



Dossier OF-Surv-OpAud-E101-2014-2015 03

Le 31 mars 2015

Monsieur Guy Jarvis
Président, Oléoducs
Dirigeant responsable aux termes de la *Loi sur l'Office national de l'énergie*
Pipelines Enbridge Inc.
Fifth Avenue Place, bureau 3000
425, Première Rue S.-O.
Calgary (Alberta) T2P 3L8
Télécopieur : [REDACTED]

**Rapport d'audit du programme de sensibilisation du public de Pipelines
Enbridge Inc. (Enbridge) et de ses filiales réglementées par l'Office national de
l'énergie aux termes du Règlement de l'Office national de l'énergie sur les pipelines
terrestres**

Monsieur,

L'Office national de l'énergie a produit la version finale du rapport d'audit du programme de sensibilisation du public d'Enbridge.

Une ébauche du rapport, qui présentait en détail l'évaluation du programme faite par l'Office, a été remise à la société le 4 février 2015 pour examen et commentaires. Enbridge a répondu le 6 mars 2015.

Après avoir pris connaissance de la réponse d'Enbridge, l'Office a apporté les changements jugés appropriés à la version finale de son rapport d'audit et des annexes qui y sont jointes.

Les constatations de l'audit reposent sur une évaluation de la conformité ou non d'Enbridge aux exigences réglementaires 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*;
- le *Règlement de l'Office national de l'énergie sur le croisement de pipe-lines*, parties I et II;
- les politiques, programmes, pratiques et procédures d'Enbridge.

Enbridge était tenue de démontrer dans quelle mesure et avec quelle efficacité les méthodes

choisies et employées dans ses programmes répondaient aux exigences réglementaires dont il est question ci-dessus.

Vous trouverez, avec la présente lettre, la version finale du rapport d'audit et les annexes qui y sont jointes. L'Office rendra public ces documents sur son site Web.

Enbridge est tenue de déposer pour approbation, dans les 30 jours de la publication de la version finale du rapport d'audit, un plan de mesures correctives qui doit décrire les moyens qui seront pris pour corriger les situations de non-conforme constatées et préciser les échéances à cette fin.

L'Office rendra aussi public le plan précité, et il continuera de surveiller et d'évaluer toutes les mesures devant être prises par Enbridge dans le contexte de cet audit tant qu'elles n'auront pas été complètement mises en œuvre. Il continuera également de surveiller l'efficacité et la mise en application globales du programme de sensibilisation du public et du système de gestion d'Enbridge au moyen d'activités ciblées de vérification de la conformité dans le cadre de son mandat de réglementation.

Pour tout renseignement complémentaire ou tout éclaircissement, n'hésitez pas à communiquer avec Ken Colosimo, auditeur principal, secteur des opérations, au 403-292-4926, ou sans frais au 1-800-899-1265.

Veillez agréer, Monsieur, mes salutations distinguées.

La secrétaire de l'Office,

Sheri Young

Pièces jointes – Les documents du rapport d'audit final aux termes du *Règlement de l'Office national de l'énergie sur les pipelines terrestres*

c.c. : Al Monaco, président et chef de la direction, Enbridge Inc.

Office national
de l'énergie



National Energy
Board

517, Dixième Avenue S.-O.
Calgary (Alberta)
T2R 0A8

Règlement de l'Office national de l'énergie sur les pipelines terrestres (RPT)

**Rapport final d'audit du programme de sensibilisation du public de Pipelines Enbridge
Inc.**

Numéro du dossier : OF-Surv-OpAud-E101-2014-2015 03

Pipelines Enbridge Inc. et ses filiales réglementées par l'Office national de l'énergie (Enbridge)
Fifth Avenue Place, bureau 3000
425, Première Rue S.-O.
Calgary (Alberta) T2P 3L8

31 mars 2015



Résumé

Les sociétés réglementées par l'Office national de l'énergie (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 efficaces et intégrés à leurs activités quotidiennes. Ces systèmes et ces programmes techniques de gestion comprennent les outils, les technologies et les mesures nécessaires pour veiller à ce que les pipelines réglementés par l'Office soient sécuritaires et qu'ils le demeurent. Agissant dans l'intérêt du public, l'Office tient les sociétés responsables des répercussions sur la sécurité et sur l'environnement.

Le présent rapport documente l'audit complet du programme de sensibilisation du public d'Enbridge dans son application aux filiales et aux installations pipelinières réglementées par l'Office. L'audit a été mené selon les exigences comprises dans le *Règlement de l'Office national de l'énergie sur le croisement de pipe-lines* (RCP), la norme Z662-11 de l'Association canadienne de normalisation, *Réseaux de canalisations de pétrole et de gaz* (CSA Z662-11) et le *Règlement de l'Office national de l'énergie sur les pipelines terrestres* (RPT), dans sa version modifiée du 21 avril 2013. L'Office a inclus ces exigences dans son protocole d'audit.

L'Office a effectué l'audit conformément à son protocole en la matière, qui recense cinq éléments du système de gestion. Ces cinq éléments sont répartis en 17 sous-éléments. Chaque sous-élément tient compte de plusieurs exigences réglementaires. Les sociétés doivent se conformer intégralement aux exigences réglementaires de chaque sous-élément 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 fait remarquer que les sociétés qu'il réglemente doivent établir et mettre en œuvre des systèmes de gestion documentés, puis les appliquer aux programmes décrits par le RPT ainsi qu'à leurs programmes de croisements par des tiers et de sensibilisation du public. Les exigences particulières relatives au système de gestion sont décrites à l'article 6 du RPT ainsi que dans l'article 3.1, *Système de gestion de la sécurité et des pertes*, de la norme CSA Z662, *Réseaux de canalisations de pétrole et de gaz*, citée en référence.

En examinant les résultats de l'audit du programme de sensibilisation du public d'Enbridge, l'Office constate que la société n'a pas démontré qu'elle avait élaboré et mis en œuvre un système de gestion applicable directement à ce programme. Il fait remarquer qu'il est possible de se conformer aux exigences particulières relatives au système de gestion du programme de sensibilisation du public en intégrant directement ces exigences aux programmes mentionnés dans le RPT ou dans un système de gestion de la sécurité et des pertes documenté, conforme à l'article 3.1 de la norme CSA Z662. L'Office n'a vu aucun signe suggérant la mise en œuvre d'une de ces approches par Enbridge. Il fait également remarquer que l'exigence de mettre en œuvre et de tenir à jour un système documenté de gestion de la sécurité et des pertes n'est pas nouvelle. L'Office est d'avis que cette lacune liée au système de gestion aurait pu être évitée si Enbridge s'était assurée que des processus appropriés d'évaluation et de surveillance de la conformité avaient été établis.



Le programme de sensibilisation du public fait partie des services fonciers d'Enbridge. Pendant l'audit, Enbridge a fourni la preuve qu'elle s'affairait à appliquer son système de gestion intégrée à ses services fonciers. Enbridge a démontré que certains des processus requis ont déjà été intégrés à ses activités de gestion du programme; au moment de l'audit, toutefois, le système de gestion intégrée n'avait pas été correctement documenté, établi ou mis en œuvre pour les programmes relevant des services fonciers. Enbridge devra élaborer et mettre en place des mesures correctives afin d'assurer l'établissement et la mise en œuvre d'un système de gestion conforme.

Il est important de comprendre que la constatation de l'Office en ce qui concerne le système de gestion d'Enbridge tient principalement compte de l'étape à laquelle la société en est dans l'élaboration et dans l'application de ce système. Elle ne rend pas nécessairement compte de l'absence d'activités de gestion techniques visant à assurer la sécurité des pipelines. L'Office a conclu que malgré l'absence d'un système de gestion conforme, Enbridge a élaboré et mis en œuvre un programme de sensibilisation du public visant à prévenir la majorité des dangers, dont les plus significatifs, et à répondre à la plupart des exigences réglementaires.

L'Office a formulé un grand nombre de constatations de non-conformité. L'analyse de ces constatations par l'Office indique que la plupart des cas de non-conformité concernent l'établissement et la mise en œuvre de processus du système de gestion, et donc le système de gestion de la sécurité et des pertes. Toutes les constatations de l'Office sont documentées à l'annexe I du présent rapport d'audit.

La majorité des éléments non conformes entrent dans deux catégories :

- absence d'intégration du programme de sensibilisation du public aux processus généraux d'encadrement opérationnel du système de gestion;
- échec de mise en œuvre de sous-éléments du système de gestion qui correspondent aux attentes de l'Office.

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 suivant la publication de la version finale du rapport d'audit, Enbridge doit élaborer et soumettre à l'approbation de l'Office un plan de mesures correctives. Ce plan doit indiquer en détail comment Enbridge entend résoudre les problèmes de non-conformité relevés au cours de l'audit. L'Office évaluera la mise en œuvre des mesures correctives afin de s'assurer qu'elles sont exécutées en temps opportun et appliquées de façon uniforme dans tout le réseau réglementé d'Enbridge. Il continuera également de surveiller l'efficacité et la mise en application globales des systèmes de gestion d'Enbridge 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.....	9
3.0	Introduction – Raison d’être et cadre d’intervention de l’Office.....	10
4.0	Contexte.....	11
5.0	Objectifs et portée de l’audit.....	11
6.0	Processus et méthodologie d’audit.....	12
7.0	Activités d’audit.....	13
8.0	Évaluation du système de gestion.....	14
9.0	Sommaire du programme.....	15
10.0	Résumé des constatations résultant de l’audit.....	15
11.0	Conclusions.....	22

Annexes

Annexe I : Tableau d’évaluation de l’audit

Annexe II : Descriptions sommaires et cartes des installations

Annexe III : Représentants de la société interrogés

Annexe IV : Documents examinés



1.0 Terminologie et définitions

(L'Office a appliqué les définitions et explications suivantes pour mesurer les diverses exigences comprises dans cet audit. Elles respectent ou intègrent les définitions législatives ou les lignes directrices et les pratiques établies par l'Office qui pourraient exister.)

Audit : Un processus de vérification systématique et documenté qui consiste à recueillir et à évaluer objectivement des éléments de preuve afin de déterminer si des activités, événements, conditions ou systèmes de gestion, ou les renseignements les concernant, respectent les critères de vérification et les exigences légales, ainsi qu'à communiquer les résultats du processus à la société.

Conforme : L'élément satisfait aux exigences légales. La société a démontré qu'elle avait élaboré et mis en œuvre des programmes, processus et procédures qui répondent aux exigences légales.

Constatation : Une évaluation ou détermination établissant que les programmes ou des éléments de programme répondent aux exigences de la *Loi sur l'Office national de l'énergie* et de ses règlements d'application.

Efficace : Un processus ou un autre élément requis qui atteint les buts, objectifs, cibles et résultats énoncés dans la réglementation. Une amélioration continue est démontrée. Pour ce qui est des exigences réglementaires de l'Office, cela est principalement démontré par les processus utilisés à l'égard des dossiers d'inspection, des mesures, de la surveillance, des enquêtes, de l'assurance de la qualité, des vérifications et des examens de la gestion dont il est question dans le RPT.

Élaboré : Un processus ou un autre élément requis a été créé dans la forme voulue et respecte les exigences réglementaires décrites.

Établi : Un processus ou un autre élément requis a été élaboré dans la forme voulue. Il a été approuvé et avalisé pour être utilisé par les responsables de la gestion, et communiqué dans toute l'organisation. Les membres du personnel ainsi que les personnes qui travaillent pour le compte de la société ou des tiers qui pourraient avoir besoin de connaître l'exigence sont au courant du processus à suivre et de son application. Le personnel a reçu une formation quant à l'utilisation du processus ou d'un autre élément requis. La société a démontré que le processus ou tout autre élément requis a été mis en œuvre de manière permanente. À titre de mesure de la « permanence », l'Office requiert que l'exigence soit mise en œuvre et respecte toutes les exigences prescrites depuis trois mois.

Inventaire : Une compilation documentée des éléments requis. Il doit être conservé de façon à en permettre l'intégration au système de gestion et aux processus y relatifs sans autre définition ou analyse.

Liste : Une compilation documentée des éléments requis. Il doit être conservé de façon à en permettre l'intégration au système de gestion et aux processus y relatifs sans autre définition ou analyse.



Mis en œuvre : Un processus ou un autre élément requis a été approuvé et avalisé pour être utilisé par les responsables de la gestion. Il a été communiqué dans toute l'organisation. Les membres du personnel ainsi que les personnes qui travaillent pour le compte de la société ou des tiers qui pourraient avoir besoin de connaître l'exigence sont au courant du processus à suivre et de son application. Le personnel a reçu une formation quant à l'utilisation du processus ou d'un autre élément requis. Les membres du personnel et les autres personnes qui travaillent pour le compte de la société ont démontré qu'ils utilisent le processus ou tout autre élément requis. Les dossiers et les entrevues ont fourni la preuve d'une mise en œuvre complète de l'exigence, selon les prescriptions (le processus et les procédures ne sont pas utilisés qu'en partie).

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

Plan de mesures correctives : Un plan 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.

Pratique : Une manière d'agir courante ou habituelle qui est bien comprise des personnes habilitées à l'appliquer.

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. Une procédure précise également les rôles, responsabilités et pouvoirs requis pour mener à bien chaque étape.

Processus : Une série documentée de mesures à prendre dans un ordre établi en vue d'un résultat précis. Un processus définit également les rôles, responsabilités et pouvoirs liés aux mesures à prendre. Il peut comprendre, au besoin, un ensemble de procédures.

(L'Office a appliqué l'interprétation suivante du RPT pour évaluer la conformité des systèmes de gestion applicables aux installations qu'il réglemente.)

Le paragraphe 6.5(1) du RPT établit les exigences de base relatives aux processus du système de gestion. Au moment d'évaluer les processus du système de gestion d'une société, l'Office cherche à savoir si chaque processus ou élément requis a été établi, mis en œuvre, élaboré ou tenu à jour comme prévu aux différents paragraphes, est documenté et est conçu pour tenir compte des exigences qui lui sont propres, par exemple pour déterminer et analyser tous les dangers et dangers potentiels. Les processus doivent prévoir des mesures précises, y compris quant aux rôles, responsabilités et pouvoirs des membres du personnel qui les établissent, les gèrent et les mettent en œuvre. L'Office tient compte de cela en vue de l'adoption d'une démarche commune en six points (qui, quoi, où, quand, pourquoi et comment). Il reconnaît que les processus du RPT comportent de multiples exigences. Les sociétés peuvent donc établir et mettre en œuvre de nombreux processus, dans la mesure où ils sont conçus pour respecter les exigences légales et faire le lien avec ceux envisagés par le règlement. Les processus peuvent intégrer les procédures requises pour respecter les exigences imposées, ou être reliés à de telles procédures.



Étant donné que les processus font partie du système de gestion, ceux qui sont requis doivent être créés de manière à leur permettre de fonctionner dans le cadre du système. Les exigences du système sont décrites à l'article 6.1 du RPT. Les processus doivent être conçus de façon à permettre à la société de respecter les politiques ainsi que les buts établis qui sont exigés aux termes de l'article 6.3.

En outre, le paragraphe 6.5(1) du RPT indique que chaque processus doit faire partie du système de gestion et des programmes mentionnés à l'article 55 du RPT. Par conséquent, pour être conformes, les processus doivent également être conçus de manière à tenir compte des exigences techniques précises associées à chacun des programmes auxquels ils s'appliquent, et à les satisfaire. L'Office reconnaît qu'un processus unique peut ne pas respecter tous les programmes. Dans ces cas, il est acceptable d'adopter différents processus de gouvernance, dans la mesure où ils satisfont aux exigences prévues (décrites ci-dessus) et de faire en sorte qu'ils soient établis et mis en œuvre d'une manière uniforme afin de permettre au système de gestion de fonctionner selon ce que prévoit l'article 6.1.

Programme : Un ensemble documenté de processus et de procédures conçus pour obtenir régulièrement un résultat. Un programme indique comment les plans, processus et procédures sont liés entre eux. En d'autres termes, de quelle manière les uns et les autres contribuent à l'atteinte du résultat. Une société planifie et évalue régulièrement son programme afin de veiller à ce qu'il produise les résultats attendus.

(L'Office a appliqué l'interprétation suivante du RPT pour évaluer la conformité des programmes requis par ses règlements d'application.)

Le programme doit comprendre des détails sur les activités à mener, y compris ce qu'elles seront, qui les réalisera, à quel moment elles seront réalisées et comment elles le seront. Il doit également prévoir les ressources requises pour mener à bien les activités.

Satisfaisant : Le système, les programmes ou les processus de gestion sont conformes à la portée, aux exigences documentaires et, le cas échéant, aux buts et aux résultats énoncés dans la *Loi sur l'Office national de l'énergie*, ses règlements d'application et les normes incluses par renvoi. Pour ce qui est des exigences réglementaires de l'Office, cela est démontré par la documentation.

Système de gestion : Le système visé aux articles 6.1 à 6.6 du RPT. Il s'agit d'une démarche systématique conçue pour gérer efficacement les risques et les réduire, tout en faisant la promotion d'une amélioration continue. Il s'agit d'une démarche systématique conçue pour gérer efficacement les risques et les réduire, tout en faisant la promotion d'une amélioration continue. Le système comprend les structures organisationnelles, ressources, responsabilités, politiques, processus et procédures nécessaires à une organisation pour faire en sorte qu'elle s'acquitte de toutes ses obligations en matière de sécurité, de sûreté et de protection de l'environnement.

(L'Office a appliqué l'interprétation suivante du RPT pour évaluer la conformité du système de gestion applicable aux installations qu'il réglemente.)

Comme il est indiqué ci-dessus, les exigences de l'Office relatives au système de gestion sont mentionnées aux articles 6.1 à 6.6 du RPT. Par conséquent, au moment d'évaluer le système de gestion d'une société, l'Office prend en considération plus que les exigences explicitement



décrites à l'article 6.1. Il tient compte de la façon dont la société a élaboré, intégré et mis en œuvre les politiques et les buts sur lesquels elle doit fonder son système de gestion, comme le décrit l'article 6.3. Il tient aussi compte de la structure organisationnelle décrite à l'article 6.4 et de l'établissement, de la mise en œuvre, de l'élaboration et/ou de la tenue à jour des processus, de l'inventaire et de la liste décrits au paragraphe 6.5(1). Comme l'indiquent les alinéas 6.1c) et d), le système de gestion et les processus de la société doivent s'appliquer et être appliqués aux programmes décrits à l'article 55.

Tenu à jour : Un processus ou un autre élément requis a été créé dans la forme voulue et respecte les exigences réglementaires décrites. En ce qui concerne les documents, la société doit démontrer qu'elle respecte les exigences de gestion du RPT à cet égard, à l'alinéa 6.5(1)o). En ce qui concerne les dossiers, la société doit démontrer qu'elle respecte les exigences de gestion du RPT à cet égard, à l'alinéa 6.5(1)p).



2.0 Abréviations

CSA Z662-11 : Norme Z662 du Groupe CSA intitulée *Réseaux de canalisations de pétrole et de gaz*, version de 2011

Enbridge : Pipelines Enbridge Inc. et ses filiales réglementées par l'Office

Office : Office national de l'énergie

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

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



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 pipelines, de la mise en valeur des ressources énergétiques et du commerce de l'énergie. Afin de s'assurer que les pipelines sont conçus, construits et exploités, jusqu'à leur cessation d'exploitation inclusivement, d'une manière qui assure la sécurité et la sûreté du public et des employés de la société, la sécurité du pipeline et des biens et la protection de l'environnement, l'Office a élaboré une réglementation obligeant les sociétés à établir et à mettre en œuvre des systèmes de gestion documentés applicables à des programmes techniques précis de gestion et de protection. Ces systèmes de gestion et ces programmes doivent tenir compte de toutes les exigences applicables de la *Loi sur l'Office national de l'énergie* et de ses règlements d'application, ainsi que du *Code canadien du travail, partie II*.

Pour satisfaire aux exigences, les sociétés réglementées par l'Office doivent démontrer qu'elles ont établi et mis en œuvre des méthodes adéquates et efficaces pour déterminer et gérer les dangers et les risques. L'Office examine les antécédents documentés de la société en matière de conformité et d'incidents. Cet examen détermine la portée appropriée de l'audit. Pendant l'audit, l'Office examine les documents et certains dossiers de la société, et il mène des entrevues avec des membres du personnel au bureau principal et en région.

L'Office effectue également des inspections techniques, distinctes mais connexes, d'un échantillon représentatif des installations de la société afin d'évaluer la pertinence, l'efficacité et la mise en œuvre du système de gestion et des programmes. Il décide de la portée des inspections et des lieux où elles seront effectuées en fonction des besoins de l'audit. Les inspections respectent les processus et pratiques d'inspection habituels de l'Office. Même si elles sont source d'information pour l'audit, les inspections sont considérées comme indépendantes de ce dernier. Si des activités non sécuritaires ou non conformes sont repérées au cours d'une inspection, les mesures alors à prendre sont celles prévues selon les processus d'inspection et d'application habituelles de l'Office, pour assurer la sécurité de l'exploitation.

Après avoir mené à terme ses activités sur le terrain, l'Office rédige et publie un rapport d'audit final. Celui-ci décrit les activités d'audit de l'Office, fournit une évaluation du système de gestion et des programmes de la société, indique les lacunes et communique des constatations relatives à la conformité. Il respecte le format du protocole officiel de l'Office en la matière. La société doit ensuite présenter et mettre en œuvre un plan de mesures correctives visant à corriger toutes les situations de non-conformité constatées, puis soumettre ce plan à l'approbation de l'Office. Le rapport d'audit final est publié sur le site Web de l'Office. Les résultats de l'audit sont liés à la démarche de l'Office axée sur le cycle de vie et fondée sur le risque dans le contexte de l'assurance de la conformité.



4.0 Contexte

Enbridge exploite des pipelines d'une longueur totale de quelque 10 733 km, dans six provinces et territoires canadiens. Ces installations pipelinières comprennent des stations de pompage, des réservoirs et des actifs opérationnels connexes. Elles sont toutes visées par la définition de « pipeline » comprise dans la *Loi sur l'Office national de l'énergie*. Enbridge dispose aussi, en Alberta et un peu partout aux États-Unis, d'une infrastructure considérable qui n'est pas visée par la réglementation fédérale et qui complète son réseau nord-américain. Le réseau d'Enbridge lui permet de transporter des liquides du Nord et de l'Ouest du Canada destinés à une utilisation finale dans les régions de l'Est du Canada et des États-Unis. Pour l'exploitation efficace de ses pipelines, Enbridge a élaboré une structure qui tient compte de ses obligations en matière de gestion de la sécurité, de la sûreté et de l'environnement ainsi que de ses besoins organisationnels, nationaux, régionaux et internationaux. Dans le cadre de ses activités d'exploitation au Canada, Pipelines Enbridge Inc. contrôle et met à contribution plusieurs entités qui détiennent des certificats délivrés par l'Office. Celles visées ici sont indiquées à la section 5.0, Objectifs et portée de l'audit, du présent rapport.

Pendant la planification de l'audit, des membres du personnel de la société ont indiqué qu'Enbridge et ses filiales exploitent pipelines et installations selon un système de gestion et des programmes techniques communs. Afin de pouvoir évaluer efficacement la conformité d'un réseau aussi vaste dans un délai raisonnable, l'Office a choisi de mener des audits exhaustifs du système de gestion d'Enbridge ainsi que des différents programmes techniques individuels requis. Le présent rapport documente l'un des six audits ainsi pratiqués à l'égard du système de gestion et des programmes. Les audits sont intitulés comme suit :

- *audit du programme de gestion de l'intégrité d'Enbridge;*
- *audit du programme de gestion de la sécurité d'Enbridge;*
- *audit du programme de protection environnementale d'Enbridge;*
- *audit du programme de gestion des situations d'urgence d'Enbridge;*
- *audit du programme de croisement par des tiers d'Enbridge;*
- *audit du programme de sensibilisation du public d'Enbridge.*

Les résultats de l'audit ont confirmé qu'Enbridge exploite ses installations à l'intérieur d'une structure organisationnelle pour la mise en œuvre d'un système de gestion de la gouvernance qui s'applique à toutes ses activités organisationnelles et opérationnelles. Certaines constatations sont ainsi les mêmes pour chaque audit.

5.0 Objectifs et portée de l'audit

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

- *la Loi sur l'Office national de l'énergie;*
- *le Règlement sur les pipelines terrestres de l'Office national de l'énergie;*
- *le Code canadien du travail, partie II;*



- le *Règlement sur le croisement de pipe-lines, parties I et II*;
- le *Règlement sur les comités de sécurité et de santé et les représentants*;
- la norme Z662 de l'Association canadienne de normalisation (CSA) intitulée *Réseaux de canalisations de pétrole et de gaz*;
- les politiques, programmes, pratiques et procédures d'Enbridge.

L'audit est fondé sur le RPT, dans sa version modifiée du 21 avril 2013. Cette modification précise les attentes de l'Office en matière d'établissement et de mise en œuvre d'un système de gestion documenté applicable à des programmes précis. Les programmes de sensibilisation du public ne sont pas directement mentionnés dans le RPT. Toutefois, les dangers abordés par les programmes de sensibilisation du public sont considérés aux fins d'intégration dans les programmes de gestion de l'intégrité, des situations d'urgence, de l'environnement et de la sécurité. Avant d'adopter la modification, l'Office a consulté les sociétés qu'il réglemente et a communiqué avec elles en ce qui concerne les nouvelles exigences; par conséquent, aucun délai de grâce n'a été accordé au moment de la promulgation du RPT. Donc, pour ce qui est de l'évaluation de la conformité, l'audit n'a pas tenu compte de tout délai supplémentaire dont Enbridge aurait pu avoir besoin pour mettre en œuvre les changements.

Comme il est indiqué, les sociétés de Pipelines Enbridge Inc. détiennent un certain nombre de certificats d'exploitation au Canada. L'Office a inclus les sociétés suivantes dans la portée de l'audit :

- Pipelines Enbridge Inc.;
- Enbridge Bakken Pipeline Company Inc., au nom d'Enbridge Bakken Pipeline Limited Partnership;
- Enbridge Southern Lights GP Inc., au nom d'Enbridge Southern Lights LP;
- Enbridge Pipelines (NW) Inc.;
- Enbridge Pipelines (Westspur) Inc.

Pour de plus amples renseignements sur les installations d'Enbridge, le lecteur est prié de se reporter à l'annexe II du présent rapport.

6.0 Processus et méthodologie d'audit

Une fois qu'il a déterminé, dans le cadre du processus annuel de planification de vérification de la conformité, qu'Enbridge devait faire l'objet d'un audit complet de ses systèmes, l'Office a amorcé son processus d'audit. En entreprenant cet audit, l'Office a appliqué ses pratiques habituelles, lesquelles respectent les protocoles publiés. Les pratiques et activités d'audit habituelles de l'Office comprennent ce qui suit :

- avis officiel, envoyé par lettre, de l'intention de l'Office de procéder à un audit;
- processus interactif de planification avec la société;
- collecte de renseignements;
- examen de la documentation et des dossiers;
- présentation des programmes par le personnel de la société et entrevues menées auprès de ce personnel;



- inspections connexes et visites des installations;
- discussions et rencontres de conclusion;
- rédaction de l'ébauche du rapport d'audit et envoi à Enbridge;
- rédaction, achèvement et publication du rapport d'audit final;
- examen et approbation de tout plan de mesures correctives requis;
- examen de la mise en œuvre des plans de mesures correctives;
- envoi des lettres de clôture.

Ces activités d'audit permettent à la société de démontrer si son système de gestion et ses programmes sont conformes. Les audits permettent par ailleurs à l'Office d'évaluer la société dans le contexte de la conformité des programmes aux exigences réglementaires et de l'obtention des résultats décrits dans les attentes de l'Office en matière de sécurité, de sûreté et de protection de l'environnement.

Comme il est indiqué, Pipelines Enbridge Inc. exploite un vaste réseau de pipelines de liquides au moyen d'un système de gestion et d'un programme de sensibilisation du public communs à tous. En outre, Enbridge divise ses actifs canadiens en cinq régions d'exploitation : Nord, Ouest, Centre, sud des Prairies et Est. L'Office a donc élaboré son plan d'audit de manière à permettre l'évaluation du programme de sensibilisation du public d'Enbridge afin de vérifier qu'il est géré adéquatement et appliqué à toutes les installations réglementées de la société, peu importe l'endroit. À cette fin, l'Office a mené des entrevues, des inspections et des examens de documents et de dossiers dans chaque région ainsi qu'au bureau d'Edmonton. L'Office requiert que toutes les mesures correctives mises en œuvre en raison de constatations de non-conformité dans le cadre de l'audit soient appliquées à la grandeur des réseaux et des filiales d'Enbridge réglementés par l'Office.

7.0 Activités d'audit

L'Office a informé Pipelines Enbridge Inc. de son intention d'effectuer un audit des installations qu'il réglemente au moyen d'une lettre en date du 19 décembre 2013. Après l'envoi de cette lettre, des auditeurs de l'Office ont rencontré du personnel d'Enbridge de façon régulière afin d'organiser et de coordonner les activités à venir. L'Office a également transmis un document d'orientation à Enbridge afin de l'aider à se préparer à l'audit et de lui permettre de donner accès aux documents et dossiers voulus en vue des vérifications de conformité. Enbridge a créé un portail d'accès numérique à l'intention des membres du personnel de l'Office pour l'examen des documents et des dossiers.

Le 5 mai 2014, une première rencontre a eu lieu avec des représentants d'Enbridge à Edmonton, en Alberta, dans le but de confirmer les objectifs, la portée et la méthodologie de l'audit de l'Office. La première rencontre a été suivie d'entrevues aux bureaux d'Edmonton du 5 au 16 mai 2014 et de diverses activités d'audit sur le terrain, comme l'indique le tableau qui suit. Tout au long de l'audit, le personnel de l'Office a remis à Enbridge des résumés quotidiens comportant une description des mesures à prendre.

Les 21 et 22 octobre 2014, l'Office a eu une avant-dernière rencontre avec Enbridge avant la conclusion de l'audit. À cette occasion, le personnel de l'Office et celui d'Enbridge ont discuté



des lacunes potentielles relevées pendant les activités sur le terrain, ainsi que d'autres renseignements qui pourraient servir à l'Office avant la rédaction de l'ébauche de rapport d'audit. Une réunion de conclusion a eu lieu le 17 décembre 2014 afin de fournir à Enbridge une description des recommandations que le personnel soumettra à la décision de l'Office.

Activités d'audit du programme de sensibilisation du public – bureaux et sur le terrain

- Première rencontre d'audit (Edmonton, Alberta) – le 5 mai 2014
- Entrevues aux bureaux d'Edmonton (Edmonton, Alberta) – du 6 au 16 mai 2014
- Activités de vérification sur le terrain pour l'audit :
 - Entrevues – Sherwood Park, Alberta – du 26 au 30 mai 2014
 - Entrevues – Regina et Estevan, Saskatchewan – du 9 au 13 juin 2014
 - Entrevues – Sarnia, Ontario – du 23 au 27 juin 2014
 - Inspection – région de Toronto, Ontario – du 8 au 10 juillet 2014
 - Inspection – région de Montréal, Québec – les 10 et 11 juillet 2014
 - Inspection – Regina et Estevan, Saskatchewan, et Cromer, Manitoba – du 18 au 21 août 2014
 - Patrouille aérienne – de Sarnia, Ontario à Montréal, Québec – le 4 septembre 2014
- Entrevues aux bureaux d'Edmonton (Edmonton, Alberta) – du 14 au 17 octobre 2014
- Avant-dernière rencontre portant sur des renseignements manquants (Edmonton, Alberta) – les 21 et 22 octobre 2014
- Réunion de conclusion d'audit (Edmonton, Alberta) – le 17 décembre 2014

8.0 Évaluation du système de gestion

Les activités liées au programme de sensibilisation du public doivent être officiellement gérées au sein d'un système de gestion documenté et mis en œuvre. L'Office fait remarquer que ce programme exige l'élaboration et la mise en œuvre d'un système de gestion documenté, qui peut être intégré directement au système de gestion et aux programmes applicables décrits dans le RPT ou faire partie d'un système de gestion de la sécurité et des pertes documenté, exigé dans l'article 3.1 de la norme CSA Z662 sur les réseaux de canalisations de pétrole et de gaz.

Les exigences de l'Office relatives au système de gestion se trouvent à l'article 6 du RPT ainsi que dans l'article 3.1, *Système de gestion de la sécurité et des pertes*, de la norme CSA Z662. L'Office fait remarquer que les programmes de sensibilisation du public ne sont pas mentionnés précisément dans l'article 55 du RPT, et ne sont pas, par conséquent, soumis aux mêmes exigences organisationnelles que d'autres programmes mentionnés.

L'Office a conclu que même si Enbridge a démontré qu'elle s'affairait à appliquer son système de gestion intégrée aux fonctions de ses services fonciers et qu'elle a mis en place un bon nombre des processus décrits par le protocole de l'Office et prévus par les exigences légales, elle n'a pas démontré qu'elle a établi et mis en œuvre un système de gestion documenté respectant les exigences de l'Office. Enbridge n'a pas démontré la présence d'une structure organisée conçue, mise en œuvre et gérée spécialement pour répondre aux exigences réglementaires. L'Office fait également remarquer que certaines des activités clés du système de gestion n'ont



pas été conçues adéquatement ou n'ont pas été effectuées de la manière requise. Par exemple, les pratiques de vérification d'Enbridge n'ont pas été conçues de manière à nécessiter un système de gestion complet ou une vérification de la conformité.

L'Office a jugé qu'Enbridge ne respectait pas ses exigences en matière de création, de mise en œuvre et de tenue à jour d'un système de gestion documenté. Enbridge devra élaborer et mettre en place des mesures correctives afin d'assurer l'établissement et la mise en œuvre d'un système de gestion conforme.

L'Office note qu'il est important de comprendre que sa constatation de non-conformité relative au système de gestion tient compte de l'élaboration et de la mise en œuvre du système de gestion d'Enbridge. Elle ne rend pas nécessairement compte de l'absence d'activités de gestion technique visant à assurer la sécurité du public, des travailleurs ou de l'environnement.

9.0 Sommaire du programme

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 programmes de gestion de la sécurité à leurs activités quotidiennes. Ces programmes doivent comprendre les outils, les technologies et les mesures nécessaires pour assurer la sécurité des travailleurs.

L'Office a estimé qu'Enbridge avait établi et mis en œuvre un programme de sensibilisation du public qui fournit des renseignements aux parties prenantes externes en ce qui concerne la vie et le travail à proximité de ses installations. De plus, ce programme élabore et diffuse aux premiers intervenants et aux autres parties prenantes des renseignements liés aux interventions d'urgence. Enfin, le programme de sensibilisation du public d'Enbridge :

- entreprend des activités afin de joindre les parties prenantes désignées;
- se positionne aux endroits où les services fonciers et d'urgence peuvent le mieux en tirer parti.

Au moment de l'audit, Enbridge était en voie d'élaborer et de mettre en œuvre le système de gestion intégrée (SGI-19) qui, s'il est mis en œuvre, pourra corriger un grand nombre des lacunes décelées au cours de cet audit.

10.0 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. Si le programme d'une société est jugé lacunaire quant à une exigence réglementaire, alors le sous-élément en



entier est jugé non conforme. Un plan de mesures correctives sera nécessaire pour démontrer à l'Office que des mesures adéquates seront prises pour satisfaire pleinement aux exigences.

Le résumé qui suit présente une vue d'ensemble des constatations ressorties de l'audit de l'Office du programme de sensibilisation du public d'Enbridge d'après l'information fournie par cette dernière aux fins de l'audit.

Les renseignements détaillés au sujet des incidences de chaque sous-élément vérifié du programme de sensibilisation du public, 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

Ce sous-élément des exigences de l'audit précise que la société doit nommer un dirigeant responsable et aviser l'Office de la nomination.

Enbridge a présenté un avis écrit à l'Office pour indiquer qu'elle avait nommé un dirigeant responsable. Dans sa communication, Enbridge 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.

Enbridge a présenté un avis écrit à l'Office pour indiquer qu'elle avait nommé un dirigeant responsable. Dans sa communication, Enbridge 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.

Après évaluation du programme de sensibilisation du public d'Enbridge, l'Office n'a constaté aucun cas de non-conformité. Il a conclu qu'en ce qui a trait à ce sous-élément, Enbridge se conformait aux exigences.

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

Ce sous-élément des exigences de l'audit précise que la société doit avoir des politiques et des buts documentés afin d'assurer la sécurité et la sûreté du public, des travailleurs et du pipeline, ainsi que la protection des biens et de l'environnement. En outre, comme ces politiques et ces buts doivent être utilisés afin d'établir et de mettre en œuvre la gestion et les programmes, l'Office exige qu'ils soient explicites en ce qui concerne la conception, le contenu et la communication.

L'Office a conclu qu'Enbridge avait des politiques et des buts organisationnels et au niveau des programmes en rapport avec son programme de sensibilisation du public.

L'Office a également conclu qu'en dépit des politiques générales qu'elle a élaborées, Enbridge n'a pas démontré qu'elle avait une politique décrivant explicitement les rapports internes sur les dangers, dangers potentiels, incidents et quasi-incidents ainsi que les conditions dans lesquelles la personne qui les signale peut se voir accorder l'immunité contre d'éventuelles mesures disciplinaires.



Après évaluation du programme de sensibilisation du public d'Enbridge, l'Office a conclu que la société ne se conformait pas aux exigences prévues pour le présent sous-élément. Elle devra élaborer un plan de mesures correctives afin de corriger les lacunes décrites.

Élément 2.0 – Planification

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

Ce sous-élément des exigences de l'audit précise que la société doit avoir un processus établi, mis en œuvre et efficace pour répertorier et analyser tous les dangers et dangers potentiels, évaluer le degré de risque lié à ces dangers et adopter des mesures de contrôle destinées à atténuer ou à éliminer ce risque.

L'Office a conclu qu'Enbridge 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. Même si Enbridge a démontré qu'elle est en train d'établir un répertoire des risques qui lui servira de liste des dangers, elle n'a pas été en mesure de démontrer qu'elle avait mis en œuvre un processus pour évaluer les risques conforme aux attentes de l'Office.

Après évaluation du programme de sensibilisation du public d'Enbridge, l'Office a conclu que la société ne se conformait pas aux exigences prévues pour le présent sous-élément. Elle devra élaborer un plan de mesures correctives afin de corriger les lacunes décrites.

Sous-élément 2.2 – Exigences légales

Ce sous-élément des exigences de l'audit précise que la société doit avoir un processus établi, mis en œuvre et efficace pour répertorier toutes les exigences légales auxquelles elle est assujettie et surveiller la conformité. La société doit aussi tenir à jour une liste de ces exigences.

L'Office a conclu qu'Enbridge a démontré qu'elle assurait le suivi de la plupart de ses exigences légales, qu'elle en dressait la liste et qu'elle en assurait la communication.

L'Office a par ailleurs conclu que les méthodes utilisées par Enbridge pour surveiller ses exigences légales et s'assurer qu'elle s'y conforme ne respectaient pas les exigences de l'Office.

L'Office a estimé que la liste des exigences légales d'Enbridge n'était pas tenue à jour sous forme de liste unique, qu'elle était incomplète et que son niveau de spécificité n'était pas suffisant pour permettre à la société d'assurer la conformité aux exigences de la loi.

L'Office a estimé qu'Enbridge a élaboré et mis en œuvre des pratiques visant à communiquer ses exigences légales. L'Office a décelé une lacune relative aux pratiques de communication d'Enbridge pour ce qui est de ses méthodes de conformité. Enbridge n'a pas démontré qu'elle a mis en place une méthode efficace pour communiquer des exigences légales nouvelles ou modifiées du bureau principal au personnel régional sur le terrain, et par conséquent aux tierces parties.

Après évaluation du programme de sensibilisation du public d'Enbridge, l'Office a conclu que la société ne se conformait pas aux exigences prévues pour le présent sous-élément. Elle devra élaborer un plan de mesures correctives afin de corriger les lacunes décrites.



Sous-élément 2.3 – Buts, objectifs et cibles

Ce sous-élément des exigences de l'audit précise que la société doit avoir un processus établi, mis en œuvre et efficace d'élaboration et d'établissement de buts, d'objectifs et de cibles précises en rapport avec les risques et dangers associés à ses installations et à ses activités.

L'Office a constaté qu'Enbridge avait établi des processus pour élaborer et mettre en œuvre des buts, des objectifs et des cibles qui sont conformes à ses exigences.

L'Office a par ailleurs jugé qu'Enbridge n'avait pas établi de buts explicites se rapportant à la prévention des ruptures, des rejets de gaz et de liquides, des décès et des blessures et de la protection de l'environnement qui se conforment aux exigences du RPT. De plus, bien qu'Enbridge a démontré qu'elle avait élaboré des pratiques de gestion qui correspondent aux exigences de l'Office et qu'elle a mis en œuvre des initiatives visant à résoudre les problèmes, la société n'a pas démontré qu'elle a établi des objectifs, des cibles ou des mesures de rendement précis qui permettent de garantir que ses différentes initiatives de sensibilisation du public sont en mesure d'obtenir les résultats de gestion requis.

Après évaluation du programme de sensibilisation du public d'Enbridge, l'Office a conclu que la société ne se conformait pas aux exigences prévues pour le présent sous-élément. Elle devra élaborer un plan de mesures correctives afin de corriger les lacunes décrites.

Sous-élément 2.4 – Structure organisationnelle, rôles et responsabilités

Ce sous-élément des exigences de l'audit précise que la société doit avoir une structure organisationnelle documentée qui lui permet de satisfaire aux exigences de son système de gestion. Elle doit aussi réaliser une évaluation annuelle documentée afin de démontrer que les ressources humaines allouées sont suffisantes pour lui permettre de respecter ses obligations.

L'Office a constaté qu'Enbridge avait une structure organisationnelle documentée et communiquait les rôles, les responsabilités et les pouvoirs des dirigeants et des employés à tous les échelons de la société.

L'Office a aussi constaté qu'Enbridge avait établi et mis en œuvre plusieurs mécanismes pour examiner les besoins en main-d'œuvre de son programme de sensibilisation du public. Il n'a pas constaté de lacunes en matière de ressources insuffisantes pendant le présent audit.

L'Office a par ailleurs jugé que l'évaluation des besoins par Enbridge ne tenait pas explicitement compte de tout le personnel ayant des responsabilités en matière de sensibilisation du public et, par conséquent, elle n'a pas démontré la suffisance des ressources humaines allouées pour établir, mettre en œuvre et tenir à jour son système de gestion et pour respecter les exigences.

Après évaluation du programme de sensibilisation du public d'Enbridge, l'Office a conclu que la société ne se conformait pas aux exigences prévues pour le présent sous-élément. Elle devra élaborer un plan de mesures correctives afin de corriger les lacunes décrites.

Élément 3.0 – Mise en œuvre

Sous-élément 3.1 – Contrôles opérationnels – Conditions normales d'exploitation

Ce sous-élément des exigences de l'audit précise que la société doit avoir un processus établi, mis en œuvre et efficace d'élaboration et de mise en œuvre des mesures correctives,



d'atténuation ou de prévention des dangers et des risques cernés aux éléments 2.0 et 3.0, ou de protection contre ceux-ci.

L'Office a constaté que même si son examen du sous-élément lié à la détermination des dangers a permis de déceler des lacunes, tel qu'il est indiqué dans le sous-élément 2.2 du présent rapport, Enbridge avait mis en œuvre les mécanismes de contrôle appropriés pour traiter les dangers répertoriés.

Après évaluation du programme de sensibilisation du public d'Enbridge, l'Office n'a constaté aucun cas de non-conformité. Il a conclu qu'en ce qui a trait à ce sous-élément, Enbridge se conformait aux exigences.

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

Ce sous-élément des exigences de l'audit précise que la société doit établir et tenir à jour des plans pour déterminer le potentiel de perturbations ou de conditions inhabituelles, de rejets accidentels, d'incidents et de situations d'urgence.

Après évaluation du programme de sensibilisation du public d'Enbridge, l'Office n'a constaté aucun cas de non-conformité. Il a conclu qu'en ce qui a trait à ce sous-élément, Enbridge se conformait aux exigences.

Sous-élément 3.3 – Gestion du changement

Ce sous-élément des exigences de l'audit précise que la société doit avoir un processus établi, mis en œuvre et efficace pour répertorier et gérer tout changement susceptible d'avoir des répercussions sur la sécurité, la sûreté ou la protection de l'environnement.

Même si Enbridge a mis en œuvre certains aspects du processus de gestion du changement, elle n'a pas démontré qu'elle avait établi ou mis en œuvre un processus pour répertorier et gérer le 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.

Après évaluation du programme de sensibilisation du public d'Enbridge, l'Office a conclu que la société ne se conformait pas aux exigences prévues pour le présent sous-élément. Elle devra élaborer un plan de mesures correctives afin de corriger les lacunes décrites.

Sous-élément 3.4 – Formation, compétence et évaluation

Ce sous-élément des exigences de l'audit précise que la société doit avoir un processus établi, mis en œuvre et efficace d'établissement des compétences requises et d'élaboration de programmes de formation à l'intention de ses employés et entrepreneurs. Ces compétences requises et programmes de formation doivent permettre aux employés et aux entrepreneurs de s'acquitter de leurs tâches en toute sécurité et de manière à assurer la sûreté du pipeline ainsi que la protection de l'environnement.

L'Office a constaté qu'Enbridge avait établi et mis en œuvre un système de gestion officiel pour déterminer et gérer les exigences relatives à la formation.



L'Office a par ailleurs jugé qu'Enbridge n'avait pas établi ni mis en œuvre de processus pour déterminer et vérifier les exigences relatives aux compétences de ses travailleurs conformément au RPT et à la norme CSA Z662-11. L'Office a déterminé qu'Enbridge avait amorcé la mise en œuvre d'un nouveau processus pour déterminer et vérifier les compétences des travailleurs. Toutefois, ce nouveau processus demeure non conforme, puisqu'il n'a pas été établi ni mis en œuvre.

Après évaluation du programme de sensibilisation du public d'Enbridge, l'Office a conclu que la société ne se conformait pas aux exigences prévues pour le présent sous-élément. Elle devra élaborer un plan de mesures correctives afin de corriger les lacunes décrites.

Sous-élément 3.5 – Communication

Ce sous-élément des exigences de l'audit précise que la société doit avoir un processus établi, mis en œuvre et efficace de communication à l'interne et à l'externe des renseignements sur la sécurité, la sûreté et la protection de l'environnement.

Enbridge a pu démontrer qu'elle a établi un plan de communication externe qui a permis de déterminer les parties prenantes pertinentes 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 au moyen de son site Web, des ententes en matière de croisement et de son programme de sensibilisation du public.

L'Office a déterminé que, bien qu'Enbridge communiquait à l'interne, ses pratiques présentaient des lacunes. L'Office a conclu qu'Enbridge n'avait pas élaboré de plan de communication interne qui satisfaisait aux exigences.

Après évaluation du programme de sensibilisation du public d'Enbridge, l'Office a conclu que la société ne se conformait pas aux exigences prévues pour le présent sous-élément. Elle devra élaborer un plan de mesures correctives afin de corriger les lacunes décrites.

Sous-élément 3.6 – Documents et contrôles des documents

Ce sous-élément des exigences de l'audit précise que la société doit avoir un processus établi, mis en œuvre et efficace pour répertorier et gérer les documents requis pour respecter ses obligations afin 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.

L'Office a constaté qu'Enbridge avait établi et mis en œuvre un processus visant à contrôler les documents relatifs à son programme.

Après évaluation du programme de sensibilisation du public d'Enbridge, l'Office n'a constaté aucun cas de non-conformité. Il a conclu qu'en ce qui a trait à ce sous-élément, Enbridge se conformait aux exigences.

Élément 4.0 – Contrôles et mesures correctives

Sous-élément 4.1 – Inspection, mesure et surveillance

Ce sous-élément des exigences de l'audit précise que la société doit établir et mettre en œuvre un processus efficace d'inspection et de surveillance de ses activités et de ses installations. Ce



processus permet à la société d'évaluer le caractère adéquat et l'efficacité des programmes de protection et de prendre des mesures correctives et préventives en cas de lacunes.

L'Office a conclu qu'Enbridge effectuait le suivi et l'évaluation de la mise en œuvre de son programme de sensibilisation du public.

L'Office a par ailleurs jugé qu'Enbridge n'avait pas établi de processus visant à surveiller, à gérer et à suivre les résultats de ses évaluations jusqu'à leur conclusion.

Après évaluation du programme de sensibilisation du public d'Enbridge, l'Office a conclu que la société ne se conformait pas aux exigences prévues pour le présent sous-élément. Elle devra élaborer un plan de mesures correctives afin de corriger les lacunes décrites.

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

Ce sous-élément des exigences de l'audit précise que la société doit établir et mettre en œuvre un processus efficace relatif aux rapports sur les dangers, les dangers potentiels, les incidents et les quasi-incidents permettant de prendre des mesures correctives et préventives à leur égard. Cela comprend la tenue d'une enquête si les dangers, dangers potentiels, incidents et quasi-incidents ont porté atteinte ou auraient pu porter atteinte à la sécurité et à la sûreté du public, des employés et du pipeline ainsi qu'à la protection des biens et de l'environnement. Ce sous-élément oblige également la société à établir et à tenir à jour un système de gestion de données efficace pour surveiller et analyser les tendances relatives aux dangers, aux incidents et aux quasi-incidents.

Les membres du personnel du programme de sensibilisation du public, les agents fonciers en particulier, participent au suivi des activités non autorisées signalées dans leurs régions. Des entrevues ont permis de confirmer que des analyses des tendances en matière d'activité non autorisée font l'objet de discussions avec le groupe de prévention des dommages des services fonciers au bureau principal.

Après évaluation du programme de sensibilisation du public d'Enbridge, l'Office n'a constaté aucun cas de non-conformité. Il a conclu qu'en ce qui a trait à ce sous-élément, Enbridge se conformait aux exigences.

Sous-élément 4.3 – Vérification interne

Ce sous-élément des exigences de l'audit précise que la société doit établir et mettre en œuvre un programme d'assurance de la qualité efficace pour le système de gestion et pour chacun des programmes de protection, y compris un processus permettant la tenue d'inspections et de vérifications régulières et la prise de mesures correctives et préventives en cas de lacunes.

Enbridge a démontré que son programme de sensibilisation du public fait l'objet de différents examens et diverses évaluations. Toutefois, l'Office a conclu qu'Enbridge n'effectuait pas de suivi ou de gestion des recommandations découlant des examens et des évaluations jusqu'à résolution. L'Office a ainsi déterminé que les processus d'examen d'Enbridge n'étaient pas efficaces et qu'ils étaient non conformes à la norme CSA Z662-11.

L'Office a constaté que le programme de sensibilisation du public d'Enbridge a été vérifié en 2014.



L'Office a aussi conclu que le processus d'Enbridge pour la tenue des vérifications ne respectait pas ses exigences.

Après évaluation du programme de sensibilisation du public d'Enbridge, l'Office a conclu que la société ne se conformait pas aux exigences prévues pour le présent sous-élément. Elle devra élaborer un plan de mesures correctives afin de corriger les lacunes décrites.

Sous-élément 4.4 – Gestion des dossiers

Ce sous-élément précise que la société doit établir et mettre en œuvre un processus efficace permettant de produire, de conserver et de tenir à jour les dossiers documentant la mise en œuvre du système de gestion et des programmes de protection.

Enbridge a été en mesure de démontrer que les dossiers résultant de la mise en œuvre de son programme de sensibilisation du public sont gérés de manière à satisfaire aux attentes et qu'ils sont accessibles pour ceux qui en ont besoin dans le cadre de l'exécution de leurs tâches.

Après évaluation du programme de sensibilisation du public d'Enbridge, l'Office n'a constaté aucun cas de non-conformité. Il a conclu qu'en ce qui a trait à ce sous-élément, Enbridge se conformait aux exigences.

Élément 5.0 – Examen de la direction

Sous-élément 5.1 – Examen de la direction

Ce sous-élément précise que la société doit établir et mettre en œuvre un processus efficace permettant de procéder à des examens de la direction annuels du système de gestion et de chaque programme de protection et de veiller à l'amélioration continue en ce qui a trait au respect des obligations de la société. Ce sous-élément oblige également la société à rédiger un rapport annuel pour l'année civile précédente, signé par le dirigeant responsable et décrivant le rendement du système de gestion de la société en ce qui a trait au respect de ses obligations.

L'Office a constaté qu'Enbridge avait créé et mis en œuvre des processus qui abordent les exigences énoncées et qu'elle avait mené les activités associées à ces processus. Cependant, il a par ailleurs jugé que les processus d'Enbridge ne satisfaisaient pas pleinement à toutes les exigences. En conséquence, l'Office a conclu que les examens de la direction d'Enbridge comportaient également des lacunes.

De plus, l'Office a conclu que certaines des constatations de non-conformité formulées dans cet audit relèvent de la haute direction d'Enbridge. Elles concernent l'orientation, la gestion et la supervision, et à ce titre, elles ont contribué au constat de non-conformité pour cet élément.

Après évaluation du programme de sensibilisation du public d'Enbridge, l'Office a conclu que la société ne se conformait pas aux exigences prévues pour le présent sous-élément. Elle devra élaborer un plan de mesures correctives afin de corriger les lacunes décrites.

11.0 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 pipelinaires relevant de l'Office doivent établir et



mettre en œuvre des systèmes de gestion efficaces de leurs activités quotidiennes. Ceux-ci doivent comprendre les outils, les technologies et les mesures nécessaires pour assurer la sécurité des travailleurs.

L'Office a formulé un grand nombre de constatations de non-conformité. L'analyse de ces constatations par l'Office indique que la plupart des cas de non-conformité concernent l'établissement et la mise en œuvre de processus du système de gestion, et donc le système de gestion de la sécurité et des pertes. Toutes les constatations de l'Office sont documentées à l'annexe I du présent rapport d'audit.

La majorité des éléments non conformes entrent dans deux catégories :

- absence d'intégration du programme de sensibilisation du public aux processus généraux d'encadrement opérationnel du système de gestion;
- échec de mise en œuvre de sous-éléments du système de gestion qui correspondent aux attentes de l'Office.

En examinant les résultats de l'audit du programme de sensibilisation du public d'Enbridge, l'Office constate qu'Enbridge n'a pas démontré qu'elle avait élaboré et mis en œuvre un système de gestion applicable directement à ce programme. L'Office fait également remarquer que l'exigence de mettre en œuvre et de tenir à jour un système de gestion documenté n'est pas nouvelle, les exigences relatives au système de gestion de la sécurité et des pertes faisant partie de la norme CSA Z662 depuis un bon nombre d'années, avant la création des exigences du RPT.

L'Office a conclu que malgré l'absence d'un système de gestion conforme, Enbridge a élaboré et mis en œuvre un programme de sensibilisation du public visant à prévenir la majorité des dangers, dont les plus significatifs, et à répondre à la plupart des exigences réglementaires. L'Office a estimé qu'Enbridge avait établi et mis en œuvre un programme de sensibilisation du public qui fournit des renseignements aux parties prenantes externes en ce qui concerne la vie et le travail à proximité de ses installations. De plus, ce programme élabore et diffuse aux premiers intervenants et aux autres parties prenantes des renseignements liés aux interventions d'urgence.

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. Lorsqu'elle recevra la version final du rapport d'audit, Enbridge sera tenue d'élaborer un plan de mesures correctives décrivant les méthodes proposées pour résoudre les cas de non-conformité décelés et prévoyant un échéancier de mise en œuvre de ces mesures. Enbridge doit présenter son plan de mesures correctives aux fins d'approbation par l'Office dans les 30 jours suivant la publication de la version final du rapport d'audit. L'Office rendra publics sur son site Web la version final du rapport d'audit et le plan de mesures correctives d'Enbridge dûment approuvé.

L'Office procédera à l'évaluation de la mise en œuvre de l'ensemble des mesures correctives d'Enbridge afin de s'assurer qu'elles sont exécutées rapidement et déployées à l'échelle du réseau, jusqu'à ce qu'elles soient toutes mises en œuvre. L'Office continuera également de surveiller l'efficacité et la mise en application globales du programme de sensibilisation du public et du système de gestion d'Enbridge, dans leur ensemble, au moyen d'activités ciblées de vérification de la conformité dans le cadre de son mandat 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 responsable qui exerce les pouvoirs applicables à ses 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 qu'elle 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'équipe d'audit et veiller à ce qu'il présente à celle-ci 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 et 48

Évaluation :

Dirigeant responsable

L'Office exige que la société nomme un dirigeant responsable. Ce dernier doit exercer les pouvoirs applicables aux ressources financières et humaines afin de veiller à ce que la société s'acquitte de ses obligations en matière de sécurité, de sûreté et de protection de l'environnement.

Le 31 mars 2014, Pipelines Enbridge Inc. (Enbridge) a présenté un avis écrit à l'Office indiquant que son président, Guy Jarvis, avait été nommé à titre de dirigeant responsable d'Enbridge et de toutes ses filiales régies par l'Office. Dans sa communication, Enbridge 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.

Résumé

Après évaluation du programme de sensibilisation du public d'Enbridge par rapport aux exigences, l'Office n'a constaté aucun cas de non-conformité. Il a conclu que la société se conformait aux exigences pour le présent sous-élément.

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 et 48

Évaluation :

L'Office s'attend à ce que les sociétés aient des politiques et des buts documentés visant à ce que leurs 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.

Politiques

Pendant l'audit, Enbridge a remis une copie de ses énoncés de politique applicables au programme de sensibilisation du public. À l'occasion des entrevues, le personnel d'Enbridge a indiqué que ce programme concorde avec les politiques du secteur Oléoducs et du livre 1 (03-02-02) des manuels d'exploitation et d'entretien d'Enbridge. Comme le précise ce livre, le programme de sensibilisation du public vise [traduction] « à faire l'éducation permanente du public habitant à proximité de l'emprise, ainsi que des services de police et des incendies et autres organismes d'intérêt » en ce qui concerne les aspects suivants :

- Localisation des canalisations
 - Urgences possibles et procédures de sécurité pipelinière applicables en cas d'urgence
- Autres aspects sur lesquels le programme doit informer en permanence la population, les services publics, les organismes et les entrepreneurs
 - Localisation des produits transportés par pipeline
 - Pratiques de travail sécuritaires dans les activités ou les travaux d'excavation qui se font près d'un pipeline

La politique de gestion de l'exploitation et de l'entretien reçoit la signature du directeur des services fonciers une fois que la société a vérifié qu'elle

va dans le sens des buts et objectifs des plans du service de sensibilisation du public.

Au moment de l'audit, Enbridge était en train d'appliquer le système de gestion de la société à l'ensemble de ses activités et de ses programmes opérationnels. À Enbridge, ce système est appelé système de gestion intégrée (SGI). Dans les volumes 01 et 02 du SGI, Enbridge a décrit ses processus et pratiques de gouvernance pour l'élaboration et la coordination de son système de gestion opérationnelle. La section 3 du volume 01 énonce les politiques qui dirigent et canalisent les activités pour qu'elles s'harmonisent avec les valeurs et les objectifs opérationnels d'Enbridge. La société a aussi conçu et appliqué le volume 19 pour que ses services fonciers s'alignent sur les exigences du SGI. Les programmes de sensibilisation du public, de croisements et de prévention des dommages relèvent des services fonciers dans le secteur Oléoducs. Le personnel de la société a confirmé que, dans leur mise en œuvre, ces programmes respecteront les exigences des politiques du SGI.

Sauf pour les questions relevées plus haut, l'Office n'a pas constaté de cas de non-conformité dans la documentation présentée.

Rapports internes et politiques d'absence de représailles

L'Office exige des sociétés qu'elles se dotent pour les rapports internes sur les dangers et dangers potentiels, les incidents et les quasi-incidents d'une politique qui précise les conditions dans lesquelles l'auteur d'un signalement se verra accorder l'immunité contre d'éventuelles mesures disciplinaires.

Enbridge a communiqué plusieurs politiques internes liées aux attentes en matière de conduite du personnel. Dans le secteur Oléoducs, la société a diffusé sa politique de conformité dans son site intranet. Cette politique expose l'obligation redditionnelle qu'ont les employés de se conformer à l'ensemble des lois et des règlements et aux autres exigences légales applicables. Selon cette politique, ils doivent signaler immédiatement à leurs supérieurs tout cas important de non-conformité, nouveau ou suspecté. La politique ajoute que, lorsqu'ils signalent des éléments de non-conformité nouveaux ou suspectés, tous les employés sont traités conformément aux principes d'absence de représailles figurant dans l'énoncé sur la conduite des affaires de la société.

Le volume 01 du SGI, sur les politiques et les processus de gouvernance du système de gestion, a été publié le 1^{er} janvier 2014. Aux yeux d'Enbridge, ce document se situe à la base même des systèmes de gestion qui, au moment de l'audit, en étaient à divers stades d'élaboration et de mise en œuvre. Il indique notamment que la direction établira une méthode ouverte et confidentielle par laquelle le personnel pourra signaler sans crainte de représailles les actes non conformes ou contraires à l'éthique ou à la loi.

Un autre document présenté à l'Office est l'énoncé sur la conduite des affaires qui s'applique au groupe de sociétés Enbridge et à l'ensemble des employés et des entrepreneurs. Cet énoncé comporte une section exposant la politique d'absence de représailles de la société. On y fait l'affirmation suivante : [traduction] « *Aucune mesure de représailles ne sera prise contre un employé ou un entrepreneur qui fait un signalement de bonne foi à l'interne ou à l'intention d'une autorité gouvernementale ou qui participe à toute instance portant sur des violations alléguées de lois ou de*

politiques. Des mesures disciplinaires peuvent être prises contre un employé ou un entrepreneur s'il a participé à un acte répréhensible même s'il est l'auteur du signalement. »

Dans son examen de la documentation d'Enbridge, l'Office a constaté que, si la société dispose d'un certain nombre de politiques et d'énoncés qui encouragent la déclaration de certains problèmes sans crainte de représailles, les politiques en place ne parlent pas en toutes lettres de la déclaration des dangers et dangers potentiels et des conditions dans lesquelles l'auteur du signalement se verra accorder l'immunité. Les attentes de l'Office sont claires quant à l'inclusion dans une même politique des règles de déclaration et d'immunité. L'Office a en outre constaté qu'Enbridge limitait ses exigences de déclaration aux cas de non-conformité. L'Office fait remarquer que, là où les dangers et dangers potentiels ne sont pas nécessairement des actes contraires à la loi ou à l'éthique, rien dans les politiques et les énoncés en question n'apporte clairement les précisions nécessaires, ce qui fait que la situation n'est pas conforme aux exigences de l'Office.

Résumé

L'Office a jugé qu'Enbridge avait élaboré un grand nombre de politiques, de processus, de principes et de programmes pour orienter et soutenir son programme de sensibilisation du public.

Il a relevé les cas suivants de non-conformité pour le sous-élément Énoncé de politique et d'engagement :

- Enbridge n'a pas démontré disposer d'une politique décrivant en termes exprès les rapports internes sur les dangers et dangers potentiels, les incidents et les quasi-incidentes selon les exigences et qui précise les conditions dans lesquelles l'auteur du signalement d'un danger réel ou possible, d'un incident ou d'une quasi-incidente jouira de l'immunité contre toute mesure disciplinaire selon ce que prévoit le RPT;
- Enbridge n'a pas démontré que sa politique sur la déclaration et l'immunité était communiquée aussi explicitement et manifestement que ne l'attend l'Office;
- Enbridge n'a pas démontré non plus que sa politique sur l'immunité était suffisante, puisqu'elle limitait l'octroi de l'immunité à la déclaration des cas de non-conformité.

Après l'évaluation du système de gestion et du programme de sensibilisation du public d'Enbridge par rapport aux exigences, l'Office a conclu que la société ne se conformait pas aux exigences pour le présent sous-élément. La société devra élaborer un plan de mesures correctives pour les lacunes décrites.

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. La société doit établir et maintenir un inventaire des dangers et dangers potentiels. Elle doit aussi avoir établi et mis en œuvre un processus efficace pour évaluer les risques associés à ces dangers, notamment ceux liés aux conditions d'exploitation normales et inhabituelles. 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 établi 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 :

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

Évaluation :

L'Office s'attend à ce que les sociétés disposent d'un processus établi, mis en œuvre et efficace pour relever et analyser tous les dangers et dangers potentiels.

Constatation, analyse et évaluation des dangers

Les travaux non autorisés d'excavation ou de construction qui se font à proximité des pipelines peuvent présenter un danger pour la sécurité du réseau pipelinier. Pendant l'audit, Enbridge a démontré exercer plusieurs activités pour constater les dangers et dangers potentiels le long de ses

¹ Danger : Source de dommage potentiel ou situation susceptible de causer une blessure ou une maladie, des dommages au milieu de travail et 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.

emprises dans le cadre de son programme de prévention des dommages. Ces activités sont notamment les suivantes :

- on se renseigne sur les activités saisonnières dans chaque région pour distribuer du matériel de sensibilisation là où il pourra avoir le plus d'effet;
- on effectue annuellement des levés aériens des emprises par classe d'emplacement pour repérer les nouveaux lotissements et les plans d'urbanisation à proximité des emprises;
- on prévoit des patrouilles aériennes régulières dans chaque région pour une surveillance permanente des activités et des conditions le long des emprises;
- on met en œuvre des procédures par lesquelles les pilotes signalent toutes les activités non autorisées suspectées aux bureaux régionaux;
- on établit un inventaire permanent des valeurs de profondeur de couverture qui permet de déceler et d'atténuer les pertes de profondeur pipelinière dans tout le réseau;
- on enregistre et suit les données de profondeur de couverture dans la base de données des propriétaires fonciers.

L'Office a constaté que pour relever les dangers et dangers potentiels pour le programme de sensibilisation du public, Enbridge exerce des activités conformes aux attentes.

Inventaire des dangers et évaluation des risques

L'Office exige des sociétés qu'elles établissent et tiennent un inventaire des dangers et dangers potentiels. Il s'attend en outre à ce que les sociétés disposent d'un processus établi, mis en œuvre et efficace pour évaluer le risque lié à ces dangers.

Au moment de l'audit, Enbridge avait entrepris, dans le cadre de l'initiative d'application du SGI à l'ensemble de ses activités, d'établir un processus de registre des risques pour ses services fonciers et le programme de sensibilisation du public qui en fait partie. Pendant l'audit, la société a indiqué que ce processus du SGI comportait l'exigence de l'élaboration et de la mise à jour d'un registre des risques. L'Office a examiné ce processus par rapport aux exigences relatives aux programmes de sensibilisation du public dans le RPT et la norme CSA Z662-11. Pendant l'audit, Enbridge a fait examiner les éléments du registre des risques des services fonciers. L'examen des dossiers a confirmé que le registre en question présente des descriptions de risques avec les causes profondes, les conséquences éventuelles et les mécanismes de contrôle en place. Le registre attribue une valeur numérique et une cote d'incidence des risques à chaque groupe opérationnel. À l'heure actuelle, le registre des services fonciers décrit les risques pour le programme de sensibilisation du public même, ainsi que les risques qui doivent être atténués par ce programme (empiètements urbains, par exemple).

Le registre des risques des services fonciers était encore incomplet au moment de l'audit, mais les documents examinés ont indiqué que les risques constatés pour le programme de sensibilisation du public étaient en voie d'intégration au processus. Dans ces risques, on retrouve des problèmes susceptibles de nuire au succès du programme comme le problème de lassitude des propriétaires fonciers devant les activités de sensibilisation du

public. Toutefois, Enbridge n'a pas démontré avoir mis en œuvre dans son registre des risques un processus documenté d'intégration et d'évaluation des risques ou des dangers en temps réel que présentent les activités de tiers le long des emprises. Les entrevues ont confirmé que si les groupes de la prévention des dommages et de la sensibilisation du public discutent des tendances sur le plan des activités non autorisées, ils n'ont pas documenté ces tendances et ces facteurs au point de les évaluer et de les intégrer aux fins du programme de sensibilisation du public. De même, les vérificateurs n'ont pas trouvé pour le registre des risques de processus par lequel les bureaux régionaux pourraient déclarer les risques nouveaux ou propres à des secteurs (nouveaux lotissements le long des emprises, par exemple) à l'intention du siège de la société pour leur évaluation et leur inclusion dans le programme de sensibilisation du public. Les risques actuels demeurent au niveau des titres de catégories.

Dans l'audit, on a pu voir que les choses en étaient encore au stade de la documentation et qu'Enbridge n'avait pas de processus permettant d'évaluer les risques du registre selon les attentes de l'Office.

Mécanismes de contrôle

Le programme de sensibilisation du public d'Enbridge a pour rôle de concevoir et de réaliser des initiatives fondées sur les dangers connus ou sur les renseignements tirés des activités déjà énumérées. Les entrevues auprès du personnel d'Enbridge ont indiqué que le calendrier des activités et des envois postaux était fonction des connaissances acquises et des travaux saisonniers d'entretien des terrains. Ces activités et envois du programme sont notamment les suivants :

- bulletin d'information à l'automne;
- carte postale au printemps;
- calendrier à l'hiver;
- visites en personne aux trois ans;
- activités de sensibilisation tout au long de l'année dans les milieux de la construction et de l'excavation.

Résumé

Enbridge a démontré disposer d'un programme établi et mis en œuvre de sensibilisation du public qui comporte des activités diverses et propose des mécanismes de contrôle pour les dangers connus. Si la société a pu démontrer qu'elle était en voie d'établir un registre des risques qui lui servirait d'inventaire des dangers, elle a été incapable en revanche de démontrer avoir mis en œuvre un processus documenté d'intégration des nouveaux risques et dangers constatés par ses initiatives permanentes dans le programme de prévention des dommages.

Après évaluation du programme de sensibilisation du public d'Enbridge par rapport aux exigences, l'Office a conclu que la société ne se conformait pas aux exigences pour le présent sous-élément. La société devra élaborer un plan de mesures correctives pour les lacunes décrites.

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. 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 6.1, 40, 47 et 48 et alinéas 6.5(1)g), h) et i)

Évaluation :

L'Office exige des sociétés qu'elles se dotent d'un processus de constatation et de surveillance de la conformité avec toutes les exigences légales et qu'elles tiennent une liste de ces exigences. Au moment de l'audit, Enbridge était en voie de mettre en œuvre son système de gestion de la conformité et de l'éthique, que décrit le volume 02 du SGI et qui prévoit la mise en place d'un registre principal de la conformité où seront répertoriées les « principales » exigences des lois et des règlements. Ce processus sera géré par le service du contentieux et des affaires réglementaires d'Enbridge. Comme ce processus n'était pas entièrement établi ni appliqué au moment de l'audit, l'évaluation de son caractère suffisant ne relève pas du présent audit.

Constatation et surveillance de la conformité

Pendant l'audit, Enbridge a indiqué employer plusieurs méthodes pour surveiller les modifications d'exigences légales, qu'il s'agisse de faire un suivi aux sites Web des gouvernements ou de faire partie de groupes de l'industrie comme l'Association canadienne des pipelines d'énergie.

Enbridge a indiqué relever également les exigences légales par les pratiques de contrôle des documents opérationnels. Elle a précisé que la constatation et la surveillance de la conformité avec les diverses exigences légales se faisaient dans le cadre de ses processus de mise à jour annuelle des manuels d'exploitation et d'entretien. Selon les renseignements fournis par la société, elle relevait et énumérait les exigences légales applicables dans ces manuels. La norme du programme de sensibilisation du public figurait au livre 1 des manuels précités portant sur la conformité en général. On l'appelait le document-cadre de ce programme. On y trouvait une liste d'exigences légales : RPT, partie 6, article 35, RCP, paragraphes 4(1) et (2), norme CSA, chapitre 10, par exemple. L'Office a vérifié si Enbridge effectuait les révisions et les mises à jour des manuels qu'exigeaient ses procédures internes. La société a indiqué que dans ses processus des bilans et des examens internes, on s'attache également à la conformité avec les exigences légales constatées. L'examen des processus a indiqué que ces bilans relèvent de processus internes appliqués par des employés qui ne sont pas normalement associés aux processus où on vérifie les exigences en question. Les examens internes ont aussi la conformité comme centre

d'intérêt, mais Enbridge n'a pas démontré que ce processus était établi ni mis en œuvre.

L'Office a constaté que les méthodes employées par Enbridge sont insuffisantes pour une surveillance de la conformité. À son avis, s'en remettre à des listes d'exigences légales dans les procédures comme méthode de maintien et de surveillance du respect de la loi ne répond pas à ses exigences. Cette pratique limite l'examen aux exigences déjà énumérées dans la documentation. Elle permet uniquement de dresser une liste d'obligations légales selon les exigences du RPT. Comme nous l'avons signalé, les listes de références légales d'Enbridge ne sont pas suffisantes. L'Office observe en outre que les exigences légales ne doivent pas être seulement un moteur pour des procédures et que la conformité n'est pas garantie par un bon contenu juridique de documents de procédures. Cette pratique est donc jugée insuffisante pour la surveillance de la conformité. Ajoutons qu'à l'heure actuelle, les processus des bilans et des examens internes ne sont pas conçus pour tenir suffisamment compte de l'ensemble des fonctions ou des processus. Ni les uns ni les autres ne sont conçus pour rendre compte systématiquement de ce qui doit être compris dans une vérification ou un examen de conformité. Comme nous l'avons indiqué, Enbridge n'a pas démontré que son processus d'examen interne avait été établi et mis en œuvre comme il le devrait.

Liste des exigences légales

Pendant l'audit, Enbridge a indiqué que l'énumération des exigences légales applicables selon les règles de l'Office figure dans ses manuels d'exploitation et d'entretien et leurs énoncés de procédure. L'Office a examiné les manuels présentés pour constater qu'ils étaient mis à jour comme on le décrivait, mais que l'information qu'ils contenaient était insuffisante. Ainsi, des éléments brillaient par leur absence : ordonnance MO-21-2010 de l'Office, chapitre 3 de la norme CSA Z662 – 11, sur les systèmes de gestion de la sécurité et des pertes, *Règlement sur les sanctions administratives pécuniaires (Office national de l'énergie)*, article 112 de la *Loi sur l'Office national de l'énergie* avec ses modifications de 2012, pour ne citer que ces exemples. De plus, l'Office a conclu que l'existence de listes multiples ne répond pas à l'exigence de la tenue d'une liste d'exigences juridiques.

Communication des exigences juridiques

Pendant l'audit, l'Office a constaté qu'Enbridge avait établi un certain nombre de méthodes de communication des exigences légales. Elle n'a cependant pas démontré l'efficacité de ces méthodes pour communiquer des exigences légales nouvelles ou modifiées du siège de la société au personnel régional sur le terrain, et par conséquent aux tierces parties. L'Office a inclus, dans ses entrevues avec du personnel d'Enbridge responsable de la mise en œuvre du programme, des questions au sujet des connaissances des exigences réglementaires nouvelles ou révisées dans le contexte des programmes de la société sur la sensibilisation du public et les croisements par des tiers. Il a alors constaté la méconnaissance de certains changements réglementaires pouvant avoir des incidences sur le programme de sensibilisation du public ou les renseignements en la matière. Par exemple, on connaissait mal les changements apportés à la *Loi sur l'Office national de l'énergie* et on ne savait pas que le *Règlement sur les sanctions administratives pécuniaires (Office national de l'énergie)* avait été adopté. L'Office fait remarquer que de l'information sur ce règlement

devrait normalement être incluse dans le programme de sensibilisation du public pour répondre aux exigences de l'article 4 du RCP, partie II. Le personnel de la société responsable de la mise en œuvre du programme de sensibilisation du public ou de la communication des exigences y relatives devrait être au courant de sa teneur réglementaire.

Résumé

L'Office a jugé qu'Enbridge avait démontré suivre, recenser et communiquer une partie des exigences légales applicables.

L'Office a aussi estimé que les méthodes employées par Enbridge pour surveiller les exigences légales et la conformité ne répondaient pas à ses exigences.

L'Office a jugé qu'Enbridge ne tenait pas une liste unique et complète qui présentait le degré de spécificité pouvant permettre à la société d'assurer et de surveiller sa conformité avec les exigences légales.

L'Office a conclu qu'Enbridge avait conçu et appliqué des pratiques de communication de ces exigences. Il a relevé une lacune des pratiques de communication des exigences juridiques : la société n'avait pas démontré disposer d'une méthode efficace pour la communication des exigences nouvelles ou révisées entre son siège et le personnel régional et, par conséquent, les tiers.

Après évaluation du programme de sensibilisation du public d'Enbridge par rapport aux exigences, l'Office a conclu que la société ne se conformait pas aux exigences pour le présent sous-élément. La société devra élaborer un plan de mesures correctives pour les lacunes décrites.

Statut de conformité : Non conforme

2.3 Buts, objectifs et cibles

Attentes : La société doit avoir mis en place un processus efficace pour élaborer et fixer des buts, des objectifs et des cibles précises qui sont pertinents pour les risques et dangers associés à ses installations et à ses activités (p. ex. construction, exploitation 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 fixés et d'assurer leur examen annuel.

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. 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, 6.6, 40, 47 et 48 et alinéas 6.5(1)a) et b)

Évaluation :

L'Office s'attend à ce que les sociétés mettent en place un processus efficace d'élaboration et d'établissement de buts, d'objectifs et de cibles précises pour les risques et dangers liés à leurs installations.

Buts, objectifs et cibles

Le RPT n'énonce aucune exigence de processus au niveau du système de gestion quant à l'élaboration de politiques et de buts. Toutefois, Enbridge a établi des lignes directrices claires dans le système de gestion relativement à son processus d'élaboration de politiques et de buts. Au niveau de la gouvernance, le volume 01 du SGI d'Enbridge comprend des *documents* qui décrivent les attentes de la société en matière de documentation de ses principales politiques, comme les processus de planification de la stratégie et des activités. Ces documents traitent aussi des « échelons de planification » de la société et de la documentation connexe. Celui qui porte sur les échelons de planification explique la façon dont la société établit un lien entre ses politiques et sa vision, d'une part, et ses cibles et mesures de rendement, d'autre part. Les pratiques décrites dans le processus ainsi prévu sont conformes aux exigences de l'Office quant à l'élaboration de politiques, de buts, d'objectifs, de cibles et de mesures de rendement. Même si la conformité des processus internes d'Enbridge par rapport aux exigences de l'Office n'est pas absolue, il y a intégration de ces exigences aux pratiques de gestion des activités d'Enbridge. L'Office a observé que, même si Enbridge n'avait pas appliqué toutes les exigences du SGI dans les

services fonciers, tout le secteur Oléoducs et donc les services fonciers étaient visés par cette pratique.

Dans les entrevues d'audit, le personnel d'Enbridge a indiqué que le secteur Oléoducs et les services fonciers appuient la société dans ses objectifs de sécurité et de fiabilité opérationnelle et de perfectionnement des ressources humaines. L'examen des dossiers indique que les services fonciers élaborent un plan annuel décrivant les priorités ainsi que les possibilités, les atouts, les faiblesses et les menaces susceptibles d'influer sur leur capacité à réaliser leurs objectifs. Les services fonciers avec leur programme de sensibilisation du public élaborent un plan annuel qui décrit leurs stratégies, leurs priorités, leurs cibles et leurs initiatives pour l'année qui vient. Leur plan 2014 comporte des mesures de rendement pour chacune des fonctions de ce programme. Le programme de sensibilisation du public se fixe des buts par rapport à ce qu'il a à livrer sur le plan opérationnel (nombre de propriétaires fonciers visités, de contacts avec les intervenants d'urgence, d'activités fréquentées de sensibilisation et de gestion des urgences, par exemple). Enbridge a démontré que des rapports d'étape sont présentés au comité de sensibilisation du public, qui réunit tous les trimestres des représentants de divers services à l'interne. L'Office s'attend également, dans son processus d'établissement d'objectifs et de cibles, à ce qu'une société s'assure que les objectifs et cibles en question sont ceux dont elle a besoin pour atteindre ses buts. Il s'attend en outre à ce qu'une société veille à ce que les objectifs et les cibles fassent l'objet d'un examen annuel.

L'Office a constaté que les services fonciers d'Enbridge dressent un plan annuel comportant certains buts en matière de rendement pour le programme de sensibilisation du public. Ainsi, la société se propose de visiter en personne l'ensemble de ses propriétaires fonciers dans un cycle de trois ans à raison d'un tiers des intéressés par an. Les buts sont directement liés au rendement et aux résultats du programme, mais l'Office a jugé qu'il n'y avait pas de lien direct avec les risques et dangers ni avec la prévention des ruptures dans cette réalisation du programme de sensibilisation du public. De même, bien que les responsables de ce programme aient mis en place plusieurs initiatives pour appuyer et promouvoir la prévention des ruptures par la sensibilisation (notamment au moyen d'activités d'information), ils n'avaient établi ni cibles ni objectifs permettant de démontrer que les initiatives en question atteignaient les buts fixés ou contribuaient efficacement à la prévention des ruptures.

Buts liés à l'article 6.3 du RPT

Selon le RPT qui s'applique à ce programme par les exigences de l'Office pour les programmes de gestion de l'intégrité et de la sécurité, les sociétés ont l'obligation bien précise de se fixer des buts de prévention des ruptures, des rejets de gaz et de liquides, des décès et des blessures, ainsi que d'intervention en cas d'incident ou d'urgence. L'Office a examiné ces exigences simultanément dans le volet de l'audit du programme de gestion de l'intégrité et dans le présent volet.

Dans son rapport d'audit sur le programme de gestion de l'intégrité d'Enbridge, il a fait les observations suivantes :

Le RPT dit qu'une société doit se donner des buts de prévention des ruptures, des rejets de liquides et de gaz, des décès et des blessures, ainsi que d'intervention en cas d'incident ou d'urgence. Bien qu'il en soit implicitement tenu compte dans les principes en matière d'intégrité d'Enbridge, la

société n'a pas démontré avoir énoncé en toutes lettres de tels buts selon les exigences de l'alinéa 6.3(1)b) du RPT. L'Office a observé que dans ces principes, Enbridge exposait les valeurs fondamentales de l'organisme devant s'appliquer à sa façon de gérer le programme de gestion de l'intégrité. Ajoutons que, dans son ordre de priorité figurant dans le rapport annuel du service d'intégrité des produits, le secteur Oléoducs énonce des objectifs et un résultat final mesurables à atteindre dans un certain délai. La première priorité du secteur Oléoducs parle d'élimination des ruptures et de réduction des fuites. Notons à propos de ces observations que l'énoncé implique une prévention des ruptures, des rejets de liquides et de gaz, des décès et des blessures, mais sans expliciter que le but de la société est de prévenir les fuites, et non pas uniquement d'en réduire le nombre. À en juger par son examen de la documentation fournie, l'Office estime qu'Enbridge n'a pas démontré disposer, au niveau de la gouvernance, d'une politique qui vise expressément à prévenir les ruptures, les rejets liquides et gazeux, les décès et les blessures.

Dans son audit du programme de sensibilisation du public, l'Office a relevé les mêmes problèmes. Il a en outre constaté que même si le programme d'Enbridge présentait des buts dans ce domaine, il n'existait aucun processus de fixation de cibles pouvant démontrer que la société mesure le rendement du programme de sensibilisation du public sous l'angle de la prévention des ruptures. Ainsi, aucun processus n'a été indiqué pour l'intégration de mesures d'atténuation des menaces constatées par les activités non autorisées et les cas de non-conformité. On s'efforce nettement de renseigner les tiers sur ce que sont les travaux sécuritaires et conformes autour des pipelines par le programme de sensibilisation du public, mais Enbridge n'a pu démontrer qu'elle se fixait des buts, des objectifs et des cibles pour évaluer le rendement de ces diverses initiatives.

Résumé

L'Office a constaté qu'Enbridge avait établi des processus d'élaboration et de mise en œuvre des buts, des objectifs et des cibles qui sont conformes à ses exigences.

Il a constaté par ailleurs qu'Enbridge n'avait pas établi de buts exprès en matière de prévention des ruptures, des rejets de gaz et de liquides, des décès et des blessures et de protection de l'environnement selon les exigences du RPT. Ajoutons que si Enbridge a démontré s'être dotée de pratiques de gestion conformes aux exigences de l'Office et avoir lancé des initiatives pour résoudre les problèmes, elle n'a pas démontré en revanche avoir fixé des objectifs, des cibles ou des mesures de rendement bien précis devant garantir que ses diverses initiatives de sensibilisation du public réussissent à produire les résultats recherchés en gestion.

Après évaluation du programme de sensibilisation du public d'Enbridge par rapport aux exigences, l'Office a conclu que la société ne se conformait pas aux exigences pour le présent sous-élément. La société devra élaborer un plan de mesures correctives pour les lacunes décrites.

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 et 48

Évaluation :

L'Office s'attend à ce que les sociétés se dotent d'une structure organisationnelle documentée qui leur permet de satisfaire aux exigences de leur système de gestion et de respecter les obligations consistant à mener leurs activités de manière à assurer la sécurité et la sûreté du public, des employés de l'organisme et du pipeline, ainsi que la protection des biens et de l'environnement. La structure documentée doit donner la possibilité aux sociétés de déterminer et de communiquer les rôles, les responsabilités et les pouvoirs des dirigeants et des employés à tous les niveaux hiérarchiques.

Structure organisationnelle

Dans cet audit, l'Office s'est attaché aux fonctions opérationnelles des services fonciers, et notamment aux programmes de croisements, de prévention des dommages et de sensibilisation du public pour les actifs relevant de la réglementation fédérale canadienne.

Enbridge a indiqué que le personnel du programme de sensibilisation du public aux bureaux de la société à Edmonton se rattache aux services fonciers, partie du secteur Oléoducs. L'information et les exigences de ce programme sont élaborées et gérées au siège de la société et appliquées dans les régions par les employés d'entretien des pipelines et les agents fonciers. Dans le cas du programme de sensibilisation du public, on compte des agents exerçant des responsabilités en sensibilisation dans chacune des régions. Il existe aussi trois bureaux centraux à Edmonton, en Alberta, à

Estevan, en Saskatchewan, et à Sarnia, en Ontario. Chacun de ces bureaux gère ses propres activités de sensibilisation (visites de propriétaires fonciers, activités d'information, etc.). La région du sud des Prairies d'Enbridge gère son programme à elle depuis le bureau régional situé à Estevan. Ce réseau est exploité séparément en raison de la réglementation provinciale du réseau de collecte. Dans cette région, les agents de sensibilisation du public sont assujettis aux mêmes normes que ceux du siège de la société.

Pendant l'audit, Enbridge a fourni des dossiers et d'autres documents démontrant qu'elle avait établi et mettait à jour pour son programme et ses activités de sensibilisation du public des énoncés écrits de rôles et de responsabilités qui s'appliquaient à tous les échelons de l'organisme ainsi qu'aux entrepreneurs.

Évaluation annuelle des besoins en ressources

Il n'y a pas qu'une structure organisationnelle documentée qui soit exigée, puisque l'Office s'attend à ce que les sociétés démontrent être capables en permanence de soutenir leurs programmes. Il exige que les sociétés démontrent, par une évaluation annuelle documentée des besoins, que les ressources humaines à affecter à l'établissement, à la mise en œuvre et au maintien des programmes sont suffisantes compte tenu des besoins opérationnels et réglementaires.

Enbridge a démontré recourir à plusieurs mécanismes pour évaluer ses besoins en ressources humaines. Pour déterminer les ressources dont elle a besoin dans une année, elle applique son processus officiel de planification des effectifs et les pratiques qui y sont liées. L'Office a constaté que la société évalue ses niveaux de ressources par des indicateurs décalés comme le nombre de demandes de croisement reçues l'année précédente, par des mesures normalisées des services et par des projections de travaux.

D'après les renseignements fournis par Enbridge dans ses dossiers et autres documents et à l'occasion des entrevues, l'Office a pu relever une lacune dans l'évaluation que fait Enbridge des besoins. Dans les entrevues sur le terrain, la société a indiqué qu'elle fait appel à un certain nombre d'agents d'entretien des pipelines, d'entrepreneurs et d'agents fonciers pour les visites en personne, les séances d'information sur demande et le suivi des activités non autorisées qui relèvent du programme de sensibilisation du public. L'Office n'a pas constaté de manque de ressources dans la mise en œuvre du programme, mais Enbridge n'a pas démontré que dans ses pratiques d'évaluation des besoins, elle tenait compte des activités de sensibilisation du public qui s'exerçaient à l'aide de ressources régionales. L'Office observe qu'au moment de l'audit, les services fonciers étaient en train de documenter et d'appliquer leur système de gestion (volume 19 du SGI). Il observe également qu'aucun problème de sous-dotation ou d'insuffisance des ressources n'a été constaté en cours d'audit au siège de la société ni dans les bureaux régionaux. Il reste qu'à mesure qu'il progresse dans la mise en œuvre des processus du volume 19, Enbridge devra prendre en considération les ressources humaines dont elle a besoin pour maintenir son système de gestion et pour exécuter les mesures correctives jugées nécessaires.

Résumé

L'Office a constaté qu'Enbridge avait une structure organisationnelle documentée et communiquait les rôles, les responsabilités et les pouvoirs des dirigeants et des employés à tous les échelons de la société.

L'Office a aussi constaté qu'Enbridge avait établi et mis en œuvre plusieurs mécanismes pour examiner les besoins en main-d'œuvre de son programme de sensibilisation du public. L'Office n'a pas relevé de problèmes d'insuffisance des ressources pendant cet audit.

L'Office a par ailleurs jugé que dans son évaluation des besoins, Enbridge ne tenait pas directement compte de tout le personnel exerçant des responsabilités dans le cadre du programme de sensibilisation du public et, par conséquent, ne démontrait pas que les ressources humaines étaient suffisantes pour l'établissement, la mise en œuvre et la mise à jour de son système de gestion et le respect de ses exigences.

Après évaluation du programme de sensibilisation du public d'Enbridge par rapport aux exigences, l'Office a conclu que la société ne se conformait pas aux exigences pour le présent sous-élément. La société devra élaborer un plan de mesures correctives pour les lacunes décrites.

Statut de conformité : Non conforme

3.0 MISE EN ŒUVRE

3.1 – Contrôles opérationnels – Exploitation courante

Attentes : La société doit avoir 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, 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, 40, 47 et 48 et alinéas 6.5(1)e), f) et q)

Évaluation :

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, à atténuer et à 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.

Élaboration de mécanismes de contrôle

Pendant l'audit, Enbridge a indiqué avoir élaboré et mis en œuvre son programme de sensibilisation du public pour renseigner les parties prenantes de l'extérieur sur ce que sont les travaux sécuritaires autour des pipelines et ce qui doit se faire en cas d'urgence. Enbridge a indiqué que le livre 19 (03-02-02) des manuels d'exploitation et d'entretien décrivait la clientèle et les buts visés par le programme de sensibilisation du public, ainsi que les pratiques et les procédures (mécanismes de contrôle) à employer pour répondre aux besoins de la société en matière de sensibilisation du public. Ce livre des manuels en question comportait une description des parties prenantes (entrepreneurs en excavation, propriétaires fonciers, municipalités, etc.) et les divers moyens de sensibilisation conçus en adaptation aux activités connues (bulletins d'information de l'automne et du printemps, lettres de rappel, calendrier annuel, visites en personne, entre autres). Un autre exemple de mécanisme de contrôle instauré par le programme de sensibilisation du public est l'outil de sélection du matériel et des engins agricoles. Ce diagramme de sélection conçu par le programme de prévention des dommages et utilisé par le programme de sensibilisation du public aide les propriétaires et les locataires qui s'adonnent à des activités agricoles à juger des limites admissibles de poids lorsqu'ils sont appelés à traverser les emprises d'Enbridge avec des engins agricoles.

Résumé

Dans son examen des lacunes relevées pour le sous-élément de la détermination des dangers (voir l'élément 2.2 du présent rapport), l'Office a constaté qu'Enbridge avait mis en œuvre des mécanismes de contrôle convenant aux dangers qui avaient été reconnus.

Après évaluation du programme de sensibilisation du public d'Enbridge par rapport aux exigences, l'Office a conclu que la société se conformait aux exigences pour ce sous-élément.

Statut de conformité : Conforme

3.2 Contrôles opérationnels – Perturbations et conditions inhabituelles d’exploitation

Attentes : La société doit établir et tenir à jour des plans et procédures pour identifier le potentiel de perturbations ou conditions inhabituelles, 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 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, 32, 40, 47 et 48 et alinéas 6.5(1)c), d), e), f) et t)

Évaluation :

L’Office s’attend à ce que les sociétés établissent et mettent à jour des plans et procédures pour constater le potentiel de perturbations ou conditions inhabituelles, de rejets accidentels, d’incidents et de situations d’urgence. Elle doit également définir des moyens d’intervention proposés en réponse à ces situations, en plus de prévenir et d’atténuer leurs conséquences ou leurs effets probables.

Perturbations et conditions inhabituelles d’exploitation

Pendant l’audit, l’Office a constaté que, chez Enbridge, le programme de sensibilisation du public joue un rôle dans le programme de gestion des urgences dans son ensemble. Bien que ne s’occupant pas directement de conditions de perturbation, les responsables du programme de sensibilisation du public élaborent et maintiennent des activités de formation continue des parties prenantes, et notamment des premiers intervenants. Enbridge s’est servie de ce programme, des activités d’information, des envois postaux et des transmissions de données pour renseigner les parties prenantes de l’extérieur sur les situations d’urgence possibles. L’Office a reçu des renseignements démontrant qu’Enbridge avait intégré à l’information de sécurité de ses envois postaux des données sur les urgences comme des précisions sur les indices de fuites possibles ou des éléments de définition des événements urgents. Pendant les visites en personne, les représentants de la société vérifient les coordonnées des résidents pour maintenir la précision de la base de données des propriétaires fonciers, puisqu’on se sert de cette base d’information pour produire des listes en cas d’urgence.

L’examen des dossiers et autres documents et les entrevues auprès du personnel ont permis à l’Office de confirmer que le personnel du programme de sensibilisation du public participait à l’élaboration et à la présentation d’un matériel de formation en gestion des urgences à l’intention des premiers intervenants et des résidents à proximité des pipelines.

L’Office a constaté que, sur le terrain, les agents de sensibilisation du public soutiennent le programme de gestion des urgences en cas d’incident. Les

entrevues et l'examen de la documentation ont confirmé l'existence de ces responsabilités des agents régionaux du programme de sensibilisation du public dans les interventions d'urgence et l'accent mis dans ce cas sur les communications. Les entrevues auprès du personnel de terrain de ce programme ont indiqué qu'il avait pris part à des exercices d'urgence sur le terrain et sur table.

Plans d'urgence

Le RPT oblige les sociétés à établir et à mettre en œuvre un processus permettant d'élaborer des plans d'urgence pour se préparer aux événements anormaux susceptibles de se produire pendant les activités de construction, d'exploitation, d'entretien ou de cessation d'exploitation. Le programme de sensibilisation du public est directement lié au programme de gestion de l'intégrité qui est vérifié dans un volet simultané d'audit. Cet audit a fait voir qu'Enbridge ne disposait pas au niveau du programme d'un processus établi et mis en œuvre d'élaboration de plans d'urgence selon les exigences du RPT. Comme l'Office a fait un constat de non-conformité dans cet audit, ce qui obligera la société à dresser un plan de mesures correctives pour les lacunes de ce programme, l'Office ne fera pas de nouveaux constats pour le présent sous-élément. Le plan de mesures correctives élaboré par Enbridge pour ce cas établi de non-conformité devra directement et expressément tenir compte des mesures à prendre pour corriger les lacunes du présent programme.

Résumé

L'Office estime qu'Enbridge a démontré que son programme de sensibilisation du public joue un rôle dans le soutien du programme des interventions d'urgence. Enbridge s'est servie de ses envois postaux de sensibilisation et de ses activités d'information pour soutenir ses capacités d'intervention d'urgence et mieux répondre aux exigences réglementaires.

L'Office a constaté que les agents de sensibilisation du public de la société exerçant des responsabilités en cas d'urgence sont convenablement formés.

L'Office a constaté par ailleurs qu'Enbridge ne disposait pas de processus d'élaboration de plans d'urgence pour se préparer aux événements anormaux susceptibles de se produire pendant les activités de construction, d'exploitation, d'entretien et de cessation d'exploitation, mais que c'est là un constat de non-conformité qui est déjà traité pour le programme de gestion de l'intégrité, d'où l'inutilité de faire le même constat pour le présent sous-élément. Pour qu'on soit sûr que les questions se règlent pour le présent programme, le plan de mesures correctives d'Enbridge devra directement et expressément tenir compte des mesures à prendre pour le programme de sensibilisation du public.

Après évaluation du programme de sensibilisation du public d'Enbridge par rapport aux exigences, l'Office n'a relevé aucun cas de non-conformité. Il a conclu qu'Enbridge se conformait aux exigences pour ce sous-élément.

Statut de conformité : Conforme

3.3 Gestion du changement

Attentes : La société doit avoir 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 procédures, ainsi qu'à la structure organisationnelle de la société ou aux exigences juridiques auxquelles la société est assujettie.

Références :

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

Évaluation :

Pendant l'audit, Enbridge a mentionné répondre à ces exigences par son processus de gestion du changement décrit au livre 1 des manuels d'exploitation et d'entretien (06-02-01). L'Office a examiné ce document indiquant que cette norme vise à garantir que les parties prenantes nécessaires sont associées aux décisions en ce qui concerne les modifications d'installations, d'équipement, de processus et de politiques. Enbridge a fourni pendant l'audit des renseignements selon lesquels ses processus et ses exigences dans ce domaine sont intégrés à l'ensemble de ses énoncés écrits de processus, de procédures et de pratiques. Elle a en outre indiqué qu'avec un seul processus, elle serait incapable de répondre à ses propres besoins et qu'il en irait de même des autres sociétés aux installations et aux processus importants. Ainsi, elle possédait des processus multiples intégrés à des emplacements multiples. Elle a en outre indiqué qu'elle interprétait les exigences du RPT comme étant de « veiller à ce qu'un processus de gestion du changement soit disponible aux fins de tout changement non planifié, imprévu ou rare qui n'est pas déjà intégré aux activités et processus existants ». L'Office a interprété cet énoncé comme disant que le processus de gestion du changement au livre 1 ne devrait s'appliquer qu'aux changements non planifiés ou imprévus.

L'Office a jugé que l'interprétation et les pratiques d'Enbridge étaient incompatibles avec sa propre interprétation des exigences du RPT en matière de processus. Il fait remarquer que le RPT exige qu'une société élabore, au niveau du système de gestion, un processus de gestion du changement qui permette de déterminer et de gérer tout changement pouvant avoir une incidence sur la sécurité, la sûreté et la protection de l'environnement, et non seulement ceux que décrit Enbridge. L'Office observe que les exigences en matière d'élaboration d'un processus de gestion du changement se trouvent aussi bien dans le RPT que dans la norme CSA-Z662.

Compte tenu des paramètres du processus d'Enbridge selon la description précédente, l'applicabilité de cette gestion du changement ne répond pas aux attentes de l'Office dans ce domaine. Plus précisément, il n'est pas question de la constatation et de la gestion de 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 procédures, ainsi qu'à la structure organisationnelle de la société ou aux

exigences légales auxquelles la société est assujettie.

L'Office a examiné le processus de gestion du changement d'Enbridge dans son application au programme de sensibilisation du public pour constater que, s'il était démontré qu'un processus d'examen et de révision des manuels d'exploitation et d'entretien était appliqué, la gestion du changement n'en était pas pour autant conforme puisqu'on ne pouvait démontrer que l'examen tenait compte des nouvelles exigences légales. Comme nous l'avons indiqué au sous-élément 2.2 du présent rapport, Enbridge n'a pas démontré qu'un processus était en place pour garantir que les modifications d'exigences légales font l'objet d'une analyse à des fins d'intégration aux procédures. L'Office observe que sans un processus où les modifications des lois déclenchent le processus de gestion du changement, il est impossible à Enbridge de démontrer sa conformité.

Ajoutons que, d'après les renseignements recueillis dans ce volet de l'audit et d'autres, le processus en place était, a-t-on indiqué, appliqué sans plus de cohérence à l'échelle des programmes de protection. Enbridge a dit avoir entrepris un projet pour mettre en œuvre un processus révisé de gestion du changement dans le cadre de l'élaboration de son système de gestion intégrée qui vise à répondre aux exigences de l'Office.

Résumé

L'Office a constaté que même si Enbridge avait mis en œuvre certains éléments d'un processus de gestion du changement et était en voie de mettre en œuvre un nouveau processus, elle n'avait pas démontré avoir établi ni appliqué un processus conforme aux exigences du RPT.

Après évaluation du programme de sensibilisation du public d'Enbridge par rapport aux exigences, l'Office a conclu que la société ne se conformait pas aux exigences pour le présent sous-élément. La société devra élaborer un plan de mesures correctives pour les lacunes décrites.

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 procédures exigés par le système de gestion ou les programmes de protection de la société.

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

Références :

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

Évaluation :

L'Office s'attend à ce que les sociétés disposent d'un processus établi, mis en œuvre et efficace pour juger des 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.

Programme de formation

À l'occasion des entrevues et dans l'examen des dossiers et autres documents, l'Office a constaté qu'Enbridge avait établi et mis en œuvre un programme documenté de formation applicable aux employés du programme de sensibilisation du public. Le programme profite du soutien voulu à l'échelle de l'entreprise et est bien géré. Enbridge a élaboré un système de gestion de l'apprentissage en ligne qui comprend un mécanisme d'inscription, d'exécution, de suivi et de documentation pour les apprentissages. Le service des ressources humaines d'Enbridge prête son soutien aux différents services pour l'élaboration du contenu et des programmes d'apprentissage en ligne, chaque service assurant la gestion de ses propres cours. L'Office a confirmé qu'Enbridge avait mis en œuvre les systèmes nécessaires pour produire, gérer et documenter les divers programmes de formation au moyen d'entrevues et d'inspections de première ligne.

L'Office reconnaît qu'Enbridge a une politique sur la violence en milieu de travail conformément aux exigences de la partie XX du *Règlement canadien sur la santé et la sécurité au travail*, mais les entrevues menées avec du personnel le long du réseau ont permis de constater que les employés ne savaient pas que la formation à cet égard devait inclure un volet sur la violence exercée par des gens de l'extérieur. Pendant l'audit, le personnel sur le terrain pour l'ensemble du réseau a signalé des rencontres avec des tiers hostiles. Les entrevues menées pendant l'examen des pratiques relatives à la violence en milieu de travail ont fait ressortir que le personnel sur le terrain et les entrepreneurs ne connaissaient pas les procédures pour reconnaître les comportements agressifs, en faire officiellement rapport ou y réagir. L'audit a relevé qu'il n'existait pas de formation, à l'intention du personnel sur le terrain ou des entrepreneurs, ni de procédures permettant de connaître les attentes d'Enbridge en présence de comportements hostiles au cours d'interactions avec le public ou des tiers permettant de répondre aux exigences de la partie XX du RCSST.

En raison des réponses fournies par le personnel sur le terrain pendant l'audit et de l'attention et de l'intérêt toujours plus grands que la population démontre à l'endroit des activités de la société, le délégué CCT de l'Office a reçu une promesse de conformité volontaire de la part d'Enbridge à l'effet qu'elle élaborerait et mettrait en œuvre un programme sur la violence en milieu de travail conforme aux exigences de la partie XX du RCSST. Dans ce contexte, Enbridge a démontré qu'elle élaborait des mesures provisoires comprenant notamment une formation de sensibilisation et de gestion des conflits à l'intention du personnel sur le terrain ainsi que la mise sur pied d'un projet à long terme visant à répondre aux exigences du RCSST.

Comme à la base même de ce problème il y a le défaut de reconnaître et de gérer les exigences légales dans le cas des travailleurs, une telle lacune est traitée dans le volet d'audit de l'Office sur le programme de gestion de la sécurité au sous-élément 2.2, Exigences légales. Pour le présent sous-élément, l'Office ne fait pas de nouveaux constats de non-conformité, puisque le plan de mesures correctives conçu pour le constat déjà établi visera aussi à corriger la lacune en question dans le programme de sensibilisation du public.

Processus de gestion des compétences

L'Office s'attend à ce qu'une société ait un processus établi, mis en œuvre et efficace pour s'assurer que les employés et toute autre personne travaillant en collaboration avec la société ou pour le compte de celle-ci soient compétents et fassent l'objet d'une supervision, ce qui doit assurer la sécurité du réseau pipelinier et la protection de l'environnement. De plus, l'article 3.1.2(c) de la norme CSA impose l'élaboration d'un processus de gestion des ressources, ce qui comprend l'établissement des besoins en compétences.

En dépit de la mise en œuvre du programme de formation d'Enbridge, l'Office a jugé que la société n'avait pas établi ni mis en œuvre de processus documentés pour définir les compétences devant servir à élaborer des programmes de formation et d'apprentissage, ainsi qu'à établir celles qui sont essentielles pour que les employés et les autres personnes travaillant pour le compte de la société puissent exécuter leurs tâches en toute sécurité et de manière à assurer la sûreté du pipeline et la protection de l'environnement. De même, l'Office a jugé qu'Enbridge n'avait pas établi ni mis en œuvre de processus pour vérifier les compétences, comme cela est exigé. Les entrevues auprès des membres du personnel ont indiqué que des processus

d'évaluation des compétences non documentés étaient instaurés au moment de l'audit. Toutefois, ils ne respectaient pas les exigences de l'Office pour les processus du système de gestion. L'examen d'autres documents par l'Office a révélé qu'Enbridge avait mis en œuvre à une certaine époque un programme de formation axé sur les compétences, mais qu'on y avait officiellement mis fin il y a un certain nombre d'années. L'Office a observé que le personnel de certaines régions appliquait encore les pratiques de ce programme en tant que méthode garantissant que les nouveaux employés ont les compétences requises.

L'Office estime que la détermination et la vérification des compétences constituent une composante clé pour assurer la sécurité des travailleurs et du public ainsi que la protection de l'environnement. Par conséquent, cette question a été portée à l'attention d'Enbridge comme étant urgente. Enbridge a répondu en élaborant un processus temporaire, et celui lancé en 2013 sur les compétences et qualifications de la main-d'œuvre est maintenant entièrement déployé. Ces renseignements ont été fournis à l'Office aux fins d'examen avant les rencontres en conclusion. Même si leur établissement et leur mise en œuvre n'ont pas encore été démontrés, sur la foi des premières entrevues auprès du personnel du service, l'Office a estimé que les pratiques décrites pourraient respecter ses exigences.

Production et gestion des dossiers et autres documents sur la formation

L'Office a constaté que le processus d'Enbridge pour produire et gérer des dossiers et autres documents liés à la formation est fondé en grande partie sur ce qui suit :

- système de gestion de l'apprentissage d'Enbridge – pour gérer les dossiers du service liés à la formation;
- plans de perfectionnement individuels – pour gérer la formation et les dossiers sur le plan individuel.

Dans l'examen des dossiers, Enbridge a démontré qu'elle avait un processus établi, mis en œuvre et efficace pour produire des dossiers et d'autres documents sur la formation.

Résumé

L'Office a constaté qu'Enbridge avait établi et mis en œuvre un système de gestion officiel pour déterminer et gérer les exigences relatives à la formation.

L'Office a par ailleurs jugé qu'Enbridge n'avait pas établi ni mis en œuvre de processus pour déterminer et vérifier les exigences relatives aux compétences de ses travailleurs conformément au RPT et à la norme CSA Z662-11. Il a remarqué qu'Enbridge avait amorcé la mise en œuvre d'un nouveau processus pour déterminer et vérifier les compétences des travailleurs. Toutefois, ce nouveau processus demeure non conforme, puisqu'il n'a pas été établi ni appliqué.

Après évaluation du programme de sensibilisation du public d'Enbridge, l'Office a conclu que la société ne se conformait pas aux exigences pour le présent sous-élément. Elle devra élaborer un plan de mesures correctives pour les lacunes décrites.

Statut de conformité : Non conforme

3.5 Communication

Attentes : La société doit avoir 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 doit 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, 40, 47 et 48 et alinéa 6.5(1)m)

Évaluation :

L'Office s'attend à ce que les sociétés disposent d'un processus établi, mis en œuvre et efficace de communication externe de l'information sur la sécurité, la sûreté et la protection de l'environnement. Ce processus doit comprendre des procédures permettant de communiquer avec le public, les employés de la société, les entrepreneurs, les organismes de réglementation et les intervenants d'urgence. Le *Règlement de l'Office national de l'énergie sur le croisement de pipe-lines (RCP), partie II*, exige ce qui suit :

- 4.(1) La compagnie pipelinière établit en permanence un programme de sensibilisation du public visant à informer celui-ci :
- a) de la présence du pipe-line;
 - b) des responsabilités du public quant à la construction ou à l'aménagement d'installations et à l'exécution de travaux d'excavation qui pourraient toucher le pipe-line.

Communication externe

Pendant l'audit, Enbridge a indiqué que la communication de l'information de sécurité et de sensibilisation au public et aux parties prenantes de l'extérieur compte parmi les principales fonctions du programme de sensibilisation du public. Enbridge a défini le public concerné comme étant [traduction] « *les gens qui habitent ou sont propriétaires de terrains dans une emprise ou à proximité, et ce, dans une zone tampon de 200 mètres à partir des canalisations à haute pression de vapeur ou qui, en façade ou en cour, avoisinent des canalisations dans un rayon de 60 mètres de part et d'autre de l'emprise de pipelines à basse pression de vapeur* ». Enbridge comprend également les premiers intervenants, les municipalités, les entrepreneurs en excavation et en construction et les autres services publics dans la clientèle de ses activités de sensibilisation du public. La société a démontré mener plusieurs activités d'information des parties prenantes de l'extérieur dans un souci de maintien de la communication avec le public et ses parties prenantes. Ce sont notamment les activités suivantes :

- participation à des expositions dans des salons commerciaux ou agricoles;
- collaboration à des initiatives en association coopérative avec le Joint Pipeline Committee en Ontario et le Comité de pipelines au Québec;
- adhésion à des associations « common ground alliances » sur le plan régional ou national;

- envois postaux réguliers;
- organisation de séances de sensibilisation avec divers groupes d'intervenants;
- information dans le site Web d'Enbridge;
- réponse aux questions de la boîte de réception et de la ligne téléphonique en sensibilisation du public;
- élaboration et présentation de matériel de formation à l'intention des premiers intervenants;
- visites en personne des propriétaires et locataires habitant dans un rayon de 200 mètres des emprises de canalisations à haute pression de vapeur et 60 mètres de celles à basse pression de vapeur, selon un cycle de 3 ans pour chaque région;
- élaboration et présentation d'un matériel de sécurité et de sensibilisation qui vise directement les enfants.

Pendant l'audit, l'Office a confirmé qu'Enbridge mettait en œuvre ses pratiques de communication dans le cadre du programme de sensibilisation du public. Il a examiné des dossiers et autres documents démontrant qu'Enbridge exécutait son programme avec constance et tenait compte du caractère saisonnier des diverses activités susceptibles de présenter un danger pour la population ou le réseau pipelinier. Ainsi, Enbridge avait conçu et appliqué un calendrier d'envois postaux dont les délais coïncidaient avec des activités saisonnières possibles comme l'ensemencement et l'entretien printanier des terres, de sorte que son matériel de sensibilisation donne lieu à des rappels en temps utile aux parties prenantes. L'Office a constaté qu'Enbridge fournissait un matériel bilingue au besoin.

Communication interne

L'Office a constaté par ailleurs qu'au niveau des services, Enbridge n'avait pas démontré disposer d'un plan de communication documenté en soutien de l'efficacité de la mise en œuvre et du fonctionnement du système de gestion de la sécurité et des pertes selon les dispositions de l'article 3.1.2(d) de la norme CSA Z662-11 et les engagements dans le cadre du système de gestion de gouvernance de la société.

Enbridge a pu démontrer que des communications internes officieuses avaient lieu entre tous les groupes des services fonciers. Ainsi, dans son examen des dossiers, l'Office a pu voir que des réunions se tenaient régulièrement où il était question des initiatives internes. Il a constaté par ailleurs que les pratiques de communication interne adoptées par Enbridge étaient insuffisantes et ne répondaient pas aux exigences. Pendant l'audit, on a cité plusieurs exemples illustrant que l'information opérationnelle ne circulait ni au sein des services fonciers ni entre ceux-ci et les autres groupes d'Enbridge. Pour citer un exemple, au moment de l'audit, le groupe des projets sur la canalisation principale de la société coordonnait et réalisait plusieurs centaines de projets d'entretien dans tout le réseau. Les groupes de la construction et des projets sur la canalisation principale n'ont pas été considérés comme relevant du présent audit, mais les inspections et les entrevues de personnel de terrain visant à éclairer les auditeurs ont indiqué que les projets en question avaient une incidence sur les relations avec le personnel d'exploitation sur le terrain et les propriétaires fonciers. À divers endroits, le personnel d'exploitation a dit qu'ignorant les délais et les lieux des projets d'excavations de vérification de l'intégrité, il était incapable de bien répondre aux préoccupations et aux questions des propriétaires. L'Office a observé que ce manque de communication et de suivi entre les groupes et les bureaux régionaux en ce qui concerne ces initiatives influait sur la capacité du personnel régional à informer les parties prenantes de

l'extérieur dans l'exercice des fonctions opérationnelles normales. Un autre exemple d'absence de communication interne est le défaut d'Enbridge de communiquer les modifications d'exigences réglementaires dans tous les groupes des services fonciers jusqu'au personnel de bureau et de terrain. Comme nous l'avons indiqué pour le sous-élément 2.1 du présent audit, on n'avait pas fait connaître les modifications apportées à la *Loi sur l'Office national de l'énergie*, l'ordonnance sur les croisements peu risqués et le *Règlement sur les sanctions administratives pécuniaires (Office national de l'énergie)*, ce qui pourrait avoir une incidence sur le personnel du programme de sensibilisation du public dans les bureaux comme sur le terrain.

Résumé

L'Office a constaté qu'Enbridge avait établi et appliqué pour son programme de sensibilisation du public des pratiques de communication externe qui permettaient de reconnaître les parties prenantes et de concevoir des messages pour le maintien de la sûreté et de la sécurité du réseau pipelinier et pour la protection de l'environnement.

L'Office a aussi constaté que, si Enbridge avait des communications internes, ses pratiques dans ce domaine laissaient à désirer. Il a par ailleurs jugé qu'Enbridge n'avait ni établi ni mis en œuvre de processus de communication qui respectait ses attentes.

Après évaluation du programme de sensibilisation du public d'Enbridge par rapport aux exigences, l'Office a conclu que la société ne se conformait pas aux exigences pour le présent sous-élément. La société devra élaborer un plan de mesures correctives pour les lacunes décrites.

Statut de conformité : Non 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 la société 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 procédures requis dans le cadre du système de gestion de la société.

La société doit avoir 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, 40, 47 et 48, alinéas 6.5(1)*i*, *n* et *o* et paragraphe 6.5(3)

Évaluation :

La société doit avoir établi et mis en œuvre un processus efficace afin de 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 l'ensemble des processus et des procédures requis dans le cadre du système de gestion de la société.

Pendant l'audit, Enbridge a indiqué que, dans le programme de sensibilisation du public, la gestion des documents relève de la politique sur les documents, laquelle peut être consultée dans le site intranet de la société et par un outil en ligne appelé « Governance Documents Library ». Selon Enbridge, cette bibliothèque est conçue pour la consultation des documents de gouvernance les plus à jour. Enbridge définit ces documents comme ceux qui énoncent les attentes, les normes, les exigences et les activités à démontrer pour confirmer la bonne exécution du système de gestion. Il s'agit notamment des normes, des spécifications, des guides, des instructions de travail, des politiques, des procédures et de documents liés comme les listes de contrôle et les modèles.

Enbridge a indiqué qu'au niveau du programme, les documents opérationnels étaient archivés avec les manuels d'exploitation et d'entretien. Elle a précisé que ces manuels comportent un processus de contrôle des documents (norme de gestion). Le but documenté avec cette norme générale est de fournir un cadre de normes et de processus pour une gestion cohérente et conforme des manuels. Le document de programme énonce pour sa part les rôles et responsabilités par lesquels on s'assure que la documentation sur les procédures est mise à jour et révisée au plus tard le 15 de chaque mois. L'Office a indiqué que les manuels étaient officiellement disponibles sur support électronique seulement, le but étant de s'assurer que le personnel

consulte les versions les plus récentes.

Pendant l'audit, l'Office a constaté qu'Enbridge appliquait avec constance les processus et les pratiques décrits.

Résumé

L'Office a constaté qu'Enbridge avait établi et mis en œuvre plusieurs mécanismes pour examiner les besoins en main-d'œuvre de son programme.

Après évaluation du programme de sensibilisation du public d'Enbridge par rapport aux exigences, l'Office n'a pas constaté de cas de non-conformité. Il a conclu qu'Enbridge se conformait aux exigences pour ce sous-élément.

Statut de conformité : Conforme

4.0 VÉRIFICATION ET MESURES CORRECTIVES

4.1 Inspection, mesure et surveillance

Attentes : La société doit établir et mettre 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 de prendre des mesures correctives et préventives en cas de lacunes. L'évaluation doit comprendre la conformité aux exigences juridiques.

La société doit avoir un processus établi, mis en œuvre et 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 établir et maintenir 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 doit 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, 40, 47 et 48 et alinéas 6.5(1)g), s), u) et v)

Évaluation :

L'Office s'attend à ce que les sociétés aient un processus établi, mis en œuvre et efficace d'inspection et de surveillance de leurs activités et de leurs installations en vue d'évaluer le caractère suffisant et l'efficacité des programmes de protection. Le RCP, partie II de l'Office dit au paragraphe 4(2) : « *La compagnie pipelinière évalue périodiquement l'efficacité de son programme de sensibilisation du public et tient un dossier de ces évaluations.* »

Mesure et surveillance

Enbridge a indiqué avoir employé plusieurs méthodes pour surveiller le maintien de l'efficacité de l'éventail de ses activités et de ses produits de sensibilisation du public. Ces méthodes comprennent celles qui suivent :

- cartes de sondage auprès des propriétaires (envoi postal);
- évaluations annuelles effectuées par les agents de sensibilisation du public dans chaque région;
- suivi de la rétroaction reçue à l'occasion des visites des propriétaires, des locataires et des voisins;
- suivi de la rétroaction reçue à l'occasion des activités d'information;
- examens externes et évaluations dans le cadre d'examens par des tiers.

Enbridge a fourni des renseignements démontrant que son programme de sensibilisation du public a été évalué dans son efficacité par des examens externes. L'examen des rapports fournis a permis d'établir un résumé des activités menées, le nombre de personnes contactées et les moyens de communication utilisés. Les rapports d'examen externe comportaient des descriptions du programme de sensibilisation du public et de ses activités et un tableau récapitulatif des résultats après regroupement des indicateurs de rendement des régions du Centre, de l'Ouest et du Nord. Chaque rapport recommandait aussi des améliorations à apporter au programme.

Si Enbridge a démontré mettre en œuvre ses processus d'évaluation, elle n'a pas démontré en revanche gérer les questions soulevées dans les évaluations ou par d'autres pratiques d'évaluation, qu'il s'agisse de la rétroaction reçue des bureaux régionaux ou des solutions apportées par la pratique ou par voie de processus. Vu le manque de gestion cohérente des recommandations, l'Office a jugé qu'Enbridge n'avait pas démontré l'efficacité de ses processus.

Surveillance et analyse des tendances

L'Office s'attend à ce que les sociétés établissent et maintiennent un système efficace de gestion de données pour surveiller et analyser les tendances relatives aux dangers, aux incidents et aux quasi-incidents. La société doit conserver des documents et des dossiers constitués à la suite des activités d'inspection et de surveillance dans le cadre de ses programmes. Le système de gestion de la société doit permettre la coordination entre ses divers programmes de protection, et celle-ci doit intégrer les résultats de ses activités d'inspection et de surveillance aux données obtenues dans la détermination et l'analyse des dangers, les évaluations de risques, les mesures de rendement et les examens annuels la direction, le but étant de sans cesse améliorer sa capacité à s'acquitter de ses obligations en matière de sécurité, de sûreté et de protection de l'environnement.

L'Office a constaté qu'Enbridge lui présentait les rapports voulus sur les activités non autorisées. Par ailleurs, les tendances dégagées en la matière font l'objet d'une surveillance dans les bureaux régionaux et sont transmises pour examen à l'équipe de prévention des dommages à Edmonton. Les mesures de rendement requises ont aussi été produites mensuellement dans chaque région et transmises une fois l'an à l'Office pour mesurer le rendement du programme. Dans l'audit, l'Office a constaté plusieurs lacunes sur le plan de la surveillance et de l'analyse des tendances. Enbridge n'a pas démontré disposer d'un processus de comparaison entre les activités et les pratiques du programme de sensibilisation du public et le nombre d'activités non autorisées dans le temps de manière à analyser, surveiller et dégager les tendances et à juger si les résultats de ce programme ont une incidence sur les activités non autorisées. L'Office considérerait que ce genre d'analyse est une exigence fondamentale pour ce qui est des activités attendues d'analyse de programme. Ajoutons que, comme il a été indiqué, si Enbridge se livrait à plusieurs types d'activités pour surveiller son

programme de sensibilisation du public, elle n'a pas démontré faire le suivi des constatations ou des recommandations et n'a donc pu prouver qu'elle pouvait intégrer les résultats à une analyse générale de gestion.

Résumé

L'Office a constaté qu'Enbridge surveillait et évaluait la mise en œuvre de son programme de sensibilisation du public.

L'Office a par ailleurs jugé qu'Enbridge n'avait pas établi de processus de surveillance, de gestion et de suivi des résultats des évaluations jusqu'à leur conclusion.

Après évaluation du programme de sensibilisation du public d'Enbridge par rapport aux exigences, l'Office a conclu que la société ne se conformait pas aux exigences pour le présent sous-élément. La société devra élaborer un plan de mesures correctives pour les lacunes décrites.

Statut de conformité : Non conforme

4.2 Enquêtes et rapports sur les incidents et quasi-incidents

Attentes : La société doit avoir 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 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 un système de gestion de données établi, mis en œuvre et 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 de protection de l'environnement.

Références :

RCP, partie II, article 4; RPT, articles 6.1, 40, 47, 48 et 52 et alinéas 6.5(1)r), s), u), w) et x)

Évaluation :

L'Office exige des sociétés qu'elles établissent un processus de production de rapports sur les dangers et dangers potentiels, les incidents et les quasi-incidents dans leurs installations réglementées. Il s'attend également à ce que les sociétés établissent et maintiennent un système efficace de gestion de données pour la surveillance et l'analyse des tendances des dangers, des incidents et des quasi-incidents.

Rapports sur les dangers et dangers potentiels, les incidents et les quasi-incidents

Pendant l'audit, Enbridge a démontré que, dans les services fonciers de la société, les quasi-incidents et les activités non autorisées étaient déclarés selon les exigences du RCP de l'Office. Elle a indiqué qu'une fois avisés, les agents fonciers et les employés de terrain des bureaux régionaux consacraient une enquête de suivi à chaque activité non autorisée avec toutes les parties pour voir si des dommages avaient été causés aux installations ou à l'environnement et pour enrichir le matériel de sensibilisation du public. Par l'examen des dossiers et autres documents, l'Office a confirmé qu'Enbridge avait mis en place des procédures de déclaration et de suivi de toutes les activités non autorisées. D'après la société, des rapports sur ces activités étaient présentés pour suite à donner au groupe de prévention des dommages. Ce sont les services juridiques qui produisaient les avis d'activités non autorisées.

Constatation des tendances et analyse

L'Office s'attend à ce que les sociétés établissent et maintiennent un système efficace de gestion de données pour la surveillance et l'analyse des tendances des dangers, des incidents et des quasi-incidents.

Enbridge a indiqué que son programme de prévention des dommages recevait tous les rapports sur les activités non autorisées. Au moment de l'audit, le suivi de ces activités se faisait sur feuille de travail, mais pendant l'audit, Enbridge a présenté son système de gestion de données EnCompass qu'elle a dit être en voie d'étendre aux activités non autorisées. Aucun problème n'a été relevé dans les pratiques actuelles ou proposées de gestion des données.

L'Office a toutefois relevé deux problèmes dans la gestion et l'analyse des données. Comme on l'a indiqué à la section 4.1, Inspection, mesure et surveillance, Enbridge ne disposait pas d'un processus approprié d'analyse et d'appréciation de l'efficacité de ses activités de programme, à en juger par les résultats de ses évaluations de programme. Comme nous l'avons dit au sous-élément 3.5 du présent rapport, la société n'avait pas non plus de processus documenté de communication des tendances entre le programme de prévention des dommages et le programme de sensibilisation du public. Comme l'Office a fait un constat de non-conformité pour chacun des sous-éléments mentionnés, ce qui obligera à dresser des plans de mesures correctives pour les lacunes constatées, il ne fera pas de nouveaux constats de non-conformité pour le présent sous-élément. Ainsi, dans ses plans de mesures correctives pour le constat déjà établi, Enbridge devra directement et expressément tenir compte des mesures à prendre pour corriger les lacunes en question dans le présent programme.

Résumé

L'Office a jugé, sous réserve des lacunes visées par ses constats de non-conformité pour les sous-éléments 3.5, Communication, et 4.1, Inspection, mesure et surveillance, qu'Enbridge avait établi des pratiques appropriées d'exécution d'enquêtes et de gestion des rapports sur les incidents et les quasi-incidents dans le cadre de son programme de sensibilisation du public.

Après évaluation du programme de sensibilisation du public d'Enbridge par rapport aux exigences, l'Office n'a pas constaté de cas de non-conformité. Il a conclu qu'Enbridge se conformait aux exigences pour ce sous-élément.

Statut de conformité : 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 d'audit.

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, 40, 47 et 48 et alinéas 6.5(1)*w*) et *x*)

Évaluation :

L'Office s'attend à ce que les sociétés disposent d'un programme établi, mis en œuvre et 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.

Programme d'assurance de la qualité

Enbridge a établi pour le programme de sensibilisation du public un processus d'examen comprenant des rapports internes annuels en provenance des diverses régions, des mécanismes de rétroaction des parties prenantes et des évaluations externes avec vérifications. Il existe également un processus de « bilans » qu'Enbridge entend appliquer au programme de sensibilisation du public une fois qu'il aura mis en œuvre le système décrit par le volume 19 du SGI pour évaluer la conformité de ce programme avec ses propres processus et buts.

La société procède aussi périodiquement à des sondages auprès des intervenants pour jauger leur degré de compréhension. Les entrevues auprès du personnel du siège de la société indiquent qu'Enbridge évalue périodiquement l'efficacité de son programme de sensibilisation du public. Elle recourt aussi à des visites en personne et à des cartes d'envoi postal pour recueillir les commentaires des parties prenantes de l'extérieur. Sur le plan interne, le comité de sensibilisation du public réunit les parties prenantes à l'interne. D'après son mandat, ce comité fixe les réalisations attendues du programme de sensibilisation du public et examine les résultats obtenus.

Les évaluations de ce programme comprennent quatre volets selon les groupes d'intervenants :

1. propriétaires, locataires et ensemble des résidents voisins (sauf si ces derniers occupent des appartements);
2. occupants des immeubles d'appartements;
3. entrepreneurs (activités spéciales);
4. organismes.

Enbridge a pu démontrer que son programme de sensibilisation du public fait l'objet d'évaluations et d'examen internes. En 2011 par exemple, il y a eu un examen de programme où on a regardé ses objectifs et considéré un résumé des activités menées dans les diverses régions. En 2013, on a examiné le programme correspondant de la région du Nord en fonction des facteurs et des clients propres à cette région.

Les rapports d'examen livrent une récapitulation des activités (ils nous disent, par exemple, combien d'envois postaux ou de réunions il y a eu), mais on n'y évalue pas si le programme a atteint ou non ses objectifs ou ses cibles. En fonction des exigences de la norme CSA Z662-11, l'Office a conclu que si chacun des rapports en question recommandait une amélioration continue du programme visé, Enbridge n'a pas démontré pour autant disposer d'un processus d'examen, d'évaluation, de suivi ni de conclusion pour ces recommandations.

Vérification interne

L'Office a délivré l'ordonnance SO-E101-003-2013 à Enbridge le 10 juin 2013. La condition 3 de cette ordonnance obligeait Enbridge à passer un contrat avec un tiers expert indépendant pour l'exécution d'une vérification de son programme de sensibilisation du public. Enbridge devait également dresser et appliquer un plan de mesures correctives comme suite donnée à toute recommandation de cette vérification. Enbridge s'est conformée à cette demande et est en train de mettre en œuvre son plan. Elle a donc répondu aux exigences de la norme CSA Z662 en ce qui concerne l'exécution d'une vérification de son programme.

L'Office observe cependant, en se fondant sur le présent volet d'audit et sur les quatre volets consacrés aux programmes de gestion de la sécurité, de l'intégrité et des situations d'urgence et au programme de protection de l'environnement, qu'Enbridge n'a pas pour l'instant de processus d'exécution de vérifications qu'il puisse juger satisfaisant. Enbridge devrait en tenir compte dans les mesures qu'elle prend pour le présent programme. L'Office fait aussi remarquer que ce programme n'a pas fait l'objet d'une vérification de conformité. L'Office considère que les vérifications de conformité constituent une pratique courante et appropriée dans un système de gestion et que si Enbridge en avait fait une, elle aurait constaté un grand nombre des lacunes relevées dans l'audit de l'Office.

Résumé

Enbridge a démontré que son programme de sensibilisation du public fait l'objet d'une diversité d'examen et d'évaluations. L'Office a cependant constaté que la société n'assurait ni le suivi ni la gestion des recommandations issues des examens et des évaluations jusqu'à leur conclusion. Il en conclut que les processus d'examen d'Enbridge ont manqué d'efficacité et ne sont pas conformes à la norme CSA Z662-11.

L'Office a constaté par ailleurs que le programme de sensibilisation du public de la société avait été soumis à une vérification en 2014.

L'Office a observé que le processus d'exécution de vérifications chez Enbridge n'était pas conforme à ses propres exigences.

Après évaluation du système de gestion et du programme de sensibilisation du public d'Enbridge par rapport aux exigences, l'Office a conclu que la société ne se conformait pas aux exigences pour le présent sous-élément. La société devra élaborer un plan de mesures correctives pour les lacunes décrites.

Statut de conformité : Non conforme

4.4 Gestion des dossiers

Attentes : La société doit avoir 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, 40, 47 et 48 et alinéa 6.5(1)p)

Évaluation :

L'Office exige des sociétés qu'elles établissent et mettent 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 pour les personnes qui en ont besoin dans l'exercice de leurs fonctions.

Au moment de l'audit, Enbridge mettait en œuvre un nouveau système de gestion (volume 01 du SGI) à l'échelle de l'entreprise. Le système de gestion de programme destiné aux services fonciers (volume 19 du SGI) est en chantier et encore à mettre en place. Les vérificateurs ont ainsi examiné les pratiques et procédures alors en vigueur, dont les procédures de gestion de dossiers.

À l'occasion des entrevues et par l'examen des dossiers et autres documents, l'Office a pu confirmer qu'au niveau du programme, les services fonciers géraient leurs dossiers conformément à la politique de gestion des dossiers, au calendrier de conservation des documents et à la norme d'élaboration et de maintien des dossiers. Ces politiques sont gérées par le groupe de gestion documentaire d'Enbridge.

Pendant l'audit, la société a démontré que les dossiers produits pour et dans l'exécution du programme de sensibilisation du public étaient tenus et gérés aussi bien dans les régions qu'en un point central à Edmonton. Dans sa démonstration de conformité, Enbridge a présenté sa base de données des propriétaires fonciers. C'est un système Web servant à gérer les coordonnées des parties prenantes et des propriétaires fonciers. On a démontré qu'il était accessible dans tout le réseau d'Enbridge. La société a indiqué que cette base d'information pouvait servir au suivi des questions relatives aux antécédents de contacts et aux terrains des propriétaires et contenir des renseignements techniques sur les épaisseurs de couverture ou les excavations de vérification de l'intégrité dans des parcelles. De plus, Enbridge a démontré que cette base de données pouvait servir à produire des listes détaillées des parties prenantes susceptibles d'être touchées par une situation d'urgence.

Résumé

Après évaluation du programme de sensibilisation du public d'Enbridge par rapport aux exigences, l'Office a conclu que la société se conformait aux

exigences pour le présent sous-élément.

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 ainsi qu'à l'atteinte de ses buts, de ses objectifs et de ses cibles pendant cette année, selon le rendement constaté 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, 6.6, 40, 47 et 48 et alinéas 6.5(1)w) et x)

Évaluation :

(Ce sous-élément est attribué à la haute direction des sociétés et au dirigeant responsable; par conséquent, l'Office ne divise pas son examen entre les niveaux de la gouvernance et du programme.)

Examen annuel de la direction

Pendant l'audit, Enbridge a indiqué que la section 4.3 du volume 01 du SGI décrit le processus d'examen de système de gestion par lequel on s'assure que chaque système de gestion fait l'objet d'un examen annuel visant à confirmer l'obtention des résultats escomptés. Enbridge a indiqué qu'un autre processus (PC-1801) d'élaboration de rapports par les dirigeants responsables servait à évaluer le système de gestion. Le fruit de ce processus est le rapport annuel.

Après examen des divers processus et dossiers visant à démontrer la mise en œuvre de ces mécanismes, l'Office fait les observations suivantes :

- le processus d'examen du système de gestion, que décrit le volume 01 du SGI, n'est pas entièrement établi; selon les définitions des normes

d'Enbridge, toutes les étapes du processus ont été considérées comme « souhaitables »;

- bien qu'encore dans sa forme d'ébauche, le processus décrit par le volume 19 du SGI ne comporte pas de processus d'examen par la direction;
- le processus PC-1801 d'élaboration de rapports par les dirigeants responsables n'est ni mentionné ni cité en référence dans le volume 01 ou 19 du SGI et n'est donc pas intégré au système de gestion d'Enbridge;
- ce processus PC-1801 n'est pas établi selon la définition de travail de l'Office (le document a été approuvé le 21 octobre 2014);
- on n'a pas fourni de données démontrant qu'il y avait un examen annuel par la direction du programme de sensibilisation du public.

Après évaluation du système de gestion et du programme de sensibilisation du public d'Enbridge par rapport aux exigences, l'Office a conclu que la société n'avait pas établi ni mis en œuvre de processus pour effectuer un examen annuel de son système de gestion et de son programme de protection. La société devra élaborer un plan de correction des lacunes décrites.

Évaluation du système de gestion

Même si l'Office a intégré cette exigence au sous-élément 4.1 du protocole, Enbridge a indiqué durant l'audit que le volume 01, sur le processus d'examen du système de gestion, du SGI servait aussi à évaluer la pertinence et l'efficacité du système de gestion de la société. Quand l'Office s'est penché sur le contenu de ce processus de gouvernance, Enbridge a indiqué que chaque processus du système de gestion faisait l'objet d'un examen pour en vérifier l'efficacité. De plus, Enbridge dispose d'un autre processus (PC-1701) pour l'évaluation de système de gestion qui prévoit une évaluation de l'efficacité et du caractère suffisant du système de gestion dans son ensemble. Les dossiers fournis en démonstration de la mise en œuvre de ces divers processus sont notamment les suivants :

- évaluation de l'harmonisation du système de gestion interne produite en 2013;
- évaluation par un tiers (risque dynamique) produite en 2013.

Après examen de divers processus et dossiers visant à confirmer la mise en œuvre des mécanismes, l'Office a fait les observations suivantes :

- le processus d'examen du système de gestion, que décrit le volume 01 du SGI, n'est pas entièrement établi; selon les définitions des normes d'Enbridge, toutes les étapes du processus ont été considérées comme « souhaitables »;
- ce même processus ne comporte pas d'évaluation du caractère suffisant du système de gestion;
- le processus PC-1701 d'évaluation du système de gestion n'est ni mentionné ni cité en référence dans le volume 01 ou 19 du SGI et n'est donc pas intégré au système de gestion d'Enbridge;
- bien qu'encore dans sa forme d'ébauche, le processus du volume 19 du SGI ne comporte pas de processus d'examen de la direction;
- l'évaluation d'harmonisation du système de gestion interne relève d'une évaluation de l'efficacité, du caractère suffisant et de la mise en œuvre des processus, mais elle est fondée sur les exigences du RPT, et non sur le système de gestion d'Enbridge comme il est conçu;

- l'évaluation par un tiers (risque dynamique) porte strictement sur l'harmonisation et la conformité avec les exigences des articles 6.1 à 6.6 du RPT et n'atteste en rien l'efficacité et le caractère suffisant du système de gestion d'Enbridge (volume 01 du SGI et autres documents).

Après évaluation du système de gestion et du programme de sensibilisation du public d'Enbridge par rapport aux exigences, l'Office a conclu que la société n'avait pas établi ni mis en œuvre de processus pour évaluer l'efficacité et le caractère suffisant du système de gestion. La société devra élaborer un plan de mesures correctives pour les lacunes décrites.

Rapport annuel

Chaque année, Enbridge élabore un « rapport annuel du dirigeant responsable » décrivant 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 l'année, compte tenu des mesures de rendement élaborées dans le cadre du système de gestion et des dispositions adoptées en cours d'année pour corriger les lacunes constatées par le programme d'assurance de la qualité. Le processus PC-1801 d'élaboration de rapports par les dirigeants responsables décrit la marche à suivre pour produire ce rapport. Le processus dit que le rapport en question doit [traduction] « indiquer en détail le rendement du système de gestion du secteur Oléoducs d'Enbridge et porter sur le leadership, les mesures de rendement, les examens internes, l'examen de la direction et les mesures correctives prises ». Il doit enfin livrer des détails sur la réalisation des buts, objectifs et cibles pendant l'année, selon une évaluation par les mesures de rendement.

Le processus PC-1801 comporte l'exigence pour Enbridge de produire le rapport du dirigeant responsable, de le faire signer par celui-ci et de le présenter à l'Office au plus tard le 30 avril chaque année. Les auditeurs de l'Office ont confirmé que le rapport portant sur l'année de rendement 2013 avait été signé par le dirigeant responsable et présenté à l'Office au 30 avril 2014.

Après examen du rapport annuel, l'Office observe que, si celui-ci fait référence à certains des examens internes et externes consacrés aux systèmes de gestion et affirme dans une de ses sections que des mesures ont été prises pour corriger les lacunes, les lacunes et les mesures en question ne sont pas précisées, le centre d'intérêt étant alors l'élaboration et l'état du système de gestion. S'il s'agit d'une information importante à communiquer pour le dirigeant responsable, il reste que tout cela n'est pas totalement représentatif de l'exigence de l'Office en ce qui concerne le programme d'assurance de la qualité (voir le sous-élément 4.3). On ne sait donc pas au juste si le dirigeant responsable est au courant des mesures prises cette année-là pour corriger les lacunes indiquées par le programme d'assurance de la qualité. L'Office observe enfin que les lacunes relevées aux sous-éléments 1.2 et 2.3 devront aussi être traitées dans les futurs rapports annuels.

Responsabilité de la direction

À la suite de l'examen des processus et des activités, l'Office note que certaines des constatations de non-conformité ont à voir avec les responsabilités de la haute direction de la société (représentée par son dirigeant responsable). Mentionnons par exemple les constatations relatives aux sous-éléments 1.2, Énoncé de politique et d'engagement, et 2.3, Buts, objectifs et cibles, qui concernent l'élaboration de politiques et de buts explicites selon les exigences du RPT. Les constats de non-conformité de l'Office se trouvent atténués par la nature des lacunes (exigences d'inclusion implicite ou explicite), mais il incombe à la direction de la société de veiller à ce que soient élaborés et mis en œuvre des politiques et des buts conformes devant orienter le système de gestion et les programmes d'Enbridge.

Résumé

L'Office a estimé qu'Enbridge avait élaboré des processus et entrepris des activités dans l'exercice de ses responsabilités en matière d'examen de la direction.

L'Office a conclu que certaines des constatations de non-conformité du présent rapport relèvent de la responsabilité de la haute direction d'Enbridge.

Après évaluation du programme de sensibilisation du public d'Enbridge par rapport aux exigences, l'Office a conclu que la société ne se conformait pas aux exigences pour le présent sous-élément. La société devra élaborer un plan de mesures correctives pour les lacunes décrites.

Statut de conformité : Non conforme

ⁱ Les « références » dans ce tableau contiennent des exemples précis des « 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 et de ses règlements d'application ou d'autres lois ou normes techniques ou autres applicables, notamment le *Code canadien du travail* et la norme CSA Z662, ou des conditions dont peuvent être assortis les certificats et ordonnances dont l'Office assure l'exécution.

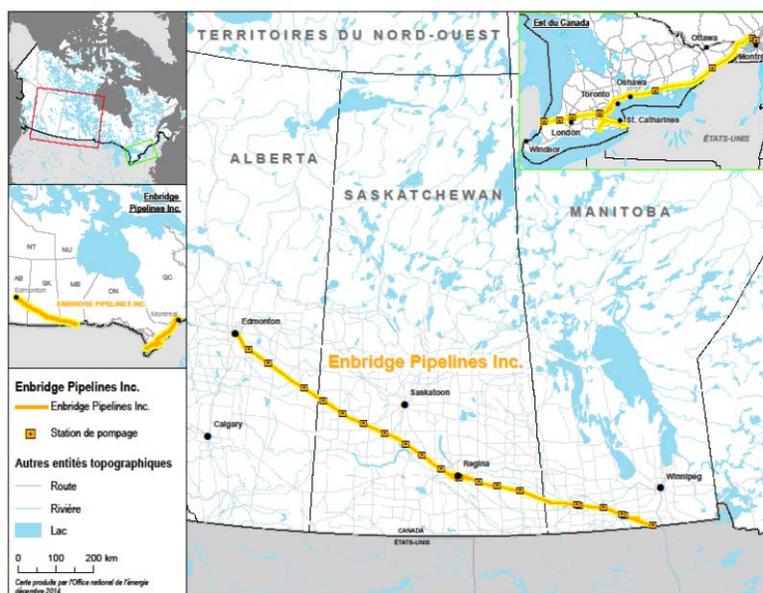
ANNEXE II
PIPELINES ENBRIDGE INC.
CARTES ET DESCRIPTIONS DES RÉSEAUX

L'audit a porté sur les sociétés suivantes, soit Pipelines Enbridge Inc. et les filiales énumérées :

- Pipelines Enbridge Inc.
- Enbridge Bakken Pipeline Company Inc., au nom d'Enbridge Bakken Pipeline Limited Partnership
- Enbridge Southern Lights GP Inc., au nom d'Enbridge Southern Lights LP
- Enbridge Pipelines (NW) Inc.
- Enbridge Pipelines (Westspur) Inc.

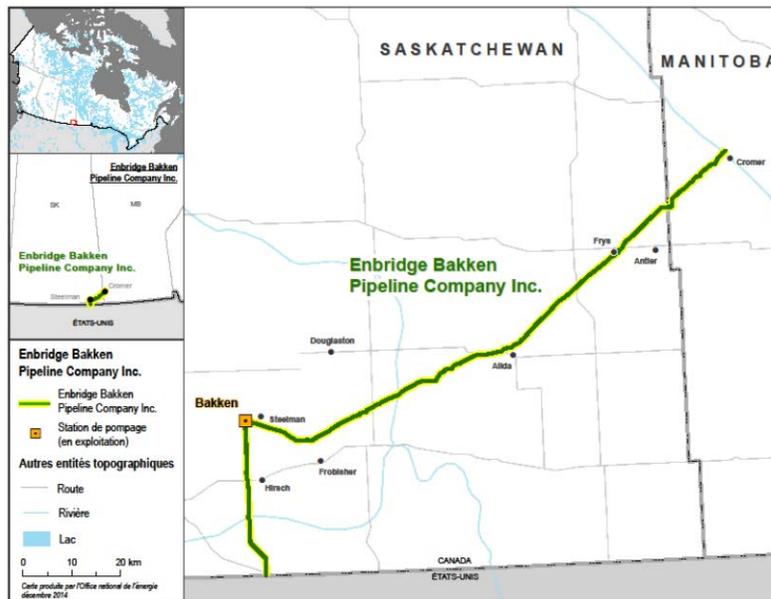
Ces filiales détiennent des certificats visant des installations d'Enbridge réglementées par l'Office national de l'énergie.

Figure 1 : Pipelines Enbridge Inc.



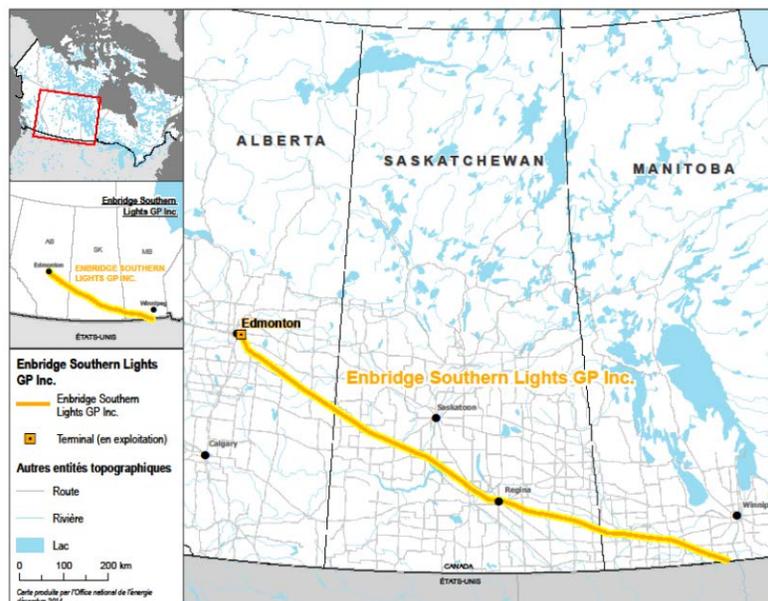
Le réseau pipelinier d'Enbridge illustré à la figure 1 regroupe des oléoducs d'une longueur totale de 7 747,04 kilomètres (km) qui s'étendent d'Edmonton, en Alberta, jusqu'à Montréal, au Québec, et qui sont reliés à d'autres canalisations aux États-Unis à partir du Manitoba (Dakota du Nord) et de Sarnia, en Ontario (Michigan).

Figure 2 : Enbridge Bakken Pipeline Company Inc.



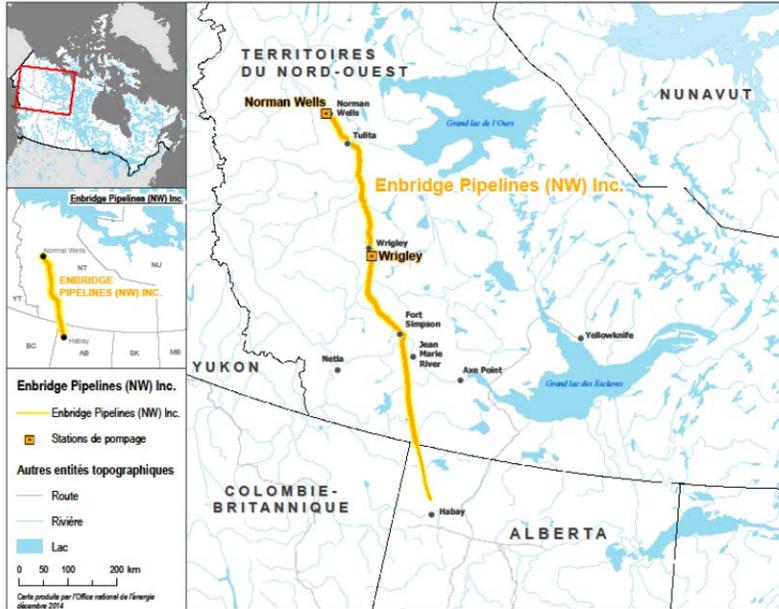
Le pipeline Enbridge Bakken illustré à la figure 2 est long de 157,28 km et transporte du pétrole de Cromer, au Manitoba, jusqu'à la frontière entre la Saskatchewan et le Dakota du Nord. Il poursuit ensuite sa route aux États-Unis.

Figure 3 : Enbridge Southern Lights GP Inc.



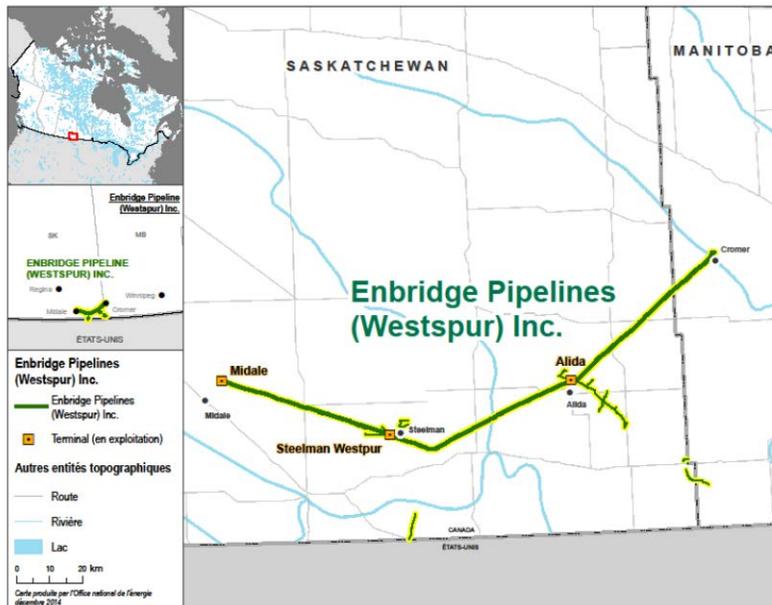
Le pipeline Enbridge Southern Lights illustré à la figure 3 court sur 1 529,75 km et transporte du pétrole d'Edmonton, en Alberta, jusqu'à la frontière entre le Manitoba et le Dakota du Nord. Il poursuit ensuite sa route aux États-Unis.

Figure 4 : Enbridge Pipelines (NW) Inc.



Le pipeline Enbridge (NW) illustré à la figure 4 s'étend sur 854,65 km et transporte du pétrole de Normal Wells, dans les Territoires du Nord-Ouest, jusque dans le nord de l'Alberta.

Figure 5 : Enbridge Pipelines (Westspur) Inc.



Le pipeline Enbridge (Westspur) illustré à la figure 5 est d'une longueur de 483,33 km et transporte du pétrole de Midale, en Saskatchewan, jusqu'à Cromer, au Manitoba.

ANNEXE III
PIPELINES ENBRIDGE INC.
REPRÉSENTANTS DE LA SOCIÉTÉ INTERROGÉS –
PROGRAMME DE SENSIBILISATION DU PUBLIC

Représentants de la société interrogés	Titre du poste
██████████	Conseillère principale, gestion des données foncières
██████████	Directrice du leadership et des solutions d'apprentissage
██████████	Superviseure, services liés aux emprises – région de l'Est
██████████	Directrice du soutien opérationnel aux RH
██████████	Coordonnateur de la sécurité
██████████	Équipe de gestion des déversements
██████████	Directrice principale, risque, conformité et gestion intégrée
██████████	Coordonnateur de l'exploitation, Hardisty
██████████	Ingénieur, conformité des pipelines
██████████	Entretien électrique
██████████	Superviseur, services d'entretien des pipelines
██████████	Coordonnateur de la sécurité
██████████	Coordonnateur, microprocesseurs
██████████	Coordonnatrice, sensibilisation du public – EPSI
██████████	Entretien des pipelines
██████████	Coordonnateur de l'exploitation, région de Cromer
██████████	Technicien principal en électricité

[REDACTED]	Chef de service, solutions d'apprentissage
[REDACTED]	Chef de service, conformité des pipelines
Dale Burgess	Vice-président, activités canadiennes
[REDACTED]	Chef de service, RINI
[REDACTED]	Superviseur de l'ingénierie
[REDACTED]	Superviseur régional, Kerrobert
[REDACTED]	Coordonnateur, conformité
[REDACTED]	Directeur
[REDACTED]	Chef de service, RS et D
[REDACTED]	Ingénieur principal
[REDACTED]	Superviseur, services d'entretien des pipelines
[REDACTED]	Conseillère, sensibilisation du public
[REDACTED]	Superviseur, conformité – risque, conformité et gestion intégrée
[REDACTED]	Cadre de direction, relations communautaires
[REDACTED]	Technicien mécanicien principal
[REDACTED]	Chef de service, relations avec les médias
[REDACTED]	Chef de service, RS et D
[REDACTED]	Technicien principal en électricité
[REDACTED]	Chef de service, vérification interne
[REDACTED]	Technicien principal en électricité
[REDACTED]	Équipe de gestion des déversements
[REDACTED]	Mécanicien principal

██████████	Équipe de gestion des déversements
██████████	Technicien mécanicien principal
██████████	Leader, gestion de l'exploitation et de l'entretien
██████████	Directeur, région de l'Est
██████████	Coordonnateur, services d'entretien – Sarnia
██████████	Superviseure, formation en exploitation
██████████	Chef de service, Edmonton
██████████	Coordonnateur de l'entretien, Kerrobert
██████████	Entretien des pipelines
██████████	Coordonnateur, conformité – EPSI
██████████	Directeur, EPSI
██████████	Entretien des pipelines, Kerrobert
██████████	Leader, communications internes (Oléoducs)
██████████	Conseillère, prévention des dommages
██████████	Cadre de direction, services d'exploitation et d'entretien
██████████	Coordonnateur, conformité
██████████	Superviseur, services des pipelines
██████████	Directeur, services régionaux
██████████	Chef de service, RSS
██████████	Cadre de direction, gestion des risques
██████████	Coordonnatrice de la formation
██████████	Superviseur, entretien des pipelines
██████████	Technicien principal en électricité

██████████	Directeur des services fonciers
██████████	Spécialiste des relations avec la collectivité
██████████	Agente de l'éthique et de la conformité
██████████	Chef de service, gouvernance en matière de gestion intégrée
██████████	Directeur, région du Centre
██████████	Chef de service, exploitation régionale
██████████	Entretien des pipelines, Kerrobert
██████████	Conseiller en santé et sécurité (Oléoducs)
██████████	Technicien mécanicien principal
██████████	Chef de service, exploitation régionale
██████████	Directeur, SGQ – entretien des pipelines
██████████	Inspecteur, prévention des dommages
██████████	Technologue principal en mécanique
██████████	Analyste, conformité des pipelines
██████████	Superviseur régional
██████████	Services d'entretien des pipelines, Westover
██████████	Cadre de direction, planification stratégique
██████████	Entretien des pipelines
██████████	Chef de service, communications de l'entreprise
██████████	Cadre de direction, conformité
██████████	Coordonnatrice, croisements
██████████	Coordonnateur, intervention en cas d'urgence

██████████	Services d'entretien des pipelines, Westover
██████████	Superviseur, prévention des dommages
██████████	Directeur, environnement
██████████	Superviseur de l'ingénierie, conformité
██████████	Spécialiste principal, conformité
██████████	Ingénieur principal, intégrité
██████████	Cadre de direction, gestion intégrée
██████████	Exploitation, Sarnia
██████████	Chef d'équipe, croisements
██████████	Directeur régional, Midale/Weyburn
██████████	Cadre de direction, services régionaux
██████████	Coordonnatrice de la sécurité
██████████	Technicien principal en électricité
██████████	Spécialiste, conformité – pipelines
██████████	Coordonnateur de l'entretien, Hardisty
██████████	Directeur, services fonciers – activités canadiennes
██████████	Agent, emprises
██████████	Intégrité des pipelines
██████████	Entretien des pipelines, Kerrobert
██████████	Entretien des pipelines

ANNEXE IV
PIPELINES ENBRIDGE INC.
DOCUMENTS EXAMINÉS* – PROGRAMME DE SENSIBILISATION DU PUBLIC

TITRE
2.3 Goals, Objectives, and Targets
2.4 Organizational Structures, Roles, and Responsibilities
2013 Enbridge Pipelines, Canadian Class Location Change Survey Rev 0
2013 Land Agent Orientation
2013 PAP satus report
2014 Audit IR Response Status Check_041014
2014 Eastern Helicopter Planning Schedule
2014 NEB Audit - All Asset Registry - Eastern Region
2014 NEB Audit - All Asset Registry - EPSI Region
2014 NEB Audit - All Asset Registry - Northern Region
2014 NEB Audit - All Asset Registry - Western Region
2014 NEB Audit - Asset Registry - Central Region
2014 NEB Audit - Central Region Org Chart
2014 NEB Audit - Central Region PSV's
2014 NEB Audit - Central Region Stations and Terminals
2014 NEB Audit - Eastern Region Org Chart
2014 NEB Audit - Pipe Asset Registry - Central Region
2014 NEB Audit - Pipe Asset Registry - Eastern Region
2014 NEB Audit - Pipe Asset Registry - EPSI Region
2014 NEB Audit - Pipe Asset Registry - Northern Region
2014 NEB Audit - Pipe Asset Registry - Western Region
2014 NEB Audit -Eastern Region PSV's
2014 NEB Audit -Eastern Region Stations and Terminals
2014 NEB Audit -EPSI PSV's
2014 NEB Audit -EPSI Region Org Chart
2014 NEB Audit -EPSI Stations and Terminals
2014 NEB Audit -Field Operations Services Org Chart
2014 NEB Audit Information Exchange Agenda - Emergency and Security Management
2014 NEB Audit Information Exchange Agenda - Environment Management
2014 NEB Audit Information Exchange Agenda - Integrity Management Program
2014 NEB Audit Information Exchange Agenda - Public Awareness and Crossings
2014 NEB Audit Information Exchange Agenda - Safety Management System V2
2014 NEB Audit -Northern Region Org Chart
2014 NEB Audit -Northern Region PSV's

* Les titres des documents correspondent à ceux employés dans le portail électronique de Pipelines Enbridge Inc.

2014 NEB Audit -Northern Region Stations and Terminals
2014 NEB Audit -Northern Region Sump Tanks
2014 NEB Audit -Western Region Org Chart
2014 NEB Audit -Western Region PSV's
2014 NEB Audit -Western Region Stations and Terminals
2014 NEB Audit -Western Region Sump Tanks
2014-481 Seismic Permission_Redacted
2014-482 Seismic Permission_Redacted
2014-595 Seismic Permission_Redacted
2014-754 Seismic Permission_Redacted
22797_Utility_Energy_Services_Joint_Work_Auth1_Redacted
4.4 GV D Email Management Policy V01
4.4 GV D Records Discovery Policy V01
4.4 GV D Records Management Policy V01
4.4 GV D Records Retention Schedule V01
4.4 GV D Retention Schedule Development Sustainment Standard V01
4.4_GV_Documents and Records Summary
4.4_GV_Response to NEB IR No 1
Action Items from Supervisor Mtg - May 221st
ASR Rating Blue Sky Air 2013-10-03
Att GV 2 - Inventory of Hazards and Potential Hazards
Att GV 3 - Identifying and Communicating Legal Requirements
Att GV 4 - Field Operations Training Update
Att GV 5 - Interim Training Verification Solution (Electrical Role)
Att GV 6 - Process for Developing Competency and Training Program
B Sangster IS Network Updates_Redacted
Baron Apr sked
Baron Aug sked
Baron Feb sked
Baron Jan sked
Baron Jul sked
Baron Jun sked
Baron Mar sked
Baron May sked
Baron Sept sked
Blue Sky Air Ltd 2013-Oct-03
Central Region Aerial Patrol Reports May June 2014
Central Region proximity and crossing records_Redacted
Central Region Scorecards March to June2014_Redacted
Central Region unauthorized crossings 20132014_Redacted
CentralRegioncrossingsFLHAexamples
Certification History by People Leader Logged In

Compliance Coordinator job description
Compliance_Coordinator_job_description_August_1_2011
CR_3 1_R_Capability Roadmap Final Document_V01_Redacted
CR_3.1_R_Crossing Management Workshop Summary_V01
Eastern Region Locate Crossing Request History
Eastern Region Locate Process
Employee Type by Region
Enbridge Assets by NEB Entity
Enbridge Final Responses to close-out discussion
Enbridge Mainline Patrols_Western, Central and Northern
EPR Apr sked
EPR Aug sked
EPR Feb sked
EPR Jan sked
EPSI Site Specific OMM - One Call Procedures
Events plan schedule for 2013-14
Final NEB Pipeline Performance Measures 2013 (2).pdf
FLHA Crossings Example
Flight Record Log
GV 1 2 Documents and Records Summary
GV 1.2 D IMS 01 Governing Policies and Processes
GV 1.2 Response to NEB IR No 1
GV 2 3 Response to NEB IR No 1
GV 2.1 D IMS-01 Governing Policies and Processes V1.0
GV 2.1 D LP Mainline Risk Modeling Presentation - 3-28-2014
GV 2.1 Documents and Records Summary
GV 2.1 Response to NEB IR No 1
GV 2.2 D IMS-01 Governing Policies and Processes V1.0
GV 2.2 D IMS-02 Compliance and Ethics Management System V1.0
GV 2.2 Documents and Records Summary
GV 2.2 R Legal Updates elink page V1.0
GV 2.3 D IMS-01 Governing Policies Processes
GV 2.4 Document and Records Summary
GV 2.4 Response to NEB IR No. 1
GV 3 3 Response to NEB IR No 1
GV 3 5 Response to NEB IR No 1
GV 3.3 D OMS Appendix IV Change Management Process V01
GV 3.3 D OMS Operating-Maintenance Procedures Management Standard Document V01
GV 3.3 D OMS Operating-Maintenance Procedures Management System Document V01
GV 3.3 R CriticalUpdate Bk7 V9 2013-12-31 REV12-13 MEMO V01
GV 3.3 R Deviation B3 06-03-20 CAN 2012-09-14 V01
GV 3.4 HR - Response to NEB IR No. 1

GV 3.4 HR Documents and Records Summary
GV 3.4 OPS - Documents and Record Metadata Table
GV 3.4 OPS - Response to NEB IR No. 1
GV 3.5 Documents and Records Summary
GV 3.6 D Document Owner-Stakeholder List V01
GV 3.6 R Annual Review Schedule V01
GV 3.6 R Annual Update Bk7 V9 2011-12-01 MEMO V01
GV 3.6 R BOOK 7 Change Markups 2013-12-15 V01
GV 3.6 R CriticalUpdate Bk7 V9 2013-12-31 REV12-13 MEMO V01
GV 3.6 R FORM-B0-D-001_DEVIATION REQUEST FORM
GV 3.6 Response to NEB IR No 1
GV 4 1 Response to NEB IR No 1
GV 4 2 Response to NEB IR No 1
GV 4.1 D IMS 01 Governing Policies and Processes
GV 4.2 D IMS 01 Governing Policies and Processes
GV 4.3 D 1. Cover
GV 4.3 D 2. Table of Contents
GV 4.3 D Chapter 1 Who We Are
GV 4.3 D Chapter 2 Introduction to Paisley GRC
GV 4.3 D Chapter 3 Audit Plan Development
GV 4.3 D Chapter 4 Audit Planning Engagement Phase
GV 4.3 D Chapter 5 Audit Program and Fieldwork
GV 4.3 D Chapter 6 Document Review and Approval
GV 4.3 D Chapter 7 Audit Report and Close
GV 4.3 D Chapter 8 Condition Tracking and Action Plans
GV 4.3 D Chapter 9 Time Reporting and Audit Administration
GV 4.3 D IMS 01 Governing Policies and Processes
GV 4.3 D PC-1001 Internal Stakeholder Department Reviews Procedure
GV 4.3 D PC-1003 Integrated Review Practice
GV 5 0 Document and Record Summary
GV 5 0 Response to NEB IR No 1
GV 5.0 D IMS 01 Governing Policies and Processes
GV_1. 1_Documents and Records Summary
GV_1.1_R_2014 03 31 Letter to NEB Accountable Officer - Enbridge Bakken Pipeline Company Inc
GV_1.1_R_2014 03 31 Letter to NEB Accountable Officer - Enbridge Inc
GV_1.1_R_2014 03 31 Letter to NEB Accountable Officer - Enbridge Pipelines (NW) Inc
GV_1.1_R_2014 03 31 Letter to NEB Accountable Officer - Enbridge Pipelines (Westspur)
GV_1.1_R_2014 03 31 Letter to NEB Accountable Officer - Enbridge Southern Lights
GV_1.2_D_ IMS 07 Emergency and Security Management System V1.0
GV_1.2_D_IMS-04 Occupational Health and Safety Management System_V01
GV_1.2_D_LP Scorecard 2013 Nov 13_Redacted
GV_1.2_D_PIMS (IMS-09) Framework_V01

GV_1.2_R_Compliance Policy
GV_1.2_R_LP Scorecard 2013 Nov 13_Redacted
GV_1.2_R_Statement on Business Conduct
GV_2.1_D_Department Risk Management Process Description
GV_2.1_D_Department Risk Management Process Map
GV_2.1_D_High Consequence Area Definitions (March 3rd 2011)
GV_2.1_D_LP Risk Report Management Process Description
GV_2.1_D_LP Risk Report Management Process Map
GV_2.1_D_Risk Management Policy
GV_2.1_D_Risk Management Processes
GV_2.1_R_Liquid Facility Risk Assessment Model Weightings 2011-2012
GV_2.1_R_ORM Risk Model
GV_2.2_Response to NEB IR No 1
GV_2.3_D_Field Operations Department Plan
GV_2.3_Documents and Records Summary
GV_2.4_D_10.2 HR_WFP Procedure Manual_V01
GV_2.4_D_10.3 HR_WFP Quick Reference Guide_V01
GV_2.4_D_10.4 HR_WFP FAQ_V01
GV_2.4_R_Position_Description Template_V01
GV_2.4_R_10.13 HR_Job Ladders for Govt and Public Affairs_V01
GV_3_6_Documents and Records Summary
GV_3.3_D_B1_06-02-01
GV_3.3_D_FORM-B0-D-001_DEVIATION REQUEST FORM
GV_3.3_D_IMS 01 Governing Policies and Processes
GV_3.3_Documents and Records Summary
GV_3.4_D_Appendix 1 - Training Matrices
GV_3.4_D_Appendix 2 - TRAC Syllabus 2013
GV_3.4_D_Appendix 3 - Health and Safety Forms
GV_3.4_D_Current State Report 051214
GV_3.4_D_HR 1Content Development - Content Build (Mar 30)_V01
GV_3.4_D_HR 20120914 ALD Governance Structure_V01
GV_3.4_D_HR Administrator - Resources_V01
GV_3.4_D_HR eLMS Client Orientation_2013_V01
GV_3.4_D_HR eLMS Roles and Responsibilities_V01
GV_3.4_D_HR ENBU Guiding Principles_V01
GV_3.4_D_HR End User - Job Aids List_V01
GV_3.4_D_HR IDP FAQ 2014 2_V01
GV_3.4_D_HR IDP Instructions 2_V01
GV_3.4_D_HR Individual Contributor Competencies GT_V01
GV_3.4_D_HR LD Competency Framework Process_V01
GV_3.4_D_HR LDRSHIP Dev Framework 3_V01
GV_3.4_D_HR Manager - Job Aids List_V01

GV_3.4_D_HR What Makes an Individual Development Plan IDP Rev 2_V01
GV_3.4_D_OPS Competency Matrix V01
GV_3.4_D_OPS Matrix Verification Report V01
GV_3.4_D_OPS Tech Training Mgmt System V01
GV_3.4_R_Record - Forecast Report
GV_3.4_R_Record - Metrics
GV_3.4_R_Record - Operations Competency
GV_3.4_R_Record - PLM Test - Matrix verification
GV_3.4_R_Record - PLM Test - Student all Report
GV_3.4_R_Record - Supervisor Report
GV_3.4_R_Record - TRAC - Quick Ref Card
GV_3.4_R_Record - TRAC Screen
GV_3.4_R_Record - Training Completion
GV_3.5_D_IMS 04 Occupational Health and Safety Management System
GV_3.5_D_IMS 06 Environmental Management System
GV_3.5_D_IMS 07 Emergency and Security Management System
GV_3.5_R_Operational Reliability Review Nov 26
GV_3.6_D_Documents Policy
GV_3.6_D_Governance Documents Library How To
GV_3.6_D_IMS 02 Compliance and Ethics_V01
GV_3.6_D_OMS_Operating-Maintenance Procedures Management Standard Document_V01
GV_3.6_D_Procedure Library Processes
GV_3.6_R_Governance Documents Library Communication
GV_3.6_R_Governance Documents Library FAQs
GV_3.6_R_Procedure Library Communication
GV_4 2_D_B1_02-02-01_rev12
GV_4 3_Documents and Records Summary
GV_4.1_Documents and Records Summary
GV_4.2_D_B1_02-02-03
GV_4.2_D_EnCompass - IMS Participant Manual (Enterprise)
GV_4.2_D_LRS User Manual
GV_4.2_Documents and Records Summary
GV_4.3_Response to NEB IR No 1
IN 3.1 R NDE Report Summary
Individual Development Plan - PLM Employee
IN-DP 3 1 Documents and Records Summary
IN-DP 3 1 Documents and Records Summary
IN-DP 3 1 Response to NEB IR No 1
IN-DP 3 1 Response to NEB IR No 1
IN-DP_3.1_D_Advanced_Line_Locator_Field_Manual_-_Enbridge_FINAL_DRAFT_v3_TL_2-22-12
IN-DP_3.1_D_Canadian- One Call Procedures 2013_V01
IN-DP_3.1_D_Damage Prevention Assessment Procedure_V01

IN-DP_3.1_D_Data Mining Guidelines 2014_V01
IN-DP_3.1_D_DP Assessment Excavation Sites 2013
IN-DP_3.1_D_DP Assessment One Call Response 2013
IN-DP_3.1_D_DP Assessment TALL Competency 2013
IN-DP_3.1_D_Enbridge Baron B58 Operations Manual - Original Final
IN-DP_3.1_D_Excavation_Site_Assessment_2014
IN-DP_3.1_D_LTU Unauthorized Crossing Process and Filing (23.07.12)_V01
IN-DP_3.1_D_OMM B3_03-01-01_Overview of ROW Maintenance_V01
IN-DP_3.1_D_OMM B3_03-02-01_Right-Of-Way Monitoring_V01
IN-DP_3.1_D_OMM B3_03-02-02_Right-of-Way Signs-Markers_V01
IN-DP_3.1_D_OMM B3_03-02-06_Depth of Cover Monitoring_V01
IN-DP_3.1_D_OMM B3_04-02-02_Damage Prevention_V01
IN-DP_3.1_D_One-Call_Response_Assessment_2014
IN-DP_3.1_D_Pipeline Depth Monitoring Program LP (July 2013)_V01
IN-DP_3.1_D_Safety Zone Excavation Request Form (April 2014)_V01
IN-DP_3.1_D_TALL Evaluation Form 2013-05-31_V01
IN-DP_3.1_D_TALL Training Classroom Presentation
IN-DP_3.1_D_TALL Training Course_Syllabi_for [REDACTED]_(12 11)
IN-DP_3.1_D_TALL Training in-person Curriculum
IN-DP_3.1_D_TALL [REDACTED]_2011_(12 11)
IN-DP_3.1_D_Tracking Storage Process_V01
IN-DP_3.1_D_Unauthorized Crossing Information Report_V01
IN-DP_3.1_R_10-2-1 Brochure(2012)_V01
IN-DP_3.1_R_DP Assessment One Call Response Tracking (2013)_V01
IN-DP_3.1_R_DP Assessment TALL Response Tracking (2013)_V01
IN-DP_3.1_R_Example Log Sheets Aerial Patrol May 2014
IN-DP_3.1_R_Final NEB Pipeline Protection measures 2012 signed by Mgt_V01
IN-DP_3.1_R_IMS Damage Prevention Function Model_V01
IN-DP_3.1_R_Line Locate Brochure (2013)_V01
IN-DP_3.1_R_Meeting 1 Minutes- October 11, 2012_V01
IN-DP_3.1_R_TALL Participants list_V01
IR May 12 - CR_3.1_R_Agricultural Screening Tool_V01
IR May 12 - Staff Survey - Central Region PAP Annual Assessment 2011
IR May 12 - Staff Survey - Eastern Region Annual Assessment 2011_Redacted
IR May 12 - Staff Survey - EPNWI Annual Assessment 2011
IR May 12 - Staff Survey - Western Region Annual Assessment 2011
IR May 12 - Survey Analysis - PAC Q1 2013 Minutes
IR May 12 - Survey Analysis - PAC Q1 2014 Minutes
IR May 12 - Survey Analysis - PAC Q2 2013 Minutes
IR May 12 - Survey Analysis - PAC Q3 2013 Minutes
IR May 12 - Survey Analysis - PAC Q4 2013 Minutes
IR May 12 - Trending - Analysis of Survey Cards from EPI Newsletter of Fall 2013

IR May 12 - Trending - Landowner Newsletter EPI Fall 2013 Response Survey
IR May 7 - Analysis - Crossings Monthly Meeting - Minutes - Dec 17, 2014_Redacted
IR May 7 - Analysis - Crossings Monthly Meeting - Minutes - Jan 27 2014_Redacted
IR May 7 - Analysis - Crossings Monthly Meeting - Minutes - Mar 19, 2014_Redacted
IR May 7 - Analysis - Crossings Monthly Meeting - Minutes - May 1, 2014_Redacted
IR May 7 - Health Check - 2011 Communica External Assessment of EPNWI
IR May 7 - Trending - Analysis of Survey Cards from EPI KIT 2005-2007-2011
IR May 7 - Trending - Analysis of Survey Cards from EPI KIT 2011
IR May 7 - Trending - Analysis of Survey Cards from EPI Newsletter of April 30 2012 rev 1
IR May 7 - Trending - Annual Third Party Applications Tracking
IR May 7 - Trending - Comparison 2005, 2007 and 2011 EPI Survey Cards
IR May 7 - Trending - Landowner Newsletter EPI 2012 Response Survey - APRIL 30, 2012
IR May 9 - Agenda - Crossings Monthly Meeting - Agenda - Dec 17, 2014
IR May 9 - Agenda - Crossings Monthly Meeting - Agenda - Jan 27 2014
IR May 9 - Agenda - Crossings Monthly Meeting - Agenda - Mar 19, 2014
IR May 9 - Agenda - Crossings Monthly Meeting - Agenda - May 1, 2014
IR May 9 (LS) - Job Description - Employee - ROW Manager
IR May 9 (LS) - Scorecard - 2014 Land Services - OPS Scorecard - Revised April 19, 2014
IR May 9 (LS) - Scorecard - GV_1.2_D_LP Scorecard 2013 Nov 13_Redacted
IR May 9 (LS) - Training - Employee Sample Training Transcript (2013-2014)
IR May 9 (LS) - Workforce Plan - Land Services (CDN Ops) - Memo - Reorganization and Staffing
IR May 9 (LS) - Workforce Plan - Proposed Lands Operations 2013 Org Chart (Aspirational)
Job Profile - Contractor - Crossing Coordinator
Job Profile - Team Lead Crossings
Land Services Managers Meeting Agenda – Q1 2014
Land Services Managers Meeting Agenda – Q2 2014
Land Services Meeting Agenda – April 24 2014
Land Services Meeting Agenda – May 29 2014
Letter to NEB Auditors re Treatment of Documentation - Mar 25 2014
Line Summary Maps - 2013
Log Sheets
Major Outage Coordination Upstream Downstream Lines
Major Outage Coordination Downstream Lines(April 09 2014) NEB-regulated1
Major Outage Coordination Upstream Lines (April 09, 2014) NEB-regulated1
Mentee List- Central
Mentee List-Eastern Region
Mentee List-Enbridge Sask
Mentee List-Northern Region
NEB Org chart CR all v2
NEB Org chart EPSI all v2
NEB Org chart.ER.all
NEB Org chart.NR.all

NEB Org chart.WR.all
NEB Regulated Pressure Vessels - Shipped Product Only
NEB tanks 2014 and OOS inspections planned Rev1
NGL_Class_Locations_2013
OMM Annual Review Form
OMM Annual Review Form – October 2013
OMM Book 3 04-02-02
PA 09 PAP contract_Redacted
PA 3.4 Documents and Records Metadata Table
PA 3.4 Response to NEB IR No. 1
PA 4.1 Documents and Records Metadata Table
PA 4.1 Response to NEB IR No. 1
PA_2.3_2014 - Land Services Dept Plan - Final_V1
PA_3.1_D_OMS_Operating-Maintenance Procedures Management System Document_V01
PA_3.1_Documents and Records Summary
PA_3.1_R_2014 Ag Tool_V01
PA_3.1_R_2014 Central Region ER Cover Letter_V01
PA_3.1_R_EPI 2013 Fall Newsletter_V01
PA_3.1_R_EPI 2013 Fall Survey_V01
PA_3.1_R_EPI 2013 Spring Newsletter_V01
PA_3.1_R_EPI 2013 Spring Postcard_V01
PA_3.1_R_EPI 2014 Central Region KIT Cover Letter_V01
PA_3.1_R_EPI 2014 Keeping in Touch Full Brochure_V01
PA_3.1_R_EPI 2014 Keeping in Touch Mini Brochure_V01
PA_3.1_R_EPI 2014 Western Region Magnet_V01
PA_3.1_R_EPI ER Brochure_V01
PA_3.1_R_EPI Excavator Brochure DRAFT_V01
PA_3.1_R_EPI Fall 2013 Kids Page_V01
PA_3.1_R_Landowner Survey Card_V01
PA_3.1_R_OMM Book 1 03-02-02_V01
PA_3.1_R_PAC Q4 2013 Meeting Minutes_V01
PA_3.1_R_PAP Assessment Survey Blank_V01
PA_3.1_R_Safety Colouring Book_V01
PA_3.1_R_Western Region Hospital Fact Sheet_V01
PA_3.1_Response to NEB IR No 1
PA_3.4_R_2013 Land Agent Orientation_V01
PA_3.4_R_2014 Ag Tool_V01
PA_3.4_R_911 Dispatch Module Final Script_V01
PA_3.4_R_Enbridge Excavator Binder_V01
PA_3.4_R_EREP Brochure_V01
PA_3.4_R_LOIDUserManual_V01
PA_3.4_R_PAPTraining_V01

PA_4.1_R_EPI 2011 Communica External Review_V01
PA_4.1_R_EPI 2013 Fall Survey_V01
PA_4.1_R_Land Services Capability Roadmap_V01
PA_4.1_R_Landowner Survey Card_V01
PA_4.1_R_PAP Assessment Survey Blank_V01
PA_CR 2.2 R Sample Legal Update Excerpt
PA_CR_2.2_R_Sample Communication of Legal Requirements
PAP Assessment Survey Blank
PA-WB 3 1 Documents and Records Summary
PA-WB 3 1 Response to NEB IR No 1
PA-WB_3.1_D_Admin Procedures for PAP_V1
PA-WB_3.1_D_Gathering OMP 13 2_V1
PA-WB_3.1_D_PAP Assessment Survey_V1
PA-WB_3.1_R_Effectiveness Review_V1
PA-WB_3.1_R_Emergency Responder Awareness Presentations_V1
PA-WB_3.1_R_Emergency Response Contact Lists RM_V1
PA-WB_3.1_R_Excavator Contact List_V1
PA-WB_3.1_R_Hospital Sheet_V1
PA-WB_3.1_R_Landowner Survey Card_V1
PA-WB_3.1_R_Letter from Director_V1
PA-WB_3.1_R_Letter from Region MB_V1
PA-WB_3.1_R_Letter from Region_V1
PA-WB_3.1_R_Stakeholder Contact Sheets for First Response and Municipal Organizations_V1
PA-WB_3.1_R_Stakeholder Contact Sheets_V1
Pipeline Services Management Meeting - May 21 2013
Pipeline Services Management Meeting (May 29 2014) - Actions
Pipeline Services Supervisor Meeting Minutes Dec 9 2014
PLM employee training profile
PLM Training Matrix
PLM Work Practice Inspection 1
PLM Work Practice Inspection 2
PLM Work Practice Inspection 4
Public Awareness - March 24, 2014
RE_Central Region Land Agents_Redacted
Regina PLM foreign crossings and locates performed 2012topresent statistics_Redacted
regional mocs - pipeline services
Registry_Inventory
Risk Register - Land Services v1.0 - Audit Copy 2
RP_System Capacity_Rev1
Safety Zone Permission 1_Redacted
Safety Zone Permission 2_Redacted
Scope of Work - Pipeline Services

Scope of Work - Pipeline Services
Senior Land Agent Job Description
Senior Public Awareness Advisor job description
Senior_Pilot
Sr Lands and ROW Specialist - Land Services -Cdn Projects
Student Training All [REDACTED]
Supervisor Pipeline Services
TALL - Transmission Advanced Line Locating
TRAC Syllabi V01
Training transcript – job training matrix for Land Services and PA
Working_Group_Contact_List