_Rev 1.pdf	NEB/Document Library/Public Awareness/2.1 Hazard Identification, Risk Assessment and Control
2012 Regional Plan Summary Final (Jan.21 2013).pdf	NEB/Document Library/Public Awareness/2.1 Hazard Identification, Risk Assessment and Control
PA 2013 Regional Plan Overview Wildrose draftv1.pdf	NEB/Document Library/Public Awareness/2.1 Hazard Identification, Risk Assessment and Control
PA RMR overview plan for 2013.pdf	NEB/Document Library/Public Awareness/2.1 Hazard Identification, Risk Assessment and Control
Safety Risk Matrix.pdf	NEB/Document Library/Public Awareness/2.1 Hazard Identification, Risk Assessment and Control
Supplier Information Questionnaire.pdf	NEB/Document Library/Public Awareness/2.1 Hazard Identification, Risk Assessment and Control
FW_ Ref. Canada Gazette Part I Amending the National Energy Board Onshore Pipeline Regulations, 1999.pdf	NEB/Document Library/Public Awareness/2.2 Legal Requirements
NEB 2013 Gap Analysis.pdf	NEB/Document Library/Public Awareness/2.2 Legal Requirements
NEB OPR Gap analysis Version 2.pdf	NEB/Document Library/Public Awareness/2.2 Legal Requirements
Pipeline Public Awareness TOPs Regulations List.pdf	NEB/Document Library/Public Awareness/2.2 Legal Requirements
Proposed Regulatory Change - Management Systems March 2011.pdf	NEB/Document Library/Public Awareness/2.2 Legal Requirements
TOPs Process.pdf	NEB/Document Library/Public Awareness/2.2 Legal Requirements
2012 IPA Reg Overview Plan.pdf	NEB/Document Library/Public Awareness/2.3 Goals, Objectives and Targets
2012 Public Awareness Program Plan_Rev 1.pdf	NEB/Document Library/Public Awareness/2.3 Goals, Objectives and Targets
2012 Regional Plan Summary Final (Jan.21 2013).pdf	NEB/Document Library/Public Awareness/2.3 Goals, Objectives and Targets
2012 RMR IPA Regional Plan FINAL.pdf	NEB/Document Library/Public Awareness/2.3 Goals, Objectives and Targets
2013 IPA Reg Overview Plan.pdf	NEB/Document Library/Public Awareness/2.3 Goals, Objectives and Targets

2013 Key Focus Areas -Peak Performance.pdf	NEB/Document Library/Public Awareness/2.3 Goals, Objectives and Targets
Corporate Scorecard Folder - FINAL.pdf	NEB/Document Library/Public Awareness/2.3 Goals, Objectives and Targets
Objectives and Targets Overview.pdf	NEB/Document Library/Public Awareness/2.3 Goals, Objectives and Targets
PA Regional Plan Overview (Central Region)2012 Final.pdf	NEB/Document Library/Public Awareness/2.3 Goals, Objectives and Targets
Q2 2013 Eastern Reg Detailed Plan.pdf	NEB/Document Library/Public Awareness/2.3 Goals, Objectives and Targets
Q4 Detailed IPA Plan.pdf	NEB/Document Library/Public Awareness/2.3 Goals, Objectives and Targets
Q4 IPA Status Report.pdf	NEB/Document Library/Public Awareness/2.3 Goals, Objectives and Targets
Role Profile example CRSTEVE.pdf	NEB/Document Library/Public Awareness/2.3 Goals, Objectives and Targets
score-card-web-pdf-2013.pdf	NEB/Document Library/Public Awareness/2.3 Goals, Objectives and Targets
2012 Performance Agreement Shannon Guterson.pdf	NEB/Document Library/Public Awareness/2.4 Organizational Structure, Roles and Responsibilities
2012 Public Awareness Program Plan_Rev 1.pdf	NEB/Document Library/Public Awareness/2.4 Organizational Structure, Roles and Responsibilities
2013 PA Regional Plan Detailed 2013-07-15.pdf	NEB/Document Library/Public Awareness/2.4 Organizational Structure, Roles and Responsibilities
Emergency Responder Process 4 w EMS (3).pdf	NEB/Document Library/Public Awareness/2.4 Organizational Structure, Roles and Responsibilities
PA 2013 Regional Plan Overview Wildrose draftv1.pdf	NEB/Document Library/Public Awareness/2.4 Organizational Structure, Roles and Responsibilities
PA Org Chart.pdf	NEB/Document Library/Public Awareness/2.4 Organizational Structure, Roles and Responsibilities
PA RMR overview plan for 2013.pdf	NEB/Document Library/Public Awareness/2.4 Organizational Structure, Roles and Responsibilities
Pipelines Public Awareness Program Manual.pdf	NEB/Document Library/Public Awareness/2.4 Organizational Structure, Roles and Responsibilities
Role Profile example CRSTEVE.pdf	NEB/Document Library/Public Awareness/2.4 Organizational Structure, Roles and Responsibilities
SM-13 2012 Update.pdf	NEB/Document Library/Public Awareness/2.4 Organizational Structure, Roles and Responsibilities
Wildrose Regional PA 2013 DRAFT Plan Detailed Revision 4.pdf	NEB/Document Library/Public Awareness/2.4 Organizational Structure, Roles and Responsibilities
2012 IPA Reg Overview Plan.pdf	NEB/Document Library/Public Awareness/3.1 Operational Control - Normal Operations
2012 RMR IPA Regional Plan FINAL.pdf	NEB/Document Library/Public Awareness/3.1 Operational Control - Normal Operations
2013 IPA Reg Overview Plan.pdf	NEB/Document Library/Public Awareness/3.1 Operational Control - Normal Operations

20130809101042910.pdf	NEB/Document Library/Public Awareness/3.1 Operational Control - Normal Operations
Activity Central User Manual September 26 2013 LG.PDF	NEB/Document Library/Public Awareness/3.1 Operational Control - Normal Operations
C08338 IMP - Classification v3.pdf	NEB/Document Library/Public Awareness/3.1 Operational Control - Normal Operations
C08709 IMP Coordinator Access.pdf	NEB/Document Library/Public Awareness/3.1 Operational Control - Normal Operations
C08710 Create-Edit Events in IIT.pdf	NEB/Document Library/Public Awareness/3.1 Operational Control - Normal Operations
C08710 IMP - Report-Searches IIT.pdf	NEB/Document Library/Public Awareness/3.1 Operational Control - Normal Operations
Land Services.pdf	NEB/Document Library/Public Awareness/3.1 Operational Control - Normal Operations
One Call and Locating and Marking Procedures Canada.pdf	NEB/Document Library/Public Awareness/3.1 Operational Control - Normal Operations
PA Manual.pdf	NEB/Document Library/Public Awareness/3.1 Operational Control - Normal Operations
PA Regional Plan Overview (Central Region)2012 Final.pdf	NEB/Document Library/Public Awareness/3.1 Operational Control - Normal Operations
Pipeline Construction Safety.pdf	NEB/Document Library/Public Awareness/3.1 Operational Control - Normal Operations
Pipeline Crossing and Encroachment Procedure Canada.pdf	NEB/Document Library/Public Awareness/3.1 Operational Control - Normal Operations
Potential gap list w PA responses_Oct 28v1.pdf	NEB/Document Library/Public Awareness/3.1 Operational Control - Normal Operations
Q2 2013 Eastern Reg Detailed Plan.pdf	NEB/Document Library/Public Awareness/3.1 Operational Control - Normal Operations
Q4 Detailed IPA Plan.pdf	NEB/Document Library/Public Awareness/3.1 Operational Control - Normal Operations
Q4 IPA Status Report.pdf	NEB/Document Library/Public Awareness/3.1 Operational Control - Normal Operations
SCHC_CABLE above and below 2010.pdf	NEB/Document Library/Public Awareness/3.1 Operational Control - Normal Operations
SCHC_Road Crossing Pipe_Cover 2010.pdf	NEB/Document Library/Public Awareness/3.1 Operational Control - Normal Operations
SCHC_STEEL PIPE or PLASTIC or ALUMINUM PIPE TWS rev 2011.pdf	NEB/Document Library/Public Awareness/3.1 Operational Control - Normal Operations
SM-13 2012 Update.pdf	NEB/Document Library/Public Awareness/3.1 Operational Control - Normal Operations
SMS Commodity Listing Aug 8.pdf	NEB/Document Library/Public Awareness/3.1 Operational Control - Normal Operations
Stakeout Report and Ground Disturbance Approval.pdf	NEB/Document Library/Public Awareness/3.1 Operational Control - Normal Operations
TransCanada High Potential Tracking.pdf	NEB/Document Library/Public Awareness/3.1 Operational Control - Normal Operations

Travaux d'excavation et de construction a proximite de pipelines.pdf	NEB/Document Library/Public Awareness/3.1 Operational Control - Normal Operations
UDA Land Contractor visit direction.pdf	NEB/Document Library/Public Awareness/3.1 Operational Control - Normal Operations
W08216 IMP - Incident Management Process_November 2011 update.pdf	NEB/Document Library/Public Awareness/3.1 Operational Control - Normal Operations
2012 Faxback Survey Report v2_Canada.pdf	NEB/Document Library/Public Awareness/3.2 Operational Control - Upset or Abnormal Operating Conditions
TC_EMS_PRES_English_2013.pdf	NEB/Document Library/Public Awareness/3.2 Operational Control - Upset or Abnormal Operating Conditions
Example of Scope Variance.pdf	NEB/Document Library/Public Awareness/3.3 Management of Change
Keystone ERP Revision List.pdf	NEB/Document Library/Public Awareness/3.3 Management of Change
MOC 12-010 PA Stakeholder Management QuickBase - Implemented.pdf	NEB/Document Library/Public Awareness/3.3 Management of Change
TEP-INT-MOC Pipe Integrity - MOC (Cdn-US-Mex).pdf	NEB/Document Library/Public Awareness/3.3 Management of Change
TOP Management System Framework Document.pdf	NEB/Document Library/Public Awareness/3.3 Management of Change
TOPs Monthly Update Record Aug 2013.pdf	NEB/Document Library/Public Awareness/3.3 Management of Change
2013 FFA Talking points.pdf	NEB/Document Library/Public Awareness/3.4 Training, Competence and Evaluation
6 Security Awareness Signs of Aggressive Behaviour Personal Security.pdf	NEB/Document Library/Public Awareness/3.4 Training, Competence and Evaluation
Behavioural Competency Library.pdf	NEB/Document Library/Public Awareness/3.4 Training, Competence and Evaluation
CA ER Letter_Mailing_2012_All.pdf	NEB/Document Library/Public Awareness/3.4 Training, Competence and Evaluation
CAN - NG - ER - V5.pdf	NEB/Document Library/Public Awareness/3.4 Training, Competence and Evaluation
Competency Matrix Worksheet.pdf	NEB/Document Library/Public Awareness/3.4 Training, Competence and Evaluation
Message Civil Disobedience Training.pdf	NEB/Document Library/Public Awareness/3.4 Training, Competence and Evaluation
Pipelines Public Awareness Program Manual.pdf	NEB/Document Library/Public Awareness/3.4 Training, Competence and Evaluation
Re_ 2012 Emergency Responder Fax Back Survey Results.pdf	NEB/Document Library/Public Awareness/3.4 Training, Competence and Evaluation
Regional PA Session_EAS 2013.pdf	NEB/Document Library/Public Awareness/3.4 Training, Competence and Evaluation
Role Profile Mapping Worksheet.pdf	NEB/Document Library/Public Awareness/3.4 Training, Competence and Evaluation

Security_Awareness_and_Scenarios_111110.pdf	NEB/Document Library/Public Awareness/3.4 Training, Competence and Evaluation
Security_Awareness_Pipeline_120810_V3_2_LMS.pdf	NEB/Document Library/Public Awareness/3.4 Training, Competence and Evaluation
Security_Threats_TOP_131009.pdf	NEB/Document Library/Public Awareness/3.4 Training, Competence and Evaluation
TC_EMS_PRES_English_2013.pdf	NEB/Document Library/Public Awareness/3.4 Training, Competence and Evaluation
2012 Public Awareness Program Plan_Rev 1.pdf	NEB/Document Library/Public Awareness/3.5 Communication
2013 FFA Talking points.pdf	NEB/Document Library/Public Awareness/3.5 Communication
article_forestier 2013.pdf	NEB/Document Library/Public Awareness/3.5 Communication
CA ER Letter_Mailing_2012_All.pdf	NEB/Document Library/Public Awareness/3.5 Communication
CAN - NG - ER - V5.pdf	NEB/Document Library/Public Awareness/3.5 Communication
CDN English_French_Calendar_2013_LR.pdf	NEB/Document Library/Public Awareness/3.5 Communication
Effectiveness and Brand Study Summary.pdf	NEB/Document Library/Public Awareness/3.5 Communication
Effectiveness and Brand Study Summary_Redacted.pdf	NEB/Document Library/Public Awareness/3.5 Communication
Logging_Factsheet_Canada.pdf	NEB/Document Library/Public Awareness/3.5 Communication
Nipissing Forest Resource Mgmt Presentation_020512.pdf	NEB/Document Library/Public Awareness/3.5 Communication
PAP, v7 released.pdf	NEB/Document Library/Public Awareness/3.5 Communication
Pipelines Public Awareness Program Manual.pdf	NEB/Document Library/Public Awareness/3.5 Communication
Re_2012 Emergency Responder Fax Back Survey Results.pdf	NEB/Document Library/Public Awareness/3.5 Communication
RMR Public Awareness Highlights Presentation.pdf	NEB/Document Library/Public Awareness/3.5 Communication
TC_EMS_PRES_English_2013.pdf	NEB/Document Library/Public Awareness/3.5 Communication
Wildrose Public Awareness Highlights Presentation.pdf	NEB/Document Library/Public Awareness/3.5 Communication
2012 Contractor IPA Form.pdf	NEB/Document Library/Public Awareness/3.6 Documentation and Document Control
2012 ERA IPA Form.pdf	NEB/Document Library/Public Awareness/3.6 Documentation and Document Control
2012 Landowner Form.pdf	NEB/Document Library/Public Awareness/3.6 Documentation and Document Control

2013 Landowner Awareness form April rev.pdf	NEB/Document Library/Public Awareness/3.6 Documentation and Document Control
Fax-Back form CA (Oct 18) with TC.pdf	NEB/Document Library/Public Awareness/3.6 Documentation and Document Control
Pipelines Public Awareness Program Manual.pdf	NEB/Document Library/Public Awareness/3.6 Documentation and Document Control
SMS Commodity Listing Aug 8.pdf	NEB/Document Library/Public Awareness/3.6 Documentation and Document Control
Supplier Information Questionnaire.pdf	NEB/Document Library/Public Awareness/3.6 Documentation and Document Control
TOP Management System Framework Document.pdf	NEB/Document Library/Public Awareness/3.6 Documentation and Document Control
TransCanada Operating Procedures Program Framework Document.pdf	NEB/Document Library/Public Awareness/3.6 Documentation and Document Control
2012 Faxback Survey Report v2_Canada.pdf	NEB/Document Library/Public Awareness/4.1 Inspection, Measurement and Monitoring
2012 Public Awareness Program Plan_Rev 1.pdf	NEB/Document Library/Public Awareness/4.1 Inspection, Measurement and Monitoring
2012 Q4 Regional Teleconference Meeting Minutes.pdf	NEB/Document Library/Public Awareness/4.1 Inspection, Measurement and Monitoring
2012 Regional Plan Summary Final (Jan.21 2013).pdf	NEB/Document Library/Public Awareness/4.1 Inspection, Measurement and Monitoring
2013 Q1 REGIONAL PUBLIC AWARENESS MEETING Notes.pdf	NEB/Document Library/Public Awareness/4.1 Inspection, Measurement and Monitoring
Business Reply Cards Log.pdf	NEB/Document Library/Public Awareness/4.1 Inspection, Measurement and Monitoring
Effectiveness and Brand Study Summary_Redacted.pdf	NEB/Document Library/Public Awareness/4.1 Inspection, Measurement and Monitoring
Q2-Canada Quarterly PA Unauthorized Activity Summary Report.pdf	NEB/Document Library/Public Awareness/4.1 Inspection, Measurement and Monitoring
Rocky IIT Summary April 13.pdf	NEB/Document Library/Public Awareness/4.1 Inspection, Measurement and Monitoring
Rocky IIT Summary February 13.pdf	NEB/Document Library/Public Awareness/4.1 Inspection, Measurement and Monitoring
Rocky IIT Summary January 13.pdf	NEB/Document Library/Public Awareness/4.1 Inspection, Measurement and Monitoring
Rocky IIT Summary June 13.pdf	NEB/Document Library/Public Awareness/4.1 Inspection, Measurement and Monitoring
Rocky IIT Summary March 13.pdf	NEB/Document Library/Public Awareness/4.1 Inspection, Measurement and Monitoring
Rocky IIT Summary May 13.pdf	NEB/Document Library/Public Awareness/4.1 Inspection, Measurement and Monitoring
Supplier Information Questionnaire.pdf	NEB/Document Library/Public Awareness/4.1 Inspection, Measurement and Monitoring
Wildrose IIT Summary April 13.pdf	NEB/Document Library/Public Awareness/4.1 Inspection, Measurement and Monitoring

Wildrose IIT Summary February 13.pdf	NEB/Document Library/Public Awareness/4.1 Inspection, Measurement and Monitoring
Wildrose IIT Summary January 13.pdf	NEB/Document Library/Public Awareness/4.1 Inspection, Measurement and Monitoring
Wildrose IIT Summary June 13.pdf	NEB/Document Library/Public Awareness/4.1 Inspection, Measurement and Monitoring
Wildrose IIT Summary March 13.pdf	NEB/Document Library/Public Awareness/4.1 Inspection, Measurement and Monitoring
Wildrose IIT Summary May 13.pdf	NEB/Document Library/Public Awareness/4.1 Inspection, Measurement and Monitoring
C08338 IMP - Classification v3.pdf	NEB/Document Library/Public Awareness/4.2 Investigation, Reporting Incidents Near Misses
C08709 IMP Coordinator Access.pdf	NEB/Document Library/Public Awareness/4.2 Investigation, Reporting Incidents Near Misses
C08710 Create-Edit Events in IIT.pdf	NEB/Document Library/Public Awareness/4.2 Investigation, Reporting Incidents Near Misses
C08710 IMP - Report-Searches IIT.pdf	NEB/Document Library/Public Awareness/4.2 Investigation, Reporting Incidents Near Misses
Guideline to Select Potential Severity.pdf	NEB/Document Library/Public Awareness/4.2 Investigation, Reporting Incidents Near Misses
Incident and Issue Management Program.pdf	NEB/Document Library/Public Awareness/4.2 Investigation, Reporting Incidents Near Misses
Incident Management Program (IMP) - NEB Presentation.pdf	NEB/Document Library/Public Awareness/4.2 Investigation, Reporting Incidents Near Misses
Incident2012_Guide_EN.PDF	NEB/Document Library/Public Awareness/4.2 Investigation, Reporting Incidents Near Misses
Issue2012_Guide_EN.PDF	NEB/Document Library/Public Awareness/4.2 Investigation, Reporting Incidents Near Misses
Issues Management Classification Guide.pdf	NEB/Document Library/Public Awareness/4.2 Investigation, Reporting Incidents Near Misses
PA SC Q1 2012.pdf	NEB/Document Library/Public Awareness/4.2 Investigation, Reporting Incidents Near Misses
PA SC Q2 2012.pdf	NEB/Document Library/Public Awareness/4.2 Investigation, Reporting Incidents Near Misses
PA SC Q3 2012.pdf	NEB/Document Library/Public Awareness/4.2 Investigation, Reporting Incidents Near Misses
PA SC Q4 2012.pdf	NEB/Document Library/Public Awareness/4.2 Investigation, Reporting Incidents Near Misses
Rocky IIT Summary April 13.pdf	NEB/Document Library/Public Awareness/4.2 Investigation, Reporting Incidents Near Misses
Rocky IIT Summary February 13.pdf	NEB/Document Library/Public Awareness/4.2 Investigation, Reporting Incidents Near Misses
Rocky IIT Summary January 13.pdf	NEB/Document Library/Public Awareness/4.2 Investigation, Reporting Incidents Near Misses
Rocky IIT Summary June 13.pdf	NEB/Document Library/Public Awareness/4.2 Investigation, Reporting Incidents Near Misses

Rocky IIT Summary March 13.pdf	NEB/Document Library/Public Awareness/4.2 Investigation, Reporting Incidents Near Misses
Rocky IIT Summary May 13.pdf	NEB/Document Library/Public Awareness/4.2 Investigation, Reporting Incidents Near Misses
TransCanada High Potential Tracking.pdf	NEB/Document Library/Public Awareness/4.2 Investigation, Reporting Incidents Near Misses
W08216 IMP - Incident Management Process_November 2011 update.pdf	NEB/Document Library/Public Awareness/4.2 Investigation, Reporting Incidents Near Misses
Wildrose IIT Summary April 13.pdf	NEB/Document Library/Public Awareness/4.2 Investigation, Reporting Incidents Near Misses
Wildrose IIT Summary February 13.pdf	NEB/Document Library/Public Awareness/4.2 Investigation, Reporting Incidents Near Misses
Wildrose IIT Summary January 13.pdf	NEB/Document Library/Public Awareness/4.2 Investigation, Reporting Incidents Near Misses
Wildrose IIT Summary June 13.pdf	NEB/Document Library/Public Awareness/4.2 Investigation, Reporting Incidents Near Misses
Wildrose IIT Summary March 13.pdf	NEB/Document Library/Public Awareness/4.2 Investigation, Reporting Incidents Near Misses
Wildrose IIT Summary May 13.pdf	NEB/Document Library/Public Awareness/4.2 Investigation, Reporting Incidents Near Misses
26. Public Awareness Self Assessments.pdf	NEB/Document Library/Public Awareness/4.3 Internal Audits
Effectiveness and Brand Study Summary_Redacted.pdf	NEB/Document Library/Public Awareness/4.3 Internal Audits
Tier 3 HSE MS Audit Protocol.pdf	NEB/Document Library/Public Awareness/4.3 Internal Audits
2012 ER mailing proof.pdf	NEB/Document Library/Public Awareness/4.4 Records Management
2012 EX mailing proof.pdf	NEB/Document Library/Public Awareness/4.4 Records Management
2012 Faxback Survey Report v2_Canada.pdf	NEB/Document Library/Public Awareness/4.4 Records Management
2012 New Projects Proof of Mailing 1.pdf	NEB/Document Library/Public Awareness/4.4 Records Management
2012 Q4 Regional Teleconference Meeting Minutes.pdf	NEB/Document Library/Public Awareness/4.4 Records Management
2013 PA Regional Plan Detailed 2013-07-15.pdf	NEB/Document Library/Public Awareness/4.4 Records Management
2013 Q1 REGIONAL PUBLIC AWARENESS MEETING Notes.pdf	NEB/Document Library/Public Awareness/4.4 Records Management
brochure_naturalgas_emergencyresponse_canada_f r_November2012_LR.pdf	NEB/Document Library/Public Awareness/4.4 Records Management
Business Information Management Program.pdf	NEB/Document Library/Public Awareness/4.4 Records Management
Business Information Performances standards.pdf	NEB/Document Library/Public Awareness/4.4 Records Management

Business Information Sensitivity Guidelines.pdf	NEB/Document Library/Public Awareness/4.4 Records Management
Business Reply Cards Log.pdf	NEB/Document Library/Public Awareness/4.4 Records Management
C9327_EX Eng.pdf	NEB/Document Library/Public Awareness/4.4 Records Management
Ekwan Horn River Proof of Mailing.pdf	NEB/Document Library/Public Awareness/4.4 Records Management
Information Management Policy.pdf	NEB/Document Library/Public Awareness/4.4 Records Management
Records Classification System and Retention Schedule.pdf	NEB/Document Library/Public Awareness/4.4 Records Management
Sample completed PA Landowner visit form_Redacted.pdf	NEB/Document Library/Public Awareness/4.4 Records Management
TOP Management System Framework Document.pdf	NEB/Document Library/Public Awareness/4.4 Records Management
TOPs Monthly Update Record Aug 2013.pdf	NEB/Document Library/Public Awareness/4.4 Records Management
2012 IPA Reg Overview Plan.pdf	NEB/Document Library/Public Awareness/5.0 Management Review
2012 Q4 Regional Teleconference Meeting Minutes.pdf	NEB/Document Library/Public Awareness/5.0 Management Review
2012 RMR IPA Regional Plan FINAL.pdf	NEB/Document Library/Public Awareness/5.0 Management Review
2013 IPA Reg Overview Plan.pdf	NEB/Document Library/Public Awareness/5.0 Management Review
2013 People Scorecard Mid-Year Assessment.pdf	NEB/Document Library/Public Awareness/5.0 Management Review
Effectiveness and Brand Study Summary_Redacted.pdf	NEB/Document Library/Public Awareness/5.0 Management Review
Management Review Overview.pdf	NEB/Document Library/Public Awareness/5.0 Management Review
PA Annual Assessment.pdf	NEB/Document Library/Public Awareness/5.0 Management Review
PA Regional Plan Overview (Central Region)2012 Final.pdf	NEB/Document Library/Public Awareness/5.0 Management Review
PA SC Q1 2012.pdf	NEB/Document Library/Public Awareness/5.0 Management Review
PA SC Q2 2012.pdf	NEB/Document Library/Public Awareness/5.0 Management Review
PA SC Q3 2012.pdf	NEB/Document Library/Public Awareness/5.0 Management Review
PA SC Q4 2012.pdf	NEB/Document Library/Public Awareness/5.0 Management Review
Q2 2013 Eastern Reg Detailed Plan.pdf	NEB/Document Library/Public Awareness/5.0 Management Review

Q2-Canada Quarterly PA Unauthorized Activity Summary Report.pdf	NEB/Document Library/Public Awareness/5.0 Management Review
Q4 Detailed IPA Plan.pdf	NEB/Document Library/Public Awareness/5.0 Management Review
Q4 IPA Status Report.pdf	NEB/Document Library/Public Awareness/5.0 Management Review
Rocky IIT Summary April 13.pdf	NEB/Document Library/Public Awareness/5.0 Management Review
Rocky IIT Summary February 13.pdf	NEB/Document Library/Public Awareness/5.0 Management Review
Rocky IIT Summary January 13.pdf	NEB/Document Library/Public Awareness/5.0 Management Review
Rocky IIT Summary June 13.pdf	NEB/Document Library/Public Awareness/5.0 Management Review
Rocky IIT Summary March 13.pdf	NEB/Document Library/Public Awareness/5.0 Management Review
Rocky IIT Summary May 13.pdf	NEB/Document Library/Public Awareness/5.0 Management Review
TransCanada Corporate Health, Safety and Environment Committee Mandate.pdf	NEB/Document Library/Public Awareness/5.0 Management Review
TransCanada Corporate HSE Committee Meeting Minutes May 2013.pdf	NEB/Document Library/Public Awareness/5.0 Management Review
Wildrose IIT Summary April 13.pdf	NEB/Document Library/Public Awareness/5.0 Management Review
Wildrose IIT Summary February 13.pdf	NEB/Document Library/Public Awareness/5.0 Management Review
Wildrose IIT Summary January 13.pdf	NEB/Document Library/Public Awareness/5.0 Management Review
Wildrose IIT Summary June 13.pdf	NEB/Document Library/Public Awareness/5.0 Management Review
Wildrose IIT Summary March 13.pdf	NEB/Document Library/Public Awareness/5.0 Management Review
Wildrose IIT Summary May 13.pdf	NEB/Document Library/Public Awareness/5.0 Management Review