



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 final du programme de gestion des situations d'urgence 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 gestion des situations d'urgence 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*;
- 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 gestion des situations d'urgence 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 d'audit final du programme de gestion des situations d'urgence de Pipelines
Enbridge Inc.**

Numéro de 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 gestion des situations d'urgence. Les sociétés pipelinières relevant de l'Office sont tenues d'incorporer des systèmes de gestion appropriés, 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 système de gestion et du programme de gestion des situations d'urgence d'Enbridge applicables aux installations réglementées par l'Office. L'audit a été effectué conformément au *Règlement de l'Office national de l'énergie sur les pipelines terrestres* (RPT), dans sa version modifiée du 21 avril 2013. Cette modification précise les attentes de l'Office en matière d'établissement et de mise en œuvre d'un système de gestion et d'un programme de gestion des situations d'urgence documentés. 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 associés aux exigences officielles relatives au système de gestion. Comme l'indiquent les modifications, les sociétés doivent se doter d'un programme de gestion des situations d'urgence efficace et bien documenté devant constituer l'un des éléments clés de leur système de gestion.

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. Le présent rapport comprend également une évaluation du système de gestion d'Enbridge par rapport aux exigences du RPT, à l'article 6.1.

L'audit de l'Office des installations réglementées d'Enbridge a révélé que la société est en voie d'établir et de mettre en œuvre un système de gestion qui tient compte de son engagement à appliquer une structure de gestion officielle à l'ensemble de ses fonctions opérationnelles et des services de l'entreprise. Enbridge n'a pas limité son système de gestion aux programmes techniques requis par l'Office et elle a mis en œuvre un système de gestion organisationnel, qui n'est pas simplement un système de gestion de l'exploitation, comme un grand nombre de sociétés l'ont fait en réponse aux exigences réglementaires de l'Office.



L'Office a constaté que les dossiers d'Enbridge indiquent qu'elle a commencé à élaborer son système de gestion après les audits de ses programmes de gestion de l'intégrité et de gestion de la sécurité effectués en 2009, soit avant d'être avisée des changements prévus au RPT.

Peu importe le moment où Enbridge a commencé à élaborer son système de gestion, son engagement à établir et à mettre en œuvre un système pour l'ensemble des activités et des installations réglementées par l'Office est une tâche complexe d'envergure. L'Office a donc établi que le système de gestion d'Enbridge est dans un état transitoire entre les pratiques de gestion fondées sur les programmes qu'elle utilisait dans le passé et sa nouvelle démarche systémique. Cela a contribué à une constatation de non-conformité liée à l'établissement et à 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'audit de l'Office du système de gestion d'Enbridge comprenait une évaluation des processus individuels du système de gestion, tels qu'ils sont décrits dans le RPT et le protocole d'audit de l'Office. Comme en fait foi le présent rapport, l'Office a conclu qu'Enbridge a documenté un grand nombre des processus requis dans son système de gestion intégré. Toutefois, il a jugé que certains processus du système de gestion d'Enbridge n'étaient pas suffisamment systématiques, explicites, exhaustifs et proactifs pour respecter les exigences du RPT.

Peu importe les raisons de la non-conformité, les sociétés étaient tenues de se conformer aux exigences de l'Office à l'égard du système de gestion lorsque le RPT a été mis à jour en 2013. Enbridge devra élaborer et mettre en œuvre des mesures correctives afin d'assurer l'établissement et la mise en œuvre de son système de gestion.

En plus d'évaluer le système de gestion et les processus connexes, l'audit de l'Office comprenait également l'évaluation du programme de gestion des situations d'urgence d'Enbridge, afin de déterminer si le système de gestion s'y appliquait et y était intégré, et si la société respectait les exigences imposées en matière d'élaboration, de mise en œuvre et de tenue à jour d'un tel programme qui doit prévoir, prévenir, gérer et atténuer des conditions pouvant avoir un effet négatif sur l'environnement pendant l'exploitation et l'entretien de ses pipelines. L'Office a conclu que, malgré les problèmes de documentation liés aux processus du système de gestion, les processus et pratiques actuellement utilisés par Enbridge ont cerné la majorité des dangers liés à la gestion des situations d'urgence, dont les plus importants, et la société a élaboré et mis en œuvre des contrôles opérationnels ainsi que des programmes d'inspection et de surveillance pour écarter ces dangers. L'Office remarque que le programme de gestion des situations d'urgence d'Enbridge existe depuis de nombreuses années, ce qui fait que les pratiques et procédures sont profondément ancrées dans l'organisation. L'Office a cerné certaines lacunes non liées à l'élaboration des processus du système de gestion. Toutes les constatations de l'Office sont documentées à l'annexe I du présent rapport d'audit.

Dans l'analyse des résultats de l'audit dans son ensemble, l'Office fait remarquer qu'il a formulé un grand nombre de constatations de non-conformité. Pour la plupart, ces constatations entrent dans trois grandes catégories :



-
- non-conformité liée à l'élaboration des processus du système de gestion;
 - non-conformité liée à l'interprétation par Enbridge des exigences du RPT;
 - non-conformité liée au contenu technique.

L'Office fait remarquer que la majorité des constatations de non-conformité qu'il a formulées sont liées à l'élaboration des processus du système de gestion.

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 œuvre globales du système de gestion et du programme de gestion des situations d'urgence d'Enbridge au moyen d'activités ciblées de vérification de la conformité dans le cadre de son mandat de réglementation.

Table des matières

1.0	Terminologie et définitions.....	6
2.0	Abréviations.....	10
3.0	Introduction - Raison d'être et cadre d'intervention de l'Office	11
4.0	Contexte.....	12
5.0	Objectifs et portée de l'audit.....	12
6.0	Processus et méthodologie d'audit.....	13
7.0	Activités d'audit.....	14
8.0	Évaluation du système de gestion.....	15
9.0	Sommaire du programme.....	18
10.0	Résumé des constatations résultant de l'audit	20
11.0	Conclusions.....	30

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. Elle doit être conservée 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 et à expliquer 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 décrit les processus du système de gestion requis par l'Office. 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 doivent 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. Le système de gestion requis est décrit 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. 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 gestion des situations d'urgence.

(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

PGSU : Programme de gestion des situations d'urgence

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

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

SIG : Système de gestion intégrée d'Enbridge



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 créer et à mettre en œuvre des systèmes de gestion documentés applicables à des programmes précis techniques 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. Les exigences de l'Office relatives au système de gestion sont décrites aux articles 6.1 à 6.6 du RPT.

Pour évaluer la conformité aux règlements, l'Office pratique des audits du système de gestion et des programmes des sociétés réglementées. Il exige que celles-ci démontrent qu'elles ont établi et mis en œuvre des méthodes adéquates et efficaces pour déterminer et gérer de manière proactive les dangers et les risques.

Avant de pratiquer l'audit, l'Office examine les antécédents de la société en matière de conformité et d'incidents. Cet examen aide l'Office à déterminer la portée appropriée de l'audit. Pendant l'audit, l'Office examine les documents et un échantillon des dossiers fournis par la société pour démontrer sa conformité, 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. Cela lui permet d'évaluer la pertinence, l'efficacité et la mise en œuvre du système de gestion et des programmes. L'Office 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 pratiques d'inspection et d'application habituelles de l'Office.

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 des évaluations 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. 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 pipelinaires 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 commune pour la mise en œuvre d'un système de gestion de la gouvernance qui s'applique à toutes ses activités organisationnelles et opérationnelles. De ce fait, certaines constatations sont les mêmes pour chaque audit et les rapports d'audit individuels en rendent compte.

5.0 Objectifs et étendue de l'audit

L'audit avait pour objectif d'examiner le système de gestion d'Enbridge dans le contexte de son établissement et de sa mise en œuvre, ainsi que d'évaluer la pertinence et l'efficacité de son programme de gestion des situations d'urgence. Il a servi à vérifier la conformité aux exigences prévues dans les documents suivants :



- la *Loi sur l'Office national de l'énergie*;
- le *Règlement de l'Office national de l'énergie sur les pipelines terrestres*;
- 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 et d'un programme de gestion des situations d'urgence documentés. 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 Pipelines (NW) Inc.;
- Enbridge Pipelines (Westspur) Inc.;
- Enbridge Southern Lights GP Inc., au nom d'Enbridge Southern Lights LP;
- Enbridge Bakken Pipeline Company Inc., au nom d'Enbridge Bakken Pipeline Limited Partnership.

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

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. Elles 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 visés par l'article 6 du RPT 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 gestion des situations d'urgence 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 système de gestion et du programme de gestion des situations d'urgence d'Enbridge pour en vérifier le caractère approprié et l'application 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. Il s'attend à ce que toutes les mesures correctives requises en raison de situations de non-conformité constatées à l'occasion 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, au besoin.

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 gestion des situations d'urgence – bureaux et sur le terrain

- Première rencontre d'audit (Edmonton, Alberta) – le 5 mai 2014
- Entrevues aux bureaux d'Edmonton (Edmonton, Alberta) – du 5 au 16 mai 2014
- Activités de vérification sur le terrain :
 - Entrevues – Sherwood Park, Alberta – du 26 au 28 mai 2014
 - Entrevues – Estevan, Saskatchewan – du 9 au 11 juin 2014
 - Entrevues – Regina, Saskatchewan – le 12 juin 2014
 - Entrevues – Sarnia, Ontario – le 14 juillet 2014
 - Exercice – Estevan, Saskatchewan – le 25 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

L'article 6.1 du RPT précise dans les termes suivants quelles sont les exigences de l'Office relatives au système de gestion :

La société établit, met en œuvre et tient à jour un système de gestion qui répond aux exigences suivantes :

- a) il est systématique, explicite, exhaustif et proactif;
- b) il intègre les activités opérationnelles et les systèmes techniques de la compagnie à la gestion des ressources humaines et financières pour lui permettre de respecter les obligations de la compagnie prévues à l'article 6;
- c) il s'applique à toutes les activités de la compagnie en matière de conception, de construction, d'exploitation et de cessation d'exploitation d'un pipeline ainsi qu'à chacun des programmes visés à l'article 55;
- d) il assure la coordination des programmes visés à l'article 55;
- e) il est adapté à la taille de la compagnie, à l'importance, à la nature et à la complexité de ses activités ainsi qu'aux dangers et aux risques qui y sont associés.

Au moment d'évaluer le système de gestion d'Enbridge, l'Office a appliqué les définitions et explications présentées à la section 1.0, Terminologie et définitions, du présent rapport. Les résultats de l'audit de l'Office indiquaient qu'Enbridge était en voie d'établir et de mettre en œuvre un système tenant compte de son engagement à appliquer une structure de gestion officielle à toutes ses activités opérationnelles réglementées. Enbridge n'a pas limité son système de gestion aux programmes techniques requis par l'Office. La société semble s'être engagée à

mettre en œuvre un système de gestion organisationnel qui ne se limite pas uniquement à l'exploitation, comme un grand nombre de sociétés l'ont fait.

Les dossiers d'Enbridge semblent indiquer qu'elle a commencé à élaborer son système de gestion après les audits de ses programmes d'intégrité et de gestion de la sécurité effectués en 2009, mais avant la détermination par l'Office des changements prévus au RPT.

Peu importe le moment où Enbridge a commencé à élaborer son système de gestion, l'établissement d'un système applicable à l'ensemble des activités et installations réglementées est une tâche complexe d'envergure. L'audit de l'Office a donc établi que le système de gestion d'Enbridge était dans un état transitoire entre les pratiques de gestion fondées sur les programmes qu'elle utilisait dans le passé et sa nouvelle démarche systémique.

Pour déterminer la conformité d'Enbridge en ce qui concerne l'établissement et la mise en œuvre d'un système de gestion, l'Office a comparé les résultats de l'audit des processus de son programme de gestion des situations d'urgence à ceux des audits d'autres programmes menés concurremment. Cela a lui permis d'évaluer les pratiques et les lacunes systématiques d'Enbridge.

L'Office a conclu qu'Enbridge n'a pas respecté les exigences d'établissement et de mise en œuvre d'un système de gestion. Cela rendait surtout compte de la nature transitoire du système de gestion appliqué au programme de gestion des situations d'urgence. Les enjeux découlant de la conception et de l'établissement de processus décrits plus loin et à l'annexe 1 ont également contribué à la constatation de non-conformité de l'Office. Cela est particulièrement vrai en ce qui a trait à la conception du programme d'assurance de la qualité et du processus de vérification d'Enbridge.

L'Office note qu'il est important de comprendre que sa constatation de non-conformité relative au système de gestion tient compte des lacunes de la société dans l'élaboration et l'application de son système de gestion. Elle ne rend pas nécessairement compte de l'absence d'activités de gestion techniques visant à assurer la protection de l'environnement.

Peu importe les raisons de la non-conformité, les sociétés étaient tenues de se conformer à ses exigences à l'égard du système de gestion lorsque le RPT a été mis à jour en 2013. Enbridge devra élaborer et mettre en œuvre des mesures correctives afin d'assurer l'établissement et la mise en œuvre de son système de gestion.

L'Office présente plus loin le détail de son évaluation pour permettre à Enbridge de comprendre la nature de ses constatations quant au système de gestion et favoriser l'élaboration d'un plan de mesures correctives.

L'Office a jugé qu'Enbridge ne respectait pas l'alinéa 6.1a) du RPT.

Cet alinéa exige que les systèmes de gestion soient systématiques, explicites, exhaustifs et proactifs. Les documents d'Enbridge qui décrivent les exigences relatives à son système de gestion de la gouvernance indiquent clairement que le système de la société vise à obtenir de tels résultats. L'Office a conclu que le système de gestion d'Enbridge respectait l'exigence selon laquelle il devait être systématique, explicite, exhaustif et proactif à un niveau primordial de conception de système. Cependant, comme il est indiqué ci-dessous, la conception de ses



processus, l'interprétation de certaines exigences du RPT, le manque de clarté quant à des exigences précises comme sur les politiques et les buts aux alinéas 6.3a) et b), ainsi que la définition des risques par rapport aux dangers, ne respectaient pas les exigences du règlement. Cela a amené l'Office à conclure que les processus actuels du système de gestion ne permettront pas de faire en sorte que le système de la société soit systématique, explicite, exhaustif et proactif à tous les niveaux de l'organisation.

L'Office a conclu que les processus de gouvernance d'Enbridge à l'égard de son système de gestion tenaient compte de la plupart des exigences de l'Office quant aux processus décrits. Cependant, comme on peut le voir à l'annexe I, il y avait des problèmes pour un grand nombre des processus d'Enbridge. Celle-ci n'a pas conçu l'ensemble de ses processus de façon à s'assurer que les exigences relatives aux processus prévues au RPT sont uniformément respectées au niveau du système de gestion et des programmes. Par exemple, l'Office a conclu qu'un grand nombre des processus ne comprenaient pas de liens clairs avec les procédures de niveau 2 et 3, pas plus qu'ils ne les intégraient, ce qui aurait assuré une mise en œuvre appropriée ou uniforme au niveau des programmes. Cela a fait en sorte que certains des processus de la société sont composés d'énoncés quant à l'engagement plutôt que de descriptions des activités. De plus, un grand nombre des processus documentés de la société ne comprennent pas une description complète des processus d'entrée et de sortie, ni des produits associés à chacun. L'Office a conclu qu'Enbridge a en général atténué ces lacunes relatives à la conception des processus du point de vue de la gestion des situations d'urgence; cependant, cela a été accompli au moyen des pratiques et des procédures de gestion au niveau du programme. De plus, les examens de documents et de dossiers ainsi que les entrevues de l'Office avec le personnel responsable de l'élaboration des processus et des programmes ont indiqué qu'un grand nombre des éléments de processus manquants étaient en fait réalisés en pratique, mais qu'ils n'ont pas été documentés dans les processus du système de gestion d'Enbridge.

Dans le cadre du plan de mesures correctives d'Enbridge visant à corriger les situations de non-conformité à l'égard du système de gestion, l'Office est d'avis que la société doit élaborer et mettre en œuvre des processus conformes de contrôle de documents qui respectent les exigences du RPT pour tous les documents, nouveaux et actuels, du système. Cela permettra de s'assurer que les processus du système de gestion sont conçus de façon appropriée et que les documents existants ou intégrés par renvoi respectent pleinement les exigences du RPT.

Lorsqu'il s'est penché sur les situations de non-conformité constatées dans tous les programmes faisant l'objet d'un audit simultané, l'Office a remarqué que plusieurs des constatations visaient l'interprétation des exigences du RPT par Enbridge. Celle-ci a fourni des renseignements précis au sujet de telles interprétations durant l'audit. L'Office a précisé que tous les règlements pouvaient prêter à interprétation. Cependant, un grand nombre des interprétations d'Enbridge dans cette catégorie ne tenaient pas compte du libellé des règlements ou des pratiques habituelles en matière de système de gestion. Il est possible de trouver des exemples de problèmes d'interprétation d'Enbridge dans l'évaluation faite par l'Office du programme d'assurance de la qualité de la société et de ses processus de vérification, de détermination des dangers et de gestion des changements, tous présentés à l'annexe I du présent document.



Pendant son audit, l'Office a constaté qu'Enbridge avait attribué des codes de couleur rouge à certaines étapes dans ses diagrammes de processus de gouvernance. Selon la légende fournie, la couleur rouge montre que l'étape du processus devrait être considérée comme souhaitable. À l'entrevue, le personnel d'Enbridge a indiqué que cela signifie que les étapes en question sont considérées comme allant au-delà des exigences réglementaires. L'Office a donné à Enbridge comme aux autres entités de l'industrie qu'il réglemente des renseignements uniformes au sujet des pratiques de gestion souhaitables. Si une société indique qu'une pratique est « supérieure aux exigences réglementaires, souhaitable ou enrichie », l'Office ne tiendra pas cette société responsable de la mise en œuvre de telles pratiques selon l'article 4 du RPT. Cela vise à autoriser et à encourager les sociétés à inclure des buts ou des pratiques souhaitables dans leurs pratiques de gestion globales sans craindre d'être non conformes si ces buts ne sont pas atteints. L'Office a conclu que certaines étapes des processus qu'Enbridge a désignées comme souhaitables étaient en fait requises par la loi. On peut citer, à titre d'exemple, celles visant à déterminer et à vérifier les compétences à la section 4.14, sur le processus de compétence et de qualification de la main-d'œuvre, du volume 01 du système de gestion intégrée (SGI) d'Enbridge.

Tous les commentaires qui précèdent appuient la constatation de non-conformité de l'Office en ce qui concerne l'alinéa 6.1a) du RPT.

Selon les renseignements fournis par Enbridge et les entrevues avec son personnel, l'audit de l'Office n'a pas révélé de situations de non-conformité en ce qui concerne les alinéas 6.1b) à e) du RPT.

Compte tenu de l'évaluation du système de gestion d'Enbridge par rapport à l'ensemble des exigences du RPT, l'Office a conclu que la société ne respectait pas l'article 6.1. Elle devra élaborer un plan de mesures correctives afin de corriger les lacunes décrites.

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 pipelinères relevant de l'Office sont tenues d'incorporer des programmes de gestion des situations d'urgence à leurs activités quotidiennes. Ces programmes doivent permettre de s'assurer que les pipelines sont exploités sans nuire à l'environnement.

Durant l'audit, Enbridge a précisé que les exigences de l'Office relatives à son programme de gestion des situations d'urgence correspondaient au système de gestion des urgences et de la sûreté de la société. L'Office a constaté que le système de gestion des urgences et de la sûreté d'Enbridge (volume 07 du SGI) était l'un des 19 systèmes de gestion inclus dans le système de gestion intégrée de la société. Un examen plus approfondi du SGI d'Enbridge a révélé qu'il est en fait composé de 17 systèmes subordonnés régis par deux systèmes de gestion de la gouvernance : le volume 01 sur le système de gestion des politiques et des processus-cadres, et le volume 02 sur le système de gestion de la conformité et de l'éthique. Ces deux systèmes de gestion de la gouvernance mettent en évidence les exigences organisationnelles minimales à intégrer à chaque système de gestion subordonné, dont celui décrit dans le volume 07b du SGI.



Comme il est indiqué à la section 8.0 du présent rapport, au moment de l'audit, l'Office a conclu qu'Enbridge n'avait pas créé ni mis en œuvre les systèmes de gestion requis.

L'Office a constaté que le principal responsable du programme de gestion des situations d'urgence d'Enbridge était son service d'intervention d'urgence et de sûreté. Celui-ci est composé d'experts à qui il incombe d'indiquer la voie à suivre en matière d'intervention d'urgence et de sûreté, en plus de promouvoir et d'orienter les activités organisationnelles en élaborant et en tenant à jour un système de gestion, dont ils se doivent en outre d'assurer l'intendance, et de faire profiter les employés de la société et ses entrepreneurs de leurs connaissances techniques et de leur soutien.

L'Office a aussi constaté que la mise en œuvre du programme de gestion des situations d'urgence relevait d'un certain nombre de services fonctionnels d'Enbridge. Il a donc estimé que, pour le programme de gestion des situations d'urgence, cet audit devait porter sur l'ensemble des responsabilités en la matière, tant celles du service d'intervention d'urgence et de sûreté que celles des autres services visés.

En raison de la nature transitoire du système de gestion organisationnel d'Enbridge, l'Office a conclu que le cadre du programme de gestion des situations d'urgence de la société était composé d'un ensemble de processus du SGI et de processus et de pratiques déjà établis et mis en œuvre. L'Office a remarqué pendant l'audit que cette transition a créé des lacunes en matière de continuité et d'uniformité.

L'Office a conclu que les processus actuellement utilisés par Enbridge ont cerné la majorité des dangers, dont les plus importants, et la société a créé et mis en œuvre des contrôles opérationnels ainsi que des programmes d'inspection et de surveillance pour écarter ces dangers. L'Office a également conclu que le programme de gestion des situations d'urgence d'Enbridge existe depuis de nombreuses années, ce qui fait que les pratiques et procédures liées aux situations d'urgence sont profondément ancrées dans l'organisation. Malgré de telles pratiques et procédures, l'audit a permis de relever plusieurs situations de non-conformité. Pour la plupart, ces constatations entrent dans trois grandes catégories :

- non-conformité liée à l'élaboration des processus du système de gestion;
- non-conformité liée à l'interprétation par Enbridge des exigences du RPT;
- non-conformité liée au contenu technique.

L'Office a jugé qu'aucune mesure d'application de la loi n'est, dans l'immédiat, nécessaire pour résoudre les problèmes de non-conformité décelés à l'occasion de cet audit. Dans les 30 jours qui suivent la publication du rapport d'audit définitif, Enbridge doit élaborer et présenter un plan de mesures correctives devant être approuvé par l'Office, dans lequel elle doit fournir les détails relatifs aux démarches qu'elle entend prendre pour résoudre les problèmes de non-conformité relevés durant l'audit. L'Office évaluera la mise en œuvre des mesures correctives afin de s'assurer qu'elles sont exécutées rapidement et déployées à l'échelle du réseau. Il continuera

également de surveiller l'efficacité et la mise en œuvre globales du système de gestion et du programme de gestion des situations d'urgence d'Enbridge au moyen d'activités ciblées de vérification de la conformité dans le cadre de son mandat de réglementation.

10.0 Résumé des constatations résultant de l'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. La société devra élaborer un plan de mesures correctives afin de démontrer à l'Office que les mesures voulues seront prises afin de se conformer intégralement aux exigences.

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

Les renseignements détaillés au sujet des incidences de chaque élément vérifié du programme de gestion des situations d'urgence, ainsi qu'une description complète de l'évaluation 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.

Selon les renseignements obtenus d'Enbridge, l'Office n'a pas trouvé de problèmes de non-conformité. Il a donc jugé qu'Enbridge se conformait à ce sous-élément.

Sous-élément 1.2 – Énoncés 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 relatifs au programme de gestion des situations d'urgence.

Malgré le grand nombre de politiques, de processus, de principes, de programmes et d'initiatives qu'Enbridge a élaborés afin d'orienter et d'appuyer son programme de gestion des situations d'urgence, l'Office a conclu à la non-conformité au sous-élément Énoncés de politique et d'engagement.

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 système de gestion et du programme de gestion des situations d'urgence 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 constaté qu'Enbridge avait élaboré un processus propre au système de gestion au niveau de la gouvernance pour déterminer, évaluer et gérer les dangers et les risques. Toutefois, il a jugé que ce processus ne respectait pas les exigences du RPT.

L'Office a conclu qu'au niveau du programme, les pratiques de détermination des dangers d'Enbridge étaient simplistes et ne respectaient pas les pratiques habituelles de détermination des dangers. La détermination par Enbridge d'une approche unique liée aux dangers, ainsi que ses pratiques organisationnelles d'évaluation des risques n'ayant pas fait leurs preuves, sont considérées comme un problème fondamental en ce qui concerne l'élaboration d'un programme de gestion des situations d'urgence régi par un système de gestion. L'Office a conclu qu'Enbridge n'avait pas élaboré l'approche séquentielle de détermination des dangers et des dangers potentiels, d'évaluation des risques et de détermination des mesures de contrôles requise par le RPT.

L'Office a constaté qu'Enbridge n'avait pas élaboré un processus d'évaluation des risques au niveau du programme qui respectait les exigences du RPT. Pendant l'audit, Enbridge a fourni deux processus documentés en tant que processus d'évaluation des risques au niveau du programme de gestion des situations d'urgence. L'Office a conclu que ces processus, seuls ou ensemble, ne respectaient pas les exigences du RPT, puisque l'un d'eux mettait l'accent sur les risques organisationnels et l'autre ne s'appliquait qu'à des activités précises.

L'Office a conclu qu'Enbridge n'avait pas créé ni mis en œuvre un processus documenté propre au système de gestion et visant à élaborer et à mettre en œuvre des mécanismes de contrôle afin de prévenir, de gérer et d'atténuer les dangers et les risques déterminés dans le cadre de son programme de gestion des situations d'urgence.



Malgré l'absence d'un processus conforme visant à élaborer des mécanismes de contrôle, l'Office a conclu qu'Enbridge avait élaboré et mis en œuvre des mécanismes et des pratiques de contrôle en matière de gestion des situations d'urgence, comme l'élaboration de plans d'intervention en cas d'urgence, de plans tactiques, la détermination préalable de points de contrôle ainsi que l'acquisition et la mise en place de mesures d'intervention en cas d'urgence. L'Office a conclu que les mécanismes de contrôle ont été élaborés en fonction des pratiques normalisées de l'industrie, des commentaires de personnel d'intervention en cas d'urgence interne et externe et des connaissances recueillies au cours d'exercices et d'interventions effectuées par le passé.

Après évaluation du système de gestion et du programme de gestion des situations d'urgence 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 constaté qu'Enbridge avait élaboré des processus au niveau du système de gestion et des programmes afin de répertorier les exigences légales auxquelles elle est assujettie et de surveiller la conformité. Ceux au niveau du système de gestion comprennent des exigences en vue de l'élaboration de registres de conformité aux deux niveaux. L'Office a conclu qu'en ce qui a trait à la conception et au contenu, les processus au niveau du système de gestion et les registres de conformité d'Enbridge ne satisfaisaient pas aux exigences du RPT.

Après évaluation du système de gestion et du programme de gestion des situations d'urgence 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 conclu que tant au niveau du système de gestion que des programmes, Enbridge avait établi et mis en œuvre un processus qui satisfait à ses exigences en ce qui a trait à l'établissement de buts, d'objectifs, de cibles et de mesures du rendement.

L'Office a par ailleurs conclu que même si Enbridge avait établi et mis en œuvre un processus d'élaboration et d'établissement de buts, d'objectifs et de cibles, elle n'a pas démontré qu'elle avait établi des buts explicites en ce qui concerne ses obligations de protection de l'environnement en vertu de l'article 6 du RPT, sur lesquels fonder son système de gestion et son programme de gestion des situations d'urgence, comme l'exige l'article 6.3 du RPT.

Après évaluation du système de gestion et du programme de gestion des situations d'urgence 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. De plus, l'Office a conclu qu'Enbridge a adopté une structure de commandement des interventions établissant une structure organisationnelle d'intervention en cas d'incident ayant fait ses preuves, aux rôles et aux responsabilités documentés.

L'Office a constaté qu'Enbridge avait établi et mis en œuvre plusieurs mécanismes pour examiner les besoins en ressources humaines de son programme de gestion des situations d'urgence. Cependant, il a décelé des lacunes dans les pratiques élaborées par Enbridge pour l'évaluation des besoins. Précisément, l'Office a conclu que les pratiques d'Enbridge en matière d'évaluation des besoins ne tenaient pas explicitement compte des employés qui ne relèvent pas du service d'intervention d'urgence et de sûreté, mais qui ont des responsabilités liées à la gestion des situations d'urgence. De plus, Enbridge n'a pas démontré qu'elle avait documenté une évaluation de ses besoins en ressources humaines pendant une véritable intervention.

Après évaluation du système de gestion et du programme de gestion des situations d'urgence 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

L'Office remarque que le programme de gestion des situations d'urgence ne se penche que sur les perturbations ou les conditions inhabituelles d'exploitation. Ce sous-élément ne s'applique donc pas au présent audit. L'examen des mesures de contrôle d'Enbridge est documenté au sous-élément 3.2, ci-dessous.

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 et des procédures pour déterminer le potentiel de perturbations ou de 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 leurs effets probables.

Sur la foi des entrevues et des examens des dossiers et d'autres documents, l'Office a jugé qu'Enbridge a démontré qu'elle a mis en place de nombreux mécanismes de contrôle relativement à son programme de gestion des situations d'urgence, comme des plans d'intervention en cas d'urgence, des plans tactiques, des plans d'intervention en cas d'incendie dans un réservoir, etc. L'Office a constaté qu'Enbridge avait élaboré des mécanismes de contrôle (plans, équipement, etc.) se fondant sur les pratiques de l'industrie, les commentaires du personnel expert en intervention en cas d'urgence et l'expérience issue d'événements passés. L'Office a également conclu qu'Enbridge avait démontré qu'elle a consacré des ressources considérables pour acquérir l'équipement nécessaire aux interventions en cas d'urgence, et qu'elle a conclu des ententes avec des spécialistes de ces interventions et avec d'autres organisations de l'industrie relativement à l'état de préparation aux situations d'urgence et aux activités d'intervention.

L'Office a conclu qu'Enbridge a élaboré des mécanismes de contrôle qui, selon l'évaluation de l'Office, correspondent aux dangers, aux risques courus par la société ainsi qu'à ses activités et à ses emplacements.

L'Office a examiné les manuels des mesures d'urgence d'Enbridge, que lui a soumis la société, et a décelé des lacunes qu'Enbridge a accepté de corriger d'ici le 31 janvier 2015.

L'Office a conclu qu'Enbridge n'avait pas utilisé une approche séquentielle de détermination des dangers et des dangers potentiels, d'évaluation des risques et de détermination des mesures de contrôles. L'Office a aussi conclu qu'en l'absence de l'élaboration de mécanismes de contrôle conformes et de processus connexes de détermination et d'évaluation des dangers et des risques, Enbridge ne pouvait pas démontrer officiellement ou vérifier que ses mécanismes de contrôle existants étaient satisfaisants ou, dans le cas de l'équipement et des ressources humaines pertinentes, situés au bon endroit.

L'Office a constaté qu'Enbridge avait établi et mis en œuvre une structure de commandement des interventions en tant que processus standard visant à coordonner, à contrôler et à gérer les activités d'intervention des employés et des autres personnes qui travaillent en collaboration avec la société ou pour le compte de celle-ci pendant une intervention.

Après évaluation du système de gestion et du programme de gestion des situations d'urgence 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 3.3 – 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.



L'Office a constaté qu'Enbridge était en voie d'établir un processus de gestion du changement du système de gestion mis à jour. Il a conclu que ce processus ne respectait pas les exigences du RPT relatives à la conception et au contenu.

L'Office a conclu qu'au niveau du programme, Enbridge avait mis en œuvre un certain nombre de pratiques pour la gestion du changement qui s'appliquent à son programme de gestion des situations d'urgence. Il a conclu que ces pratiques ne satisfaisaient pas à toutes les exigences du RPT en ce qui concerne l'applicabilité et la conception.

Après évaluation du système de gestion et du programme de gestion des situations d'urgence 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 conclu qu'Enbridge avait établi et mis en œuvre un programme de formation à l'intention de ses employés et entrepreneurs. Il a par ailleurs conclu que même si Enbridge avait mis en œuvre certaines pratiques d'examen des compétences de ses travailleurs, elle n'avait pas établi ni mis en œuvre de processus conformes aux exigences du RPT.

L'Office fait remarquer qu'il a porté cette lacune à l'attention d'Enbridge au début du processus d'audit comme une question nécessitant une attention immédiate. Enbridge a réagi en élaborant un processus documenté qu'il a transmis à l'Office avant la conclusion des activités sur le terrain. En raison du stade peu avancé d'élaboration et de mise en œuvre, Enbridge n'a pu démontrer la pertinence, l'efficacité, l'établissement et la mise en œuvre du nouveau processus.

Après évaluation du système de gestion et du programme de gestion des situations d'urgence 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 gestion des situations d'urgence.

L'Office a conclu que dans la pratique, Enbridge avait communiqué l'information à l'interne et à l'externe en ce qui a trait à son programme de gestion des situations d'urgence, dans l'ensemble de l'organisation.

L'Office a conclu qu'Enbridge avait établi un certain nombre de pratiques officielles et de méthodes visant à diffuser et à gérer ses messages en cas d'urgence.

L'Office a par ailleurs jugé qu'Enbridge n'avait ni établi ni mis en œuvre un processus de communication qui respectait ses exigences en matière de processus propre au système de gestion. De plus, l'Office a décelé des lacunes quant aux exigences relatives au programme de liaison et de formation continue d'Enbridge.

Après évaluation du système de gestion et du programme de gestion des situations d'urgence 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 contrôle 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 conclu qu'au niveau du programme, Enbridge a démontré qu'elle avait élaboré des listes de contrôle de documents ainsi que des procédures et des pratiques de gestion et de contrôle de ses documents relatifs à son programme de gestion des situations d'urgence qui répondent à un bon nombre des exigences du RPT.

L'Office a aussi jugé qu'au niveau de la gouvernance, Enbridge avait élaboré sa nouvelle section 4.9, sur les processus de contrôle des documents, du volume 01 de son SGI, en date du 22 août 2014. Enbridge n'a toutefois pas démontré que ce processus respectait les exigences du RPT, ni qu'elle l'avait établi et mis en œuvre.

L'Office a par ailleurs conclu qu'Enbridge n'avait pas démontré la mise en œuvre d'un processus pour répertorier les documents dont la société a besoin afin de respecter les obligations prévues à l'article 6 et exigées à l'alinéa 6.5(1)n) du RPT.

Après évaluation du système de gestion et du programme de gestion des situations d'urgence 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 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. Cela a pour but de lui permettre d'évaluer le caractère adéquat et l'efficacité des programmes de protection et de prendre des mesures correctives et préventives en cas de lacunes.



Ce sous-élément de l'audit oblige également la société à avoir un processus efficace pour ce qui suit :

- évaluer le caractère adéquat et l'efficacité du système de gestion de la société;
- surveiller, mesurer et documenter le rendement de la société en ce qui a trait à ses obligations;
- utiliser un système de gestion de données efficace pour surveiller et analyser les tendances relatives aux dangers, incidents et quasi-incidents.

L'Office a conclu qu'au niveau du programme, le service de gestion des situations d'urgence d'Enbridge avait des processus d'inspection, de surveillance et d'essai des composants de son programme de gestion des situations d'urgence. L'Office a toutefois jugé qu'Enbridge ne pouvait pas démontrer qu'elle avait établi et mis en œuvre des processus du système de gestion de la gouvernance qui satisfaisaient aux exigences du RPT.

Dans le cadre de son examen de ce sous-élément, l'Office a mené une évaluation des processus au niveau du système de gestion et du programme d'Enbridge en vue de la prise de mesures correctives et préventives. L'Office a conclu qu'Enbridge n'avait pas établi ni mis en œuvre de processus pour la prise de mesures correctives et préventives, tant au niveau du système de gestion que du programme, qui satisfait aux exigences du RPT. Il fait remarquer que l'exigence d'avoir un processus afin de prendre des mesures correctives et préventives est incluse dans un grand nombre de sous-éléments de son protocole d'audit et dans le RPT. L'Office exige donc que le plan de mesures correctives élaboré pour corriger les lacunes relevées dans ce sous-élément comprenne explicitement les exigences de tous les sous-éléments et du RPT lorsque des mesures correctives et préventives sont mentionnées.

L'Office a conclu qu'Enbridge avait établi et mis en œuvre un programme d'exercice de gestion des situations d'urgence afin de mettre à l'essai et de surveiller sa planification et ses capacités d'intervention en cas d'urgence.

L'Office a estimé qu'Enbridge avait établi et mis en œuvre un système de gestion de données respectant les exigences de l'Office et fournissant un processus, au niveau du programme, visant à s'assurer que toutes les mesures correctives et préventives découlant de ses processus d'essai et de surveillance de la gestion des situations d'urgence étaient gérées adéquatement.

Après évaluation du système de gestion et du programme de gestion des situations d'urgence 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.

L'Office a estimé qu'Enbridge avait élaboré et mis en œuvre des processus et des procédures au niveau du programme visant à documenter et à examiner les événements, et que ceux-ci respectaient les exigences de l'Office.

L'Office a également constaté qu'au niveau de la gouvernance, la section 4.10, sur les processus d'enquête, du volume 01 du SGI d'Enbridge, en date du 11 décembre 2013, avait été documentée et incluse dans le manuel sur le système de gestion des politiques et des processus-cadres de la société, et que les activités clés prévues dans ce contexte étaient mises en œuvre dans les programmes ainsi visés. La mention « en cours » figurait toutefois en regard de ces processus, ce qui signifiait qu'ils n'étaient donc pas encore établis et mis en œuvre.

Après évaluation du système de gestion et du programme de gestion des situations d'urgence 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 4.3 – 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.

L'Office a conclu qu'Enbridge menait un grand nombre des activités normalement associées à un programme d'assurance de la qualité. Cependant, il a jugé qu'Enbridge n'avait pas organisé les activités d'assurance de la qualité en un programme, comme l'exige le RPT.

L'Office a conclu qu'Enbridge avait mené un certain nombre d'activités liées à la vérification interne, dont une vérification conforme aux exigences de l'article 55 du RPT. L'Office a par ailleurs jugé qu'Enbridge n'avait pas entrepris une vérification conforme à l'article 53 du RPT. L'Office a constaté qu'Enbridge avait déjà élaboré un plan de mesures correctives dûment approuvé par l'Office afin de régler ce problème, dans le cadre de ses activités de vérification conformes à l'article 55. Les mesures correctives devraient être appliquées d'ici le 31 décembre 2016.

En ce qui concerne l'élaboration d'un processus pour la tenue des vérifications exigées à l'article 53 du RPT, Enbridge a indiqué qu'elle avait eu recours à un certain nombre de méthodes différentes pour satisfaire à ces exigences. Après examen des pratiques et processus globaux et individuels, l'Office a conclu qu'en ce qui a trait à la conception et à la pratique, ils ne satisfaisaient pas aux exigences du RPT.

Dans le cadre de son examen de ce sous-élément, l'Office a mené une évaluation des processus au niveau du système de gestion et du programme d'Enbridge en vue de la prise de mesures correctives et préventives. L'Office a conclu qu'Enbridge n'avait pas établi ni mis en œuvre de processus pour la prise de mesures correctives et préventives, tant au niveau du système de gestion que du programme, qui satisfait aux exigences du RPT. Il fait remarquer que l'exigence



d'avoir un processus afin de prendre des mesures correctives et préventives est incluse dans un grand nombre de sous-éléments de son protocole d'audit et dans le RPT. L'Office exige donc que le plan de mesures correctives élaboré pour corriger les lacunes relevées dans ce sous-élément comprenne explicitement les exigences de tous les sous-éléments et du RPT lorsque des mesures correctives et préventives sont mentionnées.

Après évaluation du système de gestion et du programme de gestion des situations d'urgence 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.

L'Office a constaté qu'Enbridge avait élaboré un processus de gouvernance provisoire pour la gestion des dossiers dans le cadre de son SGI. Il a par ailleurs conclu qu'en raison de la nature provisoire du processus, Enbridge n'a pas démontré qu'elle avait élaboré et mis en œuvre un processus au niveau du système de gestion qui satisfait aux exigences du RPT.

De plus, sans égard à la création d'un tel processus, l'Office a jugé qu'Enbridge avait mis en œuvre une pratique uniforme de gestion des dossiers qu'elle applique à toute son organisation. Au niveau du programme de gestion des situations d'urgence, l'Office a relevé des lacunes dans le processus de gestion des dossiers en ce qui concerne la conception et la mise en œuvre de certains des documents et des dossiers examinés.

Après évaluation du système de gestion et du programme de gestion des situations d'urgence 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 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 du RPT. En conséquence, l'Office a conclu que les examens de la direction d'Enbridge étaient non conformes.

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 système de gestion et du programme de gestion des situations d'urgence 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 pipelinières soumises à la réglementation de l'Office doivent établir et mettre en œuvre des systèmes de gestion efficaces et intégrer des programmes de gestion des situations d'urgence à leurs activités quotidiennes. Ces programmes doivent permettre de s'assurer que les pipelines sont exploités sans nuire à l'environnement.

Pendant cet audit, Enbridge était tenue de démontrer la pertinence et l'efficacité de son système de gestion et de son programme de gestion des situations d'urgence à l'Office. Celui-ci a étudié la documentation et les dossiers qu'Enbridge a fournis, a effectué des inspections et a reçu en entrevue du personnel de la société.

Selon son examen, l'Office a conclu qu'Enbridge était dans une période transitoire d'établissement et de mise en œuvre de son système de gestion. De plus, il a constaté pendant son audit que certains processus du système de gestion d'Enbridge n'étaient pas conçus ou établis et mis en œuvre de manière à permettre au système de satisfaire aux exigences de l'article 6.1 du RPT. En conséquence, l'Office a jugé que le système de gestion d'Enbridge était non conforme.

L'Office a constaté que le programme de gestion des situations d'urgence d'Enbridge rendait compte de la nature transitoire du système de gestion et des processus de la société comme cela est indiqué. Cependant, et ce qui est de première importance, l'audit de l'Office a indiqué que, sans égard à l'étape de conception et de mise en œuvre du système de gestion, le programme de gestion des situations d'urgence d'Enbridge, ainsi que les processus et pratiques utilisés, permettaient de cerner et de contrôler la majorité des dangers et des risques liés à la gestion des situations d'urgence, dont les plus importants.

Dans le cadre de l'analyse des constatations de non-conformité pour Enbridge, l'Office a conclu que la plupart entrent dans trois grandes catégories :

- non-conformité liée à l'élaboration des processus du système de gestion;
- non-conformité liée à l'interprétation par Enbridge des exigences du RPT;
- non-conformité liée au contenu technique.

L'Office fait remarquer que la majorité des constatations de non-conformité qu'il a formulées sont liées à l'élaboration des processus du système de gestion.



L'Office a jugé que, bien qu'aucune mesure d'application de la loi n'est, dans l'immédiat, nécessaire pour résoudre les problèmes de non-conformité décelés à l'occasion de cet audit, ses pratiques d'audit habituelles exigent d'Enbridge qu'elle élabore et présente un plan de mesures correctives décrivant les méthodes proposées pour résoudre les cas de non-conformité et prévoyant un échéancier de mise en œuvre de ces mesures. Enbridge devra présenter son plan de mesures correctives aux fins d'approbation dans les 30 jours suivant la publication du rapport d'audit final de l'Office.

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 gestion des situations d'urgence 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.

L'Office rendra publics sur son site Web le rapport d'audit final et le plan de mesures correctives d'Enbridge dûment approuvé.

ANNEXE I

TABLEAU D'ÉVALUATION DE L'AUDIT DU PROGRAMME DE GESTION DES SITUATIONS D'URGENCE¹

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 :

RPT, article 6.2

Évaluation :

Dirigeant responsable

L'Office exige que la société établisse, mette en place et maintienne 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.

Après évaluation du système de gestion et du programme de gestion des situations d'urgence d'Enbridge, l'Office n'a constaté aucun cas de non-conformité. Il a conclu qu'Enbridge 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 et dangers potentiels, les incidents et les quasi-incidents, qui indique notamment les conditions dans lesquelles la personne qui les signale peut se voir accorder l'immunité contre d'éventuelles mesures disciplinaires.

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 :

RPT, article 6.3

Évaluation :

Gouvernance – Politiques et buts et énoncé d'engagement

L'Office exige que la société documente ses politiques et ses buts 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 RPT ne prévoit aucune exigence de processus explicite dans le système de gestion quant à l'élaboration de politiques et de buts. Toutefois, Enbridge a établi des lignes directrices claires sur le système de gestion relativement à son processus d'élaboration de politiques et de buts. Au niveau de la gouvernance, le volume 01 du Système de gestion intégrée (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.

(Nota : Même si les « buts » sont inclus dans la description de ce sous-élément, pour plus de clarté et d'organisation, l'examen des buts est documenté au sous-élément 2.3 Buts, objectifs et cibles, plus loin.)

Gouvernance - Politique

La section 4.2.1 sur le processus d'élaboration de stratégies et d'objectifs du volume 01 du SGI d'Enbridge décrit le processus de la société pour établir des objectifs, fixer des cibles et tenir à jour un tableau de bord sur les fiches de mesures. L'équipe de la haute direction utilise ce processus pour orienter les priorités et les activités des services. Les sections 4.3.2, sur les fiches de mesures, et 4.3.4, sur le processus de production de rapports à partir du tableau de bord, définissent les processus organisationnels permettant de suivre et d'évaluer son rendement par rapport au plan d'affaires du secteur Oléoducs et aux cibles d'Enbridge.

Gouvernance - Énoncé d'engagement

En ce qui concerne les exigences du RPT relativement à l'élaboration d'« un énoncé de politique qui fait état de l'engagement de la société à l'égard des politiques et des buts et communique cet énoncé aux employés », l'Office a constaté que le volume 01 du SGI d'Enbridge comprenait un énoncé conforme signé par le dirigeant responsable. Il a observé que cet énoncé n'avait pas été mis à jour dans les documents qu'il a reçus au moment de l'audit. Toutefois, les documents lui ont été fournis avant que la société ne l'informe de son nouveau dirigeant responsable. Par conséquent et malgré ce qui précède, l'Office ne rendra pas à cet égard de constatation de non-conformité.

(Nota : Pendant l'audit, l'Office a observé que les programmes de gestion et de protection d'Enbridge relèvent des processus de gouvernance du système de gestion et, par conséquent, un examen intégral des processus de gouvernance et de leur application au niveau du « programme » figure ci-dessous.)

Programme de gestion des situations d'urgence – Examen de la politique et de l'engagement

Politique de gestion des situations d'urgence

Pendant l'audit, Enbridge a indiqué que son programme de gestion des situations d'urgence était intégré officiellement à son SGI. Pour se conformer à ce système et à ses exigences en matière de gouvernance, la société a mis en place son système de gestion des urgences et de la sûreté (volume 07 du SGI) et la documentation connexe. Dans cette documentation, elle indique que le système en question est régi par les politiques de gouvernance

énoncées au volume 01 du SGI (qui décrit le système de gestion de gouvernance d'Enbridge auquel sont assujettis tous les autres systèmes de gestion au niveau des programmes). Dans son examen des politiques qu'énumère le volume 01, l'Office a indiqué que si ces éléments orientaient plus globalement le secteur Oléoducs et grands projets d'Enbridge en fonction des exigences opérationnelles, ils n'énonçaient pas en toutes lettres une politique devant fonder son système de gestion, comme le décrit l'article 6.3 du RPT. L'examen des autres documents fournis n'a pas démontré le respect de ces exigences. La société a établi des « principes de gestion des urgences et de la sécurité », c'est-à-dire un certain nombre de principes relatifs au contenu à prévoir pour un grand nombre de politiques types de gestion des urgences. La documentation fournie par Enbridge indiquait cependant avec précision que les principes appliqués sont directement en conformité et devraient être examinés dans cette conformité avec les exigences en matière de « buts » des programmes de l'Office. L'Office a examiné un certain nombre d'autres énoncés de politique et de documents du système de gestion qui évoquaient implicitement la création, le maintien ou la mise en œuvre de capacités d'intervention en cas d'incident, mais aucun des documents en question ne répondait aux exigences du RPT. L'Office a donc conclu qu'Enbridge n'avait pas démontré se conformer expressément aux exigences du RPT.

Politiques relatives aux rapports sur les dangers et à l'immunité contre d'éventuelles mesures disciplinaires

Le RPT énonce des exigences quant à la politique relative aux rapports internes sur les dangers et dangers potentiels, les incidents et les quasi-incidentes et précise les conditions dans lesquelles l'auteur d'un signalement jouira d'une immunité contre d'éventuelles mesures disciplinaires. L'Office s'attend à ce que cette politique soit explicitée dans sa conception et sa communication et puisse facilement être consultée par tout le personnel.

Dans la démonstration de la conformité avec les exigences du RPT, un certain nombre de documents internes ont été fournis à l'Office où sont décrites les attentes d'Enbridge en ce qui concerne la politique requise. Les documents en question sont notamment le volume 01 du SGI sur les politiques et les processus de gouvernance, le volume 02 sur le système de gestion de la conformité et de l'éthique, son énoncé sur la conduite des affaires et de nombreux autres documents des deuxième et troisième niveaux. L'Office a examiné ces documents et observé ce qui suit :

Le volume 01 du SGI d'Enbridge sur les politiques et les processus de gouvernance du système de gestion a été diffusé le 1^{er} janvier 2014. C'est le fondement même de l'élaboration et de la gestion des systèmes de gestion de la société et de ses programmes. La section sur l'assurance de conformité du volume 01 dit que [traduction] « *la direction doit établir une méthode confidentielle et ouverte pour que le personnel puisse déclarer sans crainte de représailles les comportements non conformes ou contraires à l'éthique ou à la loi* ».

La section 1.4.3 du volume 02 sur le système de gestion de la conformité et de l'éthique dit que [traduction] « *le personnel d'Enbridge déclarera à ses supérieurs les situations et les agissements qui pourraient à son avis révéler ou entraîner un événement touchant Enbridge; aucune mesure de*

représailles ne sera prise contre un membre du personnel qui signale des événements de bonne foi et la confidentialité du signalement des événements sera assurée conformément aux exigences juridiques ». La section 1.5 du volume 02 ajoute que [traduction] « *les événements seront signalés sans crainte de représailles afin d'assurer la prise de mesures correctives et préventives* ».

Enbridge a diffusé la politique de conformité de son secteur Oléoducs à son site intranet e-Link. Cette politique dit que les employés ont à répondre de [traduction] « *leur conformité avec l'ensemble des lois, des règlements et des autres exigences juridiques applicables* ». Selon la formulation de cette politique, les employés ont [traduction] « *à signaler immédiatement à leur gestionnaire tout cas important, nouveau ou suspecté, de non-conformité* ». La politique dit enfin que [traduction] « *dans la déclaration de tout cas nouveau ou suspecté de non-conformité, tous les employés seront traités selon les principes d'absence de représailles qui figurent dans l'énoncé d'Enbridge sur la conduite des affaires* ».

Cet énoncé s'applique à l'ensemble des employés et des entrepreneurs du groupe de sociétés Enbridge. Il comprend la politique de non-représailles de la société. Il affirme qu'[traduction]« *aucune mesure de représailles ne sera prise contre un employé ou un entrepreneur s'il fait un signalement de bonne foi à l'interne ou à l'intention d'une autorité gouvernementale ou s'il participe à toute instance portant sur des violations alléguées de toute loi ou politique, mais 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* ».

L'examen des renseignements fournis a indiqué que les politiques d'Enbridge ne prévoyaient pas explicitement le signalement de dangers et de dangers potentiels. Elles n'énonçaient pas non plus, de façon expresse, les conditions dans lesquelles une personne qui signale un tel événement pourrait se voir accorder l'immunité dans le cadre de la politique de signalement. En outre, Enbridge a limité ses énoncés en matière de non-représailles aux actes non conformes ou contraires à l'éthique. L'Office fait remarquer que les politiques doivent être expresse en ce qui concerne la déclaration et sa teneur, afin non seulement d'encourager le signalement, mais également d'indiquer clairement ce qui doit être signalé. Une interprétation des énoncés d'Enbridge serait nécessaire avant le signalement, ce qui pourrait reporter d'autant la gestion et l'atténuation des dangers. De plus, puisque les dangers et les dangers potentiels ne constituent pas nécessairement des actes contraires à la loi ou à l'éthique, l'Office a jugé que les politiques et énoncés fournis ne respectaient pas les exigences du RPT. En outre, il estime qu'Enbridge n'a pas communiqué les exigences relatives à la politique de manière acceptable. L'Office a constaté que de nombreux éléments des exigences figuraient dans les documents d'intranet ou dans les documents des deuxième et troisième niveaux. Il considère que la politique requise devrait faire partie de la politique de la société et être communiquée de façon expresse à ce titre.

Résumé

L'Office a constaté qu'Enbridge avait élaboré des principes et des programmes pour guider et appuyer les gens dans son programme de gestion des situations d'urgence.

Il a aussi 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 explicitement les rapports internes sur les dangers et dangers potentiels, les incidents et les quasi-incidents, comme l'exige l'alinéa 6.3(1)a) du RPT;
- Enbridge n'a pas démontré que ses politiques précisent les conditions dans lesquelles l'auteur du signalement d'un danger réel ou possible, d'un incident ou d'un quasi-incident jouira de l'immunité contre d'éventuelles mesures disciplinaires, comme l'exige l'alinéa 6.3(1)a) du RPT;
- Enbridge n'a pas démontré disposer pour son programme de gestion des situations d'urgence dans son système de gestion d'une politique conforme aux exigences du paragraphe 6.3(2) du RPT.

Après évaluation du système de gestion et du Programme de gestion des situations d'urgence d'Enbridge, 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, 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 :

RPT, alinéas 6.5(1)c), d), e), f), r) et s)

Évaluation :

Gouvernance – Détermination des dangers et dangers potentiels

Au niveau de la gouvernance, la section 4.3 sur le processus de gestion des risques du volume 01 du SGI d'Enbridge décrit le processus de la société pour déterminer les dangers, évaluer les risques et élaborer et mettre en œuvre des mécanismes de contrôle. Le processus comprend des descriptions écrites et précise comment déterminer les dangers, évaluer les risques, planifier les interventions en cas de risques, assurer la surveillance, mener des examens et signaler les risques. À un niveau élevé, les étapes indiquées dans le processus de gestion des risques d'Enbridge correspondent aux exigences légales applicables à ce sous-élément. Cependant, par son examen du processus, l'Office a observé des lacunes dans sa conception et sa mise en œuvre.

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.

Ce processus d'Enbridge décrit des exigences et des engagements larges et liés entre eux, mais il ne répond pas aux exigences de l'Office en matière de processus, comme les décrit la section 1.0 Terminologie et définitions du rapport d'audit de l'Office ci-joint.

Gouvernance – Danger par rapport au risque

Au niveau de la gouvernance, dans le processus de gestion des risques et les pratiques connexes, Enbridge utilise les termes « risque » et « danger » de manière interchangeable, ce qui est incompatible avec le *Code canadien du travail* et le RPT, ainsi qu'avec la définition ou l'utilisation courante de ces termes. Dans le passé, l'Office a fourni la définition suivante des termes « danger » et « risque ». Danger : Source de dommage potentiel ou situation susceptible de causer un dommage défini comme étant une blessure ou une maladie, des dommages aux biens ou au milieu de travail, ou une combinaison de ce qui précède. Risque : Combinaison de la vraisemblance d'un événement dangereux déterminé et des conséquences s'il se produisait.

Même si l'Office a examiné le programme d'Enbridge en tenant compte d'un tel écart terminologique, celui-ci a été à l'origine de certaines lacunes dans le cadre du processus global de gestion des risques.

Gouvernance – Inventaire des dangers

Au niveau de la gouvernance, le processus de gestion des risques d'Enbridge exige l'élaboration d'un répertoire des risques pour chaque système de gestion subordonné, ce qui n'est ni conforme aux exigences du RPT, ni à son esprit. L'Office exige des sociétés qu'elles élaborent un inventaire des dangers et dangers potentiels répertoriés.

Gouvernance – Évaluation des risques

Au niveau de la gouvernance, le processus de gestion des risques d'Enbridge comprend une pratique d'évaluation des risques qui a été examinée par l'Office. La méthode utilisée pour évaluer le risque lié aux dangers (Enbridge – risques) a été entièrement élaborée et elle est appropriée si elle est mise en œuvre conformément à sa conception.

L'audit de l'Office a également porté sur la mise en œuvre du processus d'évaluation des risques. Cela a permis de déterminer que même si le processus a été uniformément mis en œuvre dans tous les programmes d'Enbridge, il est utilisé de manière incompatible avec les exigences du RPT. Par les entrevues et l'examen des dossiers et d'autres documents, l'Office a établi qu'Enbridge favorisait une pratique selon laquelle elle appliquait le processus d'évaluation des risques aux risques (dangers) en tenant compte des mécanismes de contrôle qui pourraient s'appliquer aux risques avant l'évaluation. Cette pratique entraînerait la détermination d'un risque « résiduel » et elle suppose que les mécanismes de contrôle s'appliquent directement, qu'ils sont appropriés aux dangers et qu'ils sont mis en œuvre entièrement et uniformément. Le processus prévu au RPT indique que l'évaluation des risques devrait être appliquée directement aux dangers. Cela permet de déterminer le risque « inhérent ». De cette façon, les sociétés

sont en mesure de déterminer l'importance des dangers, de communiquer, d'établir et de mettre en œuvre des mécanismes de contrôle et d'assurer la surveillance voulue conformément au RPT.

Au moment d'évaluer l'élaboration et la mise en œuvre du processus de gestion des risques d'Enbridge, l'Office a constaté que le diagramme du processus présenté à la section 4.3 du volume 01 du SGI comprend des étapes dont le code de couleur était le rouge ou le jaune. Selon Enbridge, le code de couleur jaune indique que les activités nécessaires pour exécuter l'étape du processus ne sont pas documentées de manière appropriée ou qu'elles ont été mises en œuvre de manière non uniforme. Le code de couleur rouge indique que l'étape du processus est « souhaitable » et n'est pas exécutée par l'organisation. Plusieurs étapes du processus figurant dans le diagramme ont été codées selon la couleur rouge, mais elles constituent des exigences réglementaires dans le cadre du processus global de gestion des risques. Par exemple, l'étape du processus 16 – « déterminer, évaluer et établir l'ordre de priorité des risques » – constitue une étape nécessaire pour respecter les exigences du RPT prévues à l'alinéa 6.5(1)e). L'Office a déjà indiqué qu'il reconnaît que les pratiques « souhaitables » constituent de bonnes pratiques d'amélioration continue. Si une société démontre clairement que ses pratiques dépassent les exigences légales et qu'elle les communique de manière proactive à ce titre pour l'ensemble de ses programmes, l'Office n'estimera pas qu'elles ne respectent pas l'article 4 du RPT.

Gouvernance – Élaboration et mise en œuvre des mécanismes de contrôle

Au niveau de la gouvernance, l'Office a également examiné le processus d'Enbridge pour l'élaboration et la mise en œuvre de mécanismes de contrôle visant à prévenir, gérer et atténuer les dangers et les risques répertoriés. Il a conclu que le processus d'Enbridge ne respectait pas ses exigences en matière de conception. De plus, l'Office n'a pu constater la présence d'exigences et de directives claires quant à la prise en compte et à l'application de la hiérarchie des rôles dans le cadre d'élaboration de mécanismes de contrôle.

(Nota : Pendant l'audit, l'Office a observé que les programmes de gestion et de protection d'Enbridge relèvent des processus de gouvernance du système de gestion et, par conséquent, un examen intégral des processus de gouvernance et de leur application au niveau du « programme » figure ci-dessous.)

Programme de gestion des situations d'urgence – Détermination des dangers et évaluation et maîtrise des risques

Détermination des dangers et des dangers potentiels

Au volume 07 du SGI, sur le système de gestion des urgences et de la sécurité, Enbridge a indiqué que son processus de détermination des dangers tient directement compte du processus relatif aux risques du volume 01 et, par conséquent, les lacunes de ce processus de système de gestion qui sont relevées à la section précédente sont aussi celles du programme de gestion des situations d'urgence. De plus, l'examen du traitement des risques par Enbridge au niveau du SGI a indiqué que, dans le programme de gestion des situations d'urgence, la société a utilisé dans son processus une méthode fondée sur le « risque », et non pas sur le « danger », comme l'exige l'Office et la partie II du *Code canadien du travail*. Aucun autre processus de

détermination fondé sur les dangers ou les risques n'a été documenté en cours d'audit.

À l'occasion des entrevues, le personnel de la société a indiqué que du point de vue de l'évaluation des risques, Enbridge juge qu'il n'y a qu'un danger à prendre en considération et à gérer et que les processus du programme de gestion des situations d'urgence devraient mettre utilement l'accent sur les risques liés plutôt que sur les dangers, puisque les dangers et dangers potentiels ont été relevés le cas échéant. Ce seul danger est celui des déversements pétroliers de ses installations. L'Office estime que cette pratique est simpliste et, comme il l'a fait observer, va à l'encontre des pratiques largement reconnues de définition et de détermination des dangers. Il note que cette pratique ne permet pas de reconnaître et de gérer officiellement tous les dangers principaux et secondaires, notamment par incendie, explosion ou perturbation de l'infrastructure urbaine. Il conclut que cette pratique est non conforme à ses exigences en ce qui concerne la détermination des dangers et dangers potentiels.

Inventaire des dangers et dangers potentiels

Au niveau de la gouvernance, la section 4.3, sur le processus de gestion des risques, du SGI d'Enbridge décrit les responsabilités et les normes par lesquelles la société effectue des évaluations de risques et établit son registre des risques à intégrer à sa planification d'urgence. Pendant l'audit, la société a indiqué que le registre des risques dont parle cette section du SGI répond à ses propres exigences en ce qui concerne les prescriptions du RPT sur l'inventaire des dangers. L'Office a examiné le document en question (registre des dangers et des risques, v1.1 I, 14 mars 2014) et les documents connexes pendant l'audit pour constater que ce registre se bornait à reconnaître et répertorier les risques opérationnels pour le Programme de gestion des situations d'urgence, et qu'en application du principe de danger unique que nous avons mentionné, n'avait rien d'une démarche de prise en compte de l'ensemble des dangers et des possibilités. L'Office juge que cette pratique est non conforme à ses exigences pour l'inventaire à tenir des dangers et dangers potentiels.

Évaluation des risques

Pendant l'audit, Enbridge a fourni des documents démontrant les processus d'évaluation des risques établis pour son programme de gestion des situations d'urgence. Elle a présenté deux méthodes d'évaluation appliquées dans ce domaine. Ces méthodes sont respectivement décrites par le volume 01 du SGI pour l'évaluation du risque opérationnel et par un document daté du 20 juin 2013 pour le processus de gestion des risques de la société. L'Office a constaté que la méthode du volume 01 s'appliquait imparfaitement aux pratiques de gestion des urgences, puisqu'on s'y souciait plus d'évaluer les risques pour les affaires, l'environnement et certains aspects de la santé et de la sécurité que d'employer une approche « tous dangers ». L'examen fait par l'Office du document d'Enbridge sur le processus de gestion des risques a fait voir qu'il contenait ce qu'on pourrait considérer comme des procédures générales sous forme de diagrammes de processus annotés et de directives sur l'application de techniques spécifiques d'évaluation des risques à des activités et à des circonstances déterminées. Voici des exemples de ces activités et circonstances : réparation ou remplacement de tronçons de la canalisation principale, changements de conditions d'exploitation (restrictions de pression, par exemple) et intégration ou retrait d'éléments d'actif (vannes, instruments, réservoirs, etc.). De plus, l'examen par l'Office du processus de gestion des

risques a indiqué que, comme pour le processus d'évaluation des risques du volume 01, la société ne respectait pas les exigences de l'Office en matière de conception de processus qui figurent à la section 1.0, Terminologie et définitions, du rapport d'audit ci-joint. Pendant l'audit, Enbridge n'a pas fourni de documents démontrant l'application de ce processus de gestion des risques à son programme de gestion des situations d'urgence.

Pendant l'audit, le personnel d'Enbridge a indiqué verbalement à plusieurs reprises que la société avait lancé en 2013 un projet de mise à jour de son modèle existant d'indexation des procédures d'évaluation des risques en y intégrant un modèle quantitatif qui donnerait un programme d'évaluation plus solide et plus complet. Il a indiqué que le nouveau modèle quantitatif livrera plus de définitions et de consignes quant à la manière dont la société évalue les risques et détermine les contrôles à exercer en cas de perturbations ou d'événements anormaux, et notamment pour la disposition des canalisations et des vannes, les travaux de conception et de construction et les interventions d'urgence. Enbridge n'a toutefois pas soumis de documentation à l'Office pour démontrer ce qu'étaient les pratiques existantes ou mises à jour.

Élaboration et mise en œuvre de mécanismes de contrôle

Comme pour d'autres aspects examinés dans ce sous-élément, Enbridge a dit qu'au niveau du programme, elle s'en tenait directement au processus du volume 01 du SGI en ce qui concerne les exigences de l'Office pour l'établissement et l'application d'un processus d'élaboration de mécanismes de contrôle permettant de prévenir, de gérer et d'atténuer les dangers et les risques constatés.

Pendant l'audit, Enbridge a documenté ces mécanismes de contrôle, qu'il s'agisse de plans d'urgence, de points de contrôle, de matériel ou de procédures dans ses manuels d'exploitation et d'entretien et ses études de temps de réponse à l'échelle des régions et dans ses domaines d'activité (voir le sous-élément 3.2, Contrôles opérationnels – Perturbations et conditions inhabituelles d'exploitation, plus loin). L'Office a constaté que les contrôles exercés par Enbridge avaient été conçus par référence aux pratiques normales de l'industrie, aux avis de son personnel et d'autres équipes d'intervention d'urgence et à l'information recueillie à l'occasion de ses exercices et de ses interventions dans le passé. L'Office voit les pratiques décrites comme faisant partie d'un processus conforme d'élaboration de mécanismes de contrôle. Il reste que, pour être jugées conformes, les sociétés doivent démontrer l'existence d'un processus documenté qui fait directement et expressément le lien entre leurs dangers et le risque lié, d'une part, et les types, les approches et les activités d'élaboration de ces mécanismes de contrôle, d'autre part. Le processus doit aussi permettre à une société de choisir des mécanismes de contrôle dans une hiérarchie de mécanismes.

L'Office a jugé qu'Enbridge n'avait pas établi ni appliqué un processus conforme aux exigences du RPT pour l'élaboration et la mise en œuvre de mécanismes de contrôle.

Résumé

L'Office a constaté qu'Enbridge avait élaboré dans son système de gestion un processus de gouvernance pour déterminer, évaluer et gérer les dangers et les risques, ainsi que pour élaborer des mécanismes de contrôle. Toutefois, il a jugé que ce processus ne respectait pas les exigences du RPT.

L'Office a conclu qu'au niveau du programme, Enbridge avait adopté des pratiques simplistes de détermination des dangers qui s'écartaient des pratiques normales dans ce domaine. Le principe du danger unique, joint à l'existence de pratiques d'évaluation des risques purement internes et non démontrées, pose un problème de base pour l'élaboration d'un programme de gestion des urgences axé sur un système de gestion. L'Office a conclu qu'Enbridge n'avait pas conçu la méthode graduée et séquentielle requise pour la constatation des dangers et dangers potentiels, l'évaluation des risques et la détermination des mécanismes de contrôle.

Il a aussi conclu qu'Enbridge n'avait pas conçu au niveau de son programme un processus d'évaluation des risques conforme aux exigences du RPT. Pendant l'audit, la société a présenté deux processus documentés comme étant ses processus d'évaluation des risques pour le programme de gestion des situations d'urgence. L'Office a jugé qu'individuellement ou collectivement, ces processus ne répondaient pas aux exigences du RPT, l'un mettant l'accent sur le risque pour la société et l'autre visant uniquement des activités particulières.

Indépendamment de l'absence d'un processus conforme d'élaboration de mécanismes de contrôle, l'Office a constaté qu'Enbridge avait conçu et appliqué des contrôles de gestion des urgences et des pratiques dans ce domaine, qu'il s'agisse d'élaborer des plans d'urgence et des plans tactiques, de définir d'avance des points de contrôle ou d'acquiescer ou de disposer des moyens d'intervention d'urgence. Il a observé que les mécanismes de contrôle avaient été conçus dans la société par référence aux pratiques normales ou reconnues dans l'industrie, aux avis de son personnel et d'autres équipes d'intervention d'urgence et à l'information recueillie à l'occasion de ses exercices et de ses interventions dans le passé, et non par rapport à un processus établi dans son système de gestion.

Il a estimé qu'Enbridge n'avait ni établi ni appliqué dans son système de gestion un processus documenté pour l'élaboration et la mise en œuvre de mécanismes de contrôle en vue de la prévention, de la gestion et de l'atténuation des dangers et des risques constatés.

Après évaluation du système de gestion et du programme de gestion des situations d'urgence 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 légales. La société doit avoir un processus documenté pour relever et résoudre les situations de non-conformité relativement aux exigences légales, ce qui comprend la mise à jour des programmes de gestion et de protection quand cela est nécessaire.

Références :

RPT, alinéas 6.5(1)g), h) et i)

Évaluation :

Gouvernance – Détermination des exigences légales

Au niveau de la gouvernance, le volume 01 du SGI d'Enbridge, sur les politiques et les processus de gouvernance du système de gestion, et le volume 02, sur le système de gestion de la conformité et de l'éthique, décrivent les processus de la société pour déterminer et surveiller le respect des exigences légales. La section 4.5.1 du volume 02 indique que la société doit élaborer un registre principal de la conformité à l'échelle de la société, ainsi que de tels registres pour les services. Les registres de la conformité sont liés aux processus de vérification de la société, lesquels sont décrits dans le volume 01 aux sections 4.4, sur les bilans, et 4.5, sur les examens internes. Le volume 02 décrit, à la section 5.2, sur la gestion et la mesure du rendement, les processus de gouvernance de la société pour la mesure et la surveillance de la conformité.

Le RPT exige qu'une société établisse et mette en œuvre un processus pour déterminer les exigences légales et qu'elle établisse et tienne à jour une liste des exigences ainsi répertoriées. Le volume 02 du SGI décrit, à la section 4.5.1, les processus d'Enbridge pour déterminer les exigences légales et précise la façon d'élaborer des registres de la conformité à l'échelle de l'organisme et dans les services. L'examen de ce processus a indiqué qu'il était conforme aux exigences du RPT pour déterminer les exigences légales et pour en établir et tenir à jour la liste. L'examen du processus tel qu'il a été décrit dans les documents fournis a permis de déterminer qu'il devrait être conforme. Par exemple, le processus comprend des étapes qui exigent notamment de surveiller les modifications législatives et de mettre à jour les registres de la conformité. Il établit également les rôles et les responsabilités. Toutefois, l'audit de ce processus a permis de déterminer qu'il était limité à la description des exigences et qu'il ne respectait pas celles de l'Office pour les processus du système de gestion. En outre, le processus n'exige pas l'élaboration d'une liste unique d'exigences légales. Il prévoit notamment l'élaboration d'un registre principal de la conformité, mais exclut expressément certaines exigences comme celles des ordonnances et permis. Ces dernières doivent être suivies au moyen de registres individuels au niveau des services.

L'Office a également examiné les processus de vérification connexes qui, selon Enbridge, servaient à surveiller la conformité. Cet examen a révélé que certains des processus n'étaient pas conçus pour respecter les exigences de l'Office. Par exemple, on s'attend explicitement à ce que les processus relatifs aux bilans et aux examens internes ne soient pas exhaustifs en ce qui concerne l'évaluation des fonctions des services ou de la direction ou encore du rendement des services ou des projets. De plus, comme cela est décrit au sous-élément 4.3, Vérification interne, plus loin, le processus d'examen interne n'avait pas été établi ni mis en œuvre au moment de l'audit, et les bilans étaient limités à l'examen des exigences existantes recensées qui ont été intégrées aux pratiques et aux processus en place.

(Nota : Pendant l'audit, l'Office a observé que les programmes de gestion et de protection d'Enbridge relèvent des processus de gouvernance du système de gestion et, par conséquent, un examen intégral des processus de gouvernance et de leur application au niveau du « programme » figure ci-dessous.)

Programme de gestion des situations d'urgence – Exigences légales

Observation et surveillance de la conformité

Le volume 07 du SGI, sur le registre de la conformité, décrit le processus et les responsabilités liés à l'examen des sources d'information sur les modifications réglementaires applicables à la société. Ce processus décrit également comment Enbridge apporte des modifications d'ordre réglementaire à son programme de gestion des situations d'urgence.

Le personnel du service de gestion des urgences et de la sécurité d'Enbridge a indiqué que la société dispose de processus officiels permettant de relever et de mettre à jour les exigences légales applicables dans un registre. Il a toutefois précisé que les processus bien précis à appliquer au niveau de ce programme dans le service de gestion des urgences et de la sécurité étaient toujours en chantier. L'Office a constaté qu'Enbridge n'avait ni établi ni appliqué de processus de constatation et de surveillance du respect de toutes les exigences légales applicables en matière de sécurité, de sûreté et de protection de l'environnement.

Établissement et mise à jour d'une liste des exigences légales

Le service de gestion des urgences et de la sécurité de la société a établi un registre de la conformité selon les indications du volume 07 du SGI. Ce registre comprend un tableau offrant une description complète des exigences réglementaires applicables avec mention du numéro d'article ou de disposition de chacune des exigences en matière de conformité. Enbridge diffuse des mises à jour sur les exigences légales à l'intention du secteur

Oléoducs. Il s'agit d'une diffusion mensuelle au site intranet de la société.

L'Office a jugé qu'Enbridge avait démontré tenir une liste complète des exigences réglementaires avec mention des numéros d'article ou de disposition pour les exigences applicables en matière de conformité.

Surveillance de la conformité

Le service de gestion des urgences et de la sécurité est chargé d'évaluer la conformité avec la réglementation en vigueur ou sur le point de l'être et de tenir une liste des exigences légales dans son domaine. Les coordonnateurs des interventions d'urgence de la société à l'échelle des régions ont dit être responsables de la constatation des cas de non-conformité régionaux et locaux et de leur communication aux dirigeants locaux et au service des interventions d'urgence. L'Office a constaté que les pratiques de programme adoptées par le service de gestion des urgences et de la sécurité ou les activités de constatation et de surveillance du respect des exigences légales avaient été mises en œuvre selon les exigences actuelles.

Résumé

L'Office a estimé qu'Enbridge avait élaboré un certain nombre de processus et de pratiques, au niveau de la gouvernance et du programme, pour recenser et surveiller les exigences légales. Il s'agissait notamment de dresser et de mettre à jour une liste complète des exigences réglementaires au niveau du programme.

L'Office a également constaté que les processus de gouvernance du système de gestion d'Enbridge ne répondaient pas aux exigences du RPT dans leur conception et leur mise en œuvre.

L'Office a jugé qu'Enbridge n'avait pas établi ni tenu à jour de liste des exigences légales conformément aux exigences du RPT.

Après évaluation du système de gestion et du programme de gestion des situations d'urgence d'Enbridge, 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 :

RPT, articles 6.3 et 6.6 et alinéas 6.5(1)a) et b)

Évaluation :

Gouvernance - Buts, objectifs et cibles pour les risques et les dangers

Le RPT ne prévoit aucune exigence de processus explicite dans le système de gestion quant à l'élaboration de politiques et de buts. Toutefois, Enbridge a établi des lignes directrices claires sur 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.

(Nota : Pendant l'audit, l'Office a observé que les programmes de gestion et de protection d'Enbridge relèvent des processus de gouvernance du

système de gestion et, par conséquent, un examen intégral des processus de gouvernance et de leur application au niveau du « programme » figure ci-dessous.)

Buts du programme de gestion des situations d'urgence

(Enbridge a démontré qu'au niveau du programme, les buts, les objectifs et les cibles étaient conformes aux exigences en matière de gouvernance; il sera donc question dans cette section des exigences bien précises du RPT en matière de buts pour ce programme.)

Le RPT précise qu'une société doit se fixer 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. Dans le présent audit, l'Office s'est intéressé non seulement aux buts du secteur Oléoducs et à ses processus et pratiques dans ce domaine comme ils sont décrits dans la section qui précède sur la gouvernance, mais il a aussi voulu évaluer les buts, objectifs et cibles au niveau du programme de gestion des situations d'urgence et plus particulièrement les buts d'intervention en cas d'incident ou d'urgence (selon l'alinéa 6.3(1)b) du RPT) et les objectifs, cibles et mesures de rendement correspondants (selon les alinéas 6.5(1)a) et b) du RPT).

L'Office a examiné divers dossiers et autres documents et interrogé le personnel dans son audit de ce sous-élément pour constater qu'Enbridge n'avait pas établi les buts nécessaires sur lesquels fonder son programme d'intervention d'urgence et les objectifs, cibles et mesures du rendement qui devraient suivre. Il s'attendrait, par exemple, à ce que soient documentés des objectifs pour les temps d'intervention, les communications avec les parties prenantes et les premiers intervenants, etc.

L'examen des renseignements fournis par Enbridge et ses employés a démontré que si la société n'avait pu démontrer avoir énoncé des buts d'intervention en cas d'incident ou d'urgence, elle avait bien démontré en revanche avoir communiqué les buts et les priorités existants à son personnel par divers moyens (présentations, courriels, avis par intranet, documents de planification, fiches de mesures, etc.).

Résumé

L'Office a estimé qu'Enbridge avait démontré se conformer dans ses processus de gouvernance aux exigences du RPT.

Il a par ailleurs jugé qu'Enbridge n'avait pas établi de buts explicites faisant le lien entre les interventions en cas d'incident ou d'urgence et ces mêmes exigences du RPT.

Après évaluation du système de gestion et du programme de gestion des situations d'urgence 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 :

RPT, articles 6.4, 20 et 31

Évaluation :

Gouvernance – Structure organisationnelle, rôles et responsabilités

Au niveau de la gouvernance, Enbridge a démontré qu'elle a dans son système de gestion un processus unique et global qui décrit la structure organisationnelle et les responsabilités aux fins de l'élaboration et de la mise en œuvre permanentes de ce système. Les documents du SGI comprennent la définition des rôles et des responsabilités en ce qui concerne la santé et la sécurité au travail de tous les employés et des entrepreneurs.

Les documents relatifs au système de gestion, au niveau de la gouvernance, indiquaient que les cadres supérieurs d'Enbridge étaient chargés de faire respecter les politiques, processus, normes et exigences ayant trait à ce système. Ces cadres sont également chargés de veiller à ce que les ressources appropriées soient disponibles pour surveiller la conformité et permettre une constante amélioration du système de gestion. Les documents indiquent en outre que l'attribution des ressources nécessaires pour assurer la conformité du système de gestion fait partie des responsabilités du président d'Enbridge.

Gouvernance – Évaluation annuelle des besoins en ressources

Enbridge a démontré qu'elle avait élaboré un certain nombre de mécanismes organisationnels nécessaires ou de soutien pour évaluer ses besoins en ressources.

Toutefois, Enbridge n'a fourni aucun dossier ou autre document précis pour démontrer qu'elle évalue les besoins en ressources humaines à affecter pour établir, mettre en œuvre et tenir à jour son système de gestion, ainsi que pour s'acquitter explicitement de ses obligations aux termes de l'article 6 du RPT, à l'échelle de l'entreprise ou dans ses programmes.

(Nota : Pendant l'audit, l'Office a observé que les programmes de gestion et de protection d'Enbridge relèvent des processus de gouvernance du système de gestion et, par conséquent, un examen intégral des processus de gouvernance et de leur application au niveau du « programme » figure ci-dessous.)

Programme de gestion des situations d'urgence – Structure organisationnelle, rôles et responsabilités

Pendant l'audit, Enbridge a démontré que le système de gestion des urgences et de la sécurité propre au programme de gestion des situations d'urgence décrit les obligations redditionnelles et les responsabilités en matière d'urgences pour les gestionnaires hiérarchiques, le personnel d'exploitation régional et les entrepreneurs de la société. Le document en question décrit les rôles de coordination des fonctions de gestion des urgences et de la sécurité et les liens hiérarchiques applicables. Les coordonnateurs régionaux des interventions d'urgence d'Enbridge ont indiqué que les dirigeants locaux tiennent à jour des descriptions d'emploi où sont définis les rôles et les responsabilités. La société applique des modèles de description de postes pour documenter les rôles et les responsabilités. À l'aide d'échelles professionnelles, elle décrit clairement les connaissances, les capacités et autres compétences requises à chaque niveau dans un secteur fonctionnel. Les autres rôles et responsabilités sont décrits dans des énoncés de processus ou intégrés à des documents descriptifs comme les manuels de gouvernance du SGI.

Ajoutons plus particulièrement que pour les pratiques d'intervention en cas d'incident ou d'urgence, Enbridge a démontré avoir officiellement adopté la structure de commandement des interventions qui établit une structure organisationnelle officielle et éprouvée pour la gestion des incidents et qui comporte des énoncés normalisés et documentés de rôles et de responsabilités.

Évaluation annuelle des besoins en ressources

Enbridge a démontré recourir à plusieurs mécanismes pour évaluer les besoins en ressources humaines de son programme de gestion des situations

d'urgence. En voici des exemples clés :

- examen et planification des priorités et des objectifs du secteur Oléoducs – l'équipe de gestion définit les grandes priorités et les principaux objectifs du secteur conformément au plan stratégique qui énonce les orientations et les priorités de toute la société;
- élaboration des plans du service de gestion des urgences et de la sécurité – dans la description des processus du volume 01 du SGI, on précise les étapes à franchir dans l'élaboration d'un plan pour ce service;
- planification des effectifs – le service des ressources humaines d'Enbridge montre la voie au service de gestion des urgences et de la sécurité dans le processus d'établissement des budgets de main-d'œuvre; ce processus permet de déterminer les types de postes à pourvoir et leur nombre pour qu'il y ait des ressources suffisantes compte tenu des exigences en matière de gestion et de protection;
- mise à jour et élaboration des plans de travail annuels – le service de gestion des urgences et de la sécurité dresse un plan de travail annuel détaillé qui tient compte des priorités, des objectifs et du plan organisationnel du secteur Oléoducs;
- élaboration d'objectifs individuels – les membres du personnel du service de gestion des urgences et de la sécurité travaillent avec les responsables désignés des ressources humaines aux objectifs individuels à fixer au début de chaque année civile; ces objectifs feront partie du plan de gestion du rendement de chaque employé.

Pendant l'audit, Enbridge a cité un exemple de la façon dont la société évalue l'état d'avancement de ses activités opérationnelles en cours d'année. Les exemples en question ont démontré que des ressources supplémentaires sont disponibles si on en a besoin. À l'occasion des entrevues, le personnel du service de gestion des urgences et de la sécurité a indiqué que le poste de spécialiste des systèmes de gestion des urgences avait été approuvé au niveau de l'entreprise et qu'une annonce d'emploi avait été affichée.

L'Office a relevé au niveau du programme trois enjeux d'évaluation des besoins d'Enbridge pour son programme de gestion des situations d'urgence.

Enbridge a été incapable de démontrer avoir quantifié les ressources humaines nécessaires aux interventions d'urgence et, par conséquent, la société n'avait pas pris en compte ces ressources dans l'évaluation annuelle de ses besoins. L'Office a observé, à tous les échelons et dans toutes les régions, que le personnel a dit qu'il n'y aurait pas de difficulté et qu'il n'y en avait jamais eu à acquérir les ressources d'intervention nécessaires. Ayant examiné les interventions passées et les dossiers liés d'Enbridge, l'Office n'a pas constaté de problèmes de ressources pour les interventions. Il exige cependant de toutes les sociétés réglementées qu'elles démontrent que leurs ressources humaines suffisent à leurs obligations en matière de sécurité du public ainsi que lorsqu'il s'agit de leur personnel et de leur réseau pipelinier. Les sociétés doivent aussi bien documenter qu'elles sont en mesure de protéger les biens et l'environnement. L'Office aurait besoin de connaître, avec de la documentation et des chiffres, les ressources humaines à prévoir pour les interventions d'urgence selon la planification d'urgence de la société.

L'Office a observé que les mécanismes décrits d'évaluation des ressources ont été mis en œuvre au sein du service de gestion des urgences et de la

sécurité. Dans son examen des dossiers et autres documents portant sur les mécanismes d'évaluation des ressources, l'Office a par ailleurs constaté que dans ses pratiques, Enbridge ne tenait pas compte du personnel extérieur au service de gestion des situations d'urgence qui exerçait des responsabilités en gestion des urgences. Ainsi, le personnel d'exploitation et d'entretien sur le terrain se voit confier dans ce domaine des responsabilités dont on doit aussi rendre compte.

Ajoutons qu'Enbridge n'a fourni aucun document précis démontrant qu'elle évalue les besoins en ressources humaines à affecter pour établir, mettre en œuvre et tenir à jour son système de gestion, ainsi que pour s'acquitter de ses obligations comme elles sont décrites par le RPT.

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. De plus, il a observé qu'Enbridge avait adopté le système de commandement des interventions, qui établit une structure organisationnelle éprouvée pour les interventions d'urgence avec des rôles et des responsabilités bien documentés.

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

Il a jugé que, dans ses pratiques d'évaluation des besoins, la société ne tenait pas expressément compte du personnel exerçant des responsabilités en gestion des urgences en dehors du service de gestion des urgences et de la sécurité. Enfin, la société n'a pas démontré l'existence d'une activité documentée d'évaluation des besoins en ressources humaines en cas d'intervention réelle.

Après évaluation du système de gestion et du programme de gestion des situations d'urgence 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 – Conditions normales d'exploitation

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 :

RPT, alinéas 6.5(1)e), f) et q)

Évaluation :

L'Office observe que le programme de gestion des situations d'urgence s'occupe uniquement des perturbations et des conditions inhabituelles d'exploitation. Nous considérons donc que le présent sous-élément ne s'applique pas aux fins de l'audit. L'examen des mécanismes de contrôle d'Enbridge est documenté dans le sous-élément 3.2 qui suit.

Statut de conformité : s.o.

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 :

RPT, alinéas 6.5(1)c), d), e), f) et t)

Évaluation :

Gouvernance – Élaboration et mise en œuvre de contrôles opérationnels – Perturbations ou conditions inhabituelles d’exploitation

Au niveau de la gouvernance, la section 4.3 sur le processus de gestion des risques du volume 01 du SGI d’Enbridge décrit le processus de la société pour élaborer et mettre en œuvre des mécanismes de contrôle devant les dangers et les risques. Comme il est indiqué au sous-élément 2.1 des présentes, l’Office a jugé que ce processus d’Enbridge n’était pas conforme pour plusieurs raisons, y compris au niveau de la conception et de la mise en œuvre de la hiérarchie des mécanismes de contrôle. Comme l’Office a déjà observé qu’Enbridge devra élaborer des plans de mesures correctives aux fins du sous-élément 2.1, il n’attribuera pas de constatations de non-conformité supplémentaires pour le processus au niveau de la gouvernance du présent sous-élément. Toutefois, Enbridge doit étudier et inclure explicitement toute mesure corrective associée à ce sous-élément dans le plan de mesures correctives élaboré pour le sous-élément 2.1.

Gouvernance – Coordination, contrôle et gestion des activités opérationnelles des employés et des autres personnes qui travaillent en collaboration avec la société ou pour le compte de celle-ci

Les exigences en matière de processus de système de gestion sont énoncées aux alinéas 6.5(1)k) et q) du RPT. Pendant l’audit, Enbridge a indiqué que ces exigences étaient décrites à la section 2.4 du volume 01 du SGI, sur les exigences d’élaboration et de mise en œuvre pour le système de gestion, et à la section 4.14, sur le processus de gestion de la compétence et de la qualification, ainsi que dans les manuels d’exploitation et

d'entretien et dans les énoncés de divers autres processus au niveau du programme.

L'examen des processus du SGI a indiqué qu'ils ne traitaient pas des exigences répertoriées directement au sous-élément et que, comme on le fait observer ailleurs dans le présent rapport, la société n'a pas démontré avoir établi ni appliqué de processus de compétence et de qualification de la main-d'œuvre. L'examen des processus des manuels d'exploitation et d'entretien fait voir que ceux-ci n'étaient pas considérés dans la société comme faisant partie des processus de gouvernance du système de gestion. L'Office estime donc qu'Enbridge ne s'est pas conformée aux exigences du RPT pour les processus du système de gestion.

(Nota : Pendant l'audit, l'Office a observé que les programmes de gestion et de protection d'Enbridge relèvent des processus de gouvernance du système de gestion et, par conséquent, un examen intégral des processus de gouvernance et de leur application au niveau du « programme » figure ci-dessous.)

Programme de gestion des situations d'urgence – Perturbations ou conditions inhabituelles d'exploitation

Comme nous l'avons indiqué pour le sous-élément 2.1 du présent audit, l'Office a jugé qu'Enbridge ne se conformait pas aux exigences en matière d'établissement et d'application d'un processus d'élaboration et de mise en œuvre de mécanismes de contrôle pour la prévention, la gestion et l'atténuation des dangers et des risques constatés. Indépendamment de l'absence d'un processus conforme d'élaboration de mécanismes de contrôle, Enbridge a fourni pendant l'audit des dossiers et d'autres documents démontrant qu'elle s'était dotée de mécanismes de contrôle pour les dangers et les risques normalement liés aux incidents et aux interventions d'urgence qui s'ensuivent dans son réseau. L'Office a constaté que la société avait élaboré les mécanismes de contrôle par référence aux pratiques normales ou reconnues dans l'industrie, aux connaissances et aux leçons professionnelles (avis de son propre personnel et d'autres équipes d'intervention d'urgence) et à l'information recueillie à l'occasion de ses exercices et de ses interventions dans le passé. L'Office a également constaté que sans des processus conformes d'élaboration de mécanismes de contrôle et sans des processus liés de détermination et d'évaluation des dangers et des risques, Enbridge ne pouvait ni démontrer ni vérifier formellement que les mécanismes de contrôle existantes étaient suffisantes ou placées aux bons endroits dans le cas du matériel et des ressources humaines à prévoir.

Faute de processus conformes de constatation des dangers, d'évaluation des risques et d'élaboration de mécanismes de contrôle, l'Office a évalué les mécanismes de contrôle existants dans la société par la documentation fournie par la société et par les entrevues menées auprès du personnel central et régional. L'Office s'est également rendu dans chacune des régions d'exploitation de la société pour se familiariser avec les activités et le cadre d'exploitation, constater les dangers et les risques, examiner les plans, dossiers et autres documents sur le terrain et vérifier l'existence et l'état du

matériel nécessaire.

Pendant l'audit, Enbridge a présenté des données démontrant qu'elle élaborait, mettait en œuvre et maintenait des mécanismes de contrôle. Il s'agissait notamment de contrôles administratifs, de matériel d'intervention et d'activités de communication. Voici des exemples de moyens administratifs de contrôle : manuels de procédures d'urgence, plans d'intervention locaux et régionaux, plans tactiques préétablis, plans en cas d'incendie de réservoir, documentation préétablie des points de contrôle, adhésion à des coopératives de gestion de déversements, etc. Voici des exemples de pièces d'équipement d'urgence : caravanes d'intervention, estacades, bateaux, récupérateurs de pétrole, pompes et groupes électrogènes. L'Office a constaté qu'Enbridge avait élaboré des mécanismes de contrôle qui, à en juger par son évaluation qualitative, correspondent aux dangers, risques, activités et lieux en question. Enbridge a démontré consacrer des ressources importantes à l'acquisition de matériel d'intervention d'urgence et avoir aussi conclu des ententes avec des spécialistes en intervention et d'autres organismes de l'industrie en prévision d'activités de protection civile et d'intervention d'urgence.

Pendant l'audit, le personnel d'Enbridge a précisé que les exigences principales en matière de mécanismes de contrôle pour les interventions d'urgence sont énoncées ou citées en référence au livre 7 de ses manuels d'exploitation et d'entretien. Il a également indiqué que les manuels en question étaient utilisés par le personnel de la société sur le terrain affecté à la gestion des urgences et à l'exploitation et l'entretien et qu'ils décrivaient les procédures, les normes et les outils d'élaboration, d'application, de mise à jour et de communication des mesures de correction, d'atténuation, de prévention et de protection, ce qu'on entendait communément par « mécanismes de contrôle » pour la gestion des interventions d'urgence d'Enbridge. Avec la documentation connexe et toute mise à jour, ils doivent être présentés à l'Office.

Dans le cadre de l'audit, l'Office s'est attaché au caractère suffisant et à la mise à jour des manuels de la société et de la documentation connexe qui lui étaient présentés. Il a appliqué sa procédure habituelle d'examen des manuels de procédures d'urgence.

Cet examen a permis de conclure que les manuels d'Enbridge accusaient un certain nombre de lacunes. L'analyse de ces lacunes indique que les défauts appartenaient à deux catégories selon qu'ils présentaient un caractère administratif ou étaient liés au contenu. Des exemples de problèmes administratifs relevés seraient les questions de gestion documentaire comme la teneur des listes de diffusion ou les numéros de contrôle manquants dans la documentation présentée. Les problèmes de contenu tenaient au caractère vieillot ou dépassé de l'information dans les documents présentés à l'Office. Comme éléments désuets, il y avait les cartes de sensibilité environnementale. En ce qui concerne cette cartographie de sensibilité, Enbridge a indiqué que l'information en question était disponible mais volumineuse. La société a accepté de la fournir sur support numérique. Comme le prévoit la procédure normale de l'Office, Enbridge s'est vu servir des avis de non-conformité avec une date convenue de mise en conformité pour tous les problèmes non encore résolus, le 31 janvier 2015.

L'Office a constaté qu'Enbridge avait lancé une nouvelle approche en matière de planification et de documentation d'urgence et qu'elle progressait

sur ce plan. C'est ce qu'on a appelé son « plan d'urgence intégré ». L'Office a vérifié que le plan d'Enbridge visait à remplacer un jour toute la teneur du livre 7 par de nouveaux plans d'urgence intégrés. La société a présenté l'ébauche d'un tel plan d'urgence intégré pour une de ses régions, celle de l'Est. Toutefois, ce document était encore provisoire au moment de l'audit. L'Office a observé que la société élabore les nouveaux plans d'urgence intégrés en fonction des pratiques exemplaires plutôt que par une appréciation des dangers et des risques.

Programme de gestion des situations d'urgence – Processus de coordination, de contrôle et de gestion des activités d'intervention des employés et des autres personnes travaillant en collaboration avec la société ou pour le compte de celle-ci

Pendant l'audit, Enbridge a démontré, au-delà des pratiques applicables aux employés et autres travailleurs de la société chargés des activités opérationnelles normales, qu'elle avait adopté le système de commandement des interventions pour la coordination et la gestion de ses interventions. L'Office note que ce système est une structure bien connue et largement reconnue de gestion des incidents grands et petits, en escalade ou en désescalade. Il permet également aux sociétés d'intégrer d'autres organismes dans leurs structures d'intervention en tout respect des exigences de réglementation et de sécurité du public. Enbridge a démontré que son personnel avait reçu une formation adaptée à ces divers degrés de participation et de surveillance.

Résumé

D'après les entrevues et les dossiers et autres documents, l'Office a constaté qu'Enbridge avait démontré l'existence de nombreux contrôles pour son programme de gestion des situations d'urgence, qu'il s'agisse de plans d'urgence, de plans tactiques ou de plans en cas d'incendie de réservoir, pour ne citer que ces exemples. Il a également constaté que la société avait élaboré ses mécanismes de contrôle (planification, matériel, etc.) par référence aux pratiques de l'industrie, aux avis du personnel d'intervention et aux connaissances et à l'expérience acquises dans les interventions du passé. Il a en outre observé qu'Enbridge avait démontré consacrer des ressources importantes à l'acquisition de matériel d'intervention et avoir conclu des ententes avec des spécialistes en intervention et d'autres organismes de l'industrie en prévision des activités de protection civile et d'intervention.

Il a estimé qu'Enbridge avait élaboré des mécanismes de contrôle qui, à son avis, correspondaient aux dangers, aux risques, aux activités et aux lieux en question.

L'Office a examiné les manuels de procédures d'urgence qui lui avaient été présentés pour constater des lacunes qu'Enbridge s'est engagée à corriger d'ici le 31 janvier 2015.

Il a constaté qu'Enbridge n'avait pas adopté une démarche graduée et séquentielle pour la constatation des dangers et dangers potentiels, l'évaluation des risques et la détermination des mécanismes de contrôle. Il a également jugé que, faute de processus conformes d'établissement de mécanismes de contrôle et de détermination et d'évaluation des dangers et des risques, la société ne pouvait dûment démontrer ni vérifier si ses mécanismes de contrôle étaient suffisants ou si, dans le cas du matériel et des ressources humaines liées, ils étaient disposés aux bons endroits.

L'Office a constaté qu'Enbridge avait créé et mis en œuvre la structure de commandement des interventions comme sa norme de coordination, de contrôle et de gestion des activités des employés et des autres personnes travaillant avec la société ou pour son compte dans les interventions en cas d'incident.

Après évaluation du système de gestion et du programme de gestion des situations d'urgence d'Enbridge, 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

3.3 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 :

RPT, alinéa 6.5(1)i)

Évaluation :

Gouvernance – Processus de gestion du changement

Pendant l'audit, Enbridge a indiqué qu'elle avait élaboré un processus de gouvernance pour la gestion du changement. Dans l'examen des dossiers et autres documents et les entrevues, l'Office a estimé que le processus de gouvernance d'Enbridge n'avait pas été entièrement établi ni mis en œuvre au moment de son audit. Il a par ailleurs constaté que la conception d'Enbridge au niveau de la gouvernance ne satisfaisait pas aux exigences du RPT pour les processus de système de gestion.

Pendant l'audit, Enbridge a indiqué que les processus et exigences en gestion du changement étaient intégrés à tous ses énoncés écrits actuels de processus, de procédures et de pratiques. Elle a ajouté qu'un processus unique de gestion du changement ne lui permettrait pas de respecter les exigences imposées, pas plus que cela ne le permettrait à d'autres sociétés ayant des installations et des processus importants. Par conséquent, Enbridge dispose de processus multiples intégrés à des emplacements multiples. En outre, Enbridge a indiqué qu'elle devait, selon son interprétation du RPT, « 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; le RPT ne prévoit aucune exigence selon laquelle ces divers processus de gestion du changement doivent être officiellement liés les uns aux autres ».

L'Office a jugé que l'interprétation et les pratiques d'Enbridge étaient incompatibles avec sa propre interprétation des exigences du RPT pour les processus. Il fait remarquer que le RPT exige qu'une société élabore dans son 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 ou la protection de l'environnement, et non seulement ceux que décrit Enbridge. Il ajoute que même si une société peut avoir des processus multiples, une uniformité est néanmoins requise quant aux exigences s'y rattachant, à leur élaboration et à leur mise en œuvre, ainsi qu'à la coordination des diverses pratiques en vue de respecter les exigences du RPT et d'assurer une gestion officielle. Ainsi, un processus unique au niveau du système de gestion lorsqu'il est élaboré afin de

respecter les exigences du RPT conformément à ce qui est prévu permettrait de respecter ces exigences.

(Nota : Pendant l'audit, l'Office a observé que les programmes de gestion et de protection d'Enbridge relèvent des processus de gouvernance du système de gestion et, par conséquent, un examen intégral des processus de gouvernance et de leur application au niveau du « programme » figure ci-dessous.)

Programme de gestion des situations d'urgence – Processus de gestion du changement

L'Office a constaté qu'au niveau des services, la section sur la gestion du changement du volume 07 du SGI citait en référence le processus de gouvernance du volume 01.

Ajoutons que le livre 7 sur les *interventions d'urgence* et le livre 1 sur la *conformité en général* des manuels d'exploitation et d'entretien énoncent les exigences de la société en matière de gestion du changement. L'Office a observé que dans ces exigences au livre 7, il était surtout question de mises à jour des plans d'urgence, et non pas du processus de gestion du changement dans l'ensemble. De même, les membres interrogés du personnel d'Enbridge ont constamment indiqué que le processus principalement utilisé au moment de l'audit était le processus du secteur Oléoducs qui figure dans les manuels de la société.

L'examen des pratiques de gestion de changement au niveau du programme révèle qu'indépendamment des problèmes de processus de gouvernance déjà évoqués, Enbridge a, de l'avis même de l'Office, établi des exigences dans ce domaine et les a intégrées à nombre d'aspects de son programme de gestion des situations d'urgence.

De plus, la société a démontré avoir élaboré et mis en œuvre un programme d'intégration de projets en gestion des urgences qui garantit que le programme de gestion des situations d'urgence est mis à jour avant que les projets passent du côté du groupe de l'exploitation. Au nombre des grandes activités relevant du programme d'intégration des projets, mentionnons la définition des rôles et des responsabilités, l'évaluation de l'incidence des constructions nouvelles sur les éléments existants de ce même programme, la mise à jour de celui-ci et la communication de toute modification aux parties prenantes à l'interne.

Résumé

L'Office a estimé qu'Enbridge avait établi et mis en œuvre un certain nombre de procédures et de pratiques de gestion du changement visant à documenter et à gérer uniformément les changements au niveau des programmes. Il a constaté que tous les services et programmes utilisaient le processus de gestion du changement du secteur Oléoducs, y compris pour la gestion des urgences, comme processus principal de gestion du changement. Il a toutefois jugé que ce processus ne respectait pas toutes les exigences relatives au processus de gestion du changement et qu'il n'était pas directement conçu pour être inclus dans les processus du SGI.

L'Office a aussi jugé qu'Enbridge n'avait pas établi ni mis en œuvre au niveau du système de gestion un processus qui satisfait aux exigences du RPT.

Après évaluation du système de gestion et du programme de gestion des situations d'urgence d'Enbridge, 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 :

RPT, alinéas 6.5(1)*j*), *k*), *l*) et *p*)

Évaluation :

Gouvernance – Processus de compétence et programme de formation

Dans le cadre des entrevues et de l'examen des dossiers et d'autres documents, l'Office a estimé qu'Enbridge avait établi et mis en œuvre un programme complet et documenté pour la formation de ses employés en santé et sécurité au travail. 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 un soutien aux différents services pour l'élaboration du contenu et des programmes d'apprentissage en ligne, chacun des services 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.

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 mettait encore en œuvre 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.

L'examen par l'Office de la politique écrite sur la gouvernance qui a été fournie par Enbridge a révélé que certaines des exigences clés imposées par la loi relativement aux processus étaient indiquées en « rouge ». Selon la convention sur la schématisation des processus décrite par Enbridge, cela signifie que ces processus sont « souhaitables » et qu'ils ne relèvent donc pas des exigences juridiques à évaluer par l'Office. Comme il a été indiqué ailleurs dans le présent rapport, les pratiques souhaitables ou enrichies sont encouragées, mais elles ne peuvent pas comprendre un contenu exigé par la loi.

(Nota : Pendant l'audit, l'Office a observé que les programmes de gestion et de protection d'Enbridge relèvent des processus de gouvernance du système de gestion et, par conséquent, un examen intégral des processus de gouvernance et de leur application au niveau du « programme » figure ci-dessous.)

Programme de gestion des situations d'urgence – Processus de gestion de compétence et programme de formation

L'Office a constaté qu'au niveau des services, la section 4.5.7 sur le processus de formation aux urgences et à la sécurité du système de gestion des urgences et de la sécurité décrit les processus de formation pour le commandement des interventions, les opérations d'urgence et la gestion des urgences à l'échelle du secteur Oléoducs. La section sur les généralités de ce document indique qu'on crée des matrices de formation et des plans d'urgence intégrés à cause des exigences réglementaires et des nouveaux besoins en formation et en matériel d'intervention d'urgence qui ont été constatés à la suite d'analyses après intervention ou exercice.

Formation

L'Office a examiné la suite donnée par Enbridge au constat des besoins de formation de l'entreprise dans le cadre de son programme de gestion des situations d'urgence.

Il a vu que le livre 7, sur la formation en intervention d'urgence, des manuels sur l'exploitation et l'entretien définit le minimum de formation à prévoir dans ce domaine pour que le personnel soit en mesure, dans ses connaissances et ses capacités, de se conformer à la réglementation et d'intervenir en cas d'urgence selon les plans de la société. Cette matrice indique les coûts requis avec un nombre estimatif d'heures de cours, la fréquence des séances et les fournisseurs. Elle définit également la formation qu'exige chaque fonction des postes en précisant si la formation en question est obligatoire, discrétionnaire (pour les dirigeants régionaux) ou non requise. Ainsi, le programme de formation dans le cadre du programme de gestion des situations d'urgence porte sur les plans tactiques, le système de commandement des interventions et les opérations sur déchets dangereux ou en cas d'urgence, par exemple. L'Office a examiné un échantillon de dossiers de formation en protection civile et intervention d'urgence dans chaque région pour constater que la formation donnée était conforme aux exigences énoncées dans la matrice de formation en intervention d'urgence. Il n'a pas relevé de problèmes importants.

Compétences

L'Office a évalué les pratiques en matière de compétences non seulement au niveau de la gouvernance, mais aussi à celui du programme.

Les entrevues auprès du personnel du service de gestion des urgences et de la sécurité ont indiqué qu'un projet dit de chemin d'apprentissage est en cours. C'est là une pratique de formation établie par la société où on s'attache à l'acquisition des compétences nécessaires au personnel de gestion des pipelines et des travaux de soudure et aux autres travailleurs qui mènent les activités d'intervention d'urgence détaillées aux livres 3 et 4. Enbridge a fourni des renseignements démontrant que la formation dans le cadre du programme de gestion des situations d'urgence était une formation en cours d'emploi donnée sur mesure et en base « compétences » au personnel de terrain de la société. Un modèle de progression en chemin d'apprentissage établissait la séquence suivante : compétence, qualification, apprentissage continu, mise à jour, qualification seconde (s'il y a lieu) et maîtrise. Les niveaux de qualification sont les suivants : base 1 (observation), base 2 (démonstration du rendement), sensibilisation et spécificité régionale (qualification). L'examen de cette initiative fait voir que si elle n'est ni établie ni appliquée selon les exigences de l'Office, elle n'en représente pas moins une pratique propre à atténuer les lacunes de la société si elle est conçue et mise en œuvre conformément aux exigences.

Pendant l'audit, on a observé qu'au niveau du programme, Enbridge avait documenté un grand nombre d'éléments de compétence et de qualification pour les fonctions opérationnelles de terrain en gestion des urgences dans le secteur Oléoducs. L'Office a passé en revue les éléments de compétence et de qualification pour les fonctions suivantes : trousse d'apprentissage du premier intervenant, trousse d'apprentissage en sécurité, et trousse d'apprentissage en confinement et récupération. Le plan d'apprentissage dans le cadre du programme de gestion des situations d'urgence comprenait

une documentation décrivant la formation à prévoir avant que le personnel ne soit autorisé à travailler sur place avec les exigences de formation en cours d'emploi et de maintien des compétences.

Processus de vérification

L'Office a constaté que dans le sens même de l'évaluation du processus de gouvernance, Enbridge n'avait pas démontré disposer d'un processus de vérification des compétences qui respecte les exigences du RPT. Il observe cependant que dans son projet de chemin d'apprentissage récemment formé en gestion des urgences, Enbridge a adopté une pratique d'évaluation sur dossier pour la vérification des compétences acquises par formation. Le chemin d'apprentissage en question comportait des critères de rendement et de connaissance. Comme nous l'avons fait remarquer, ce projet était cependant en cours d'élaboration et n'avait pas atteint le stade de la mise en œuvre intégrale au moment de l'audit. L'Office conclut donc qu'Enbridge n'a pas encore établi de processus de vérification de la compétence et de la formation des gens associés au programme de gestion des situations d'urgence.

L'examen des documents et autres dossiers de formation et de compétence au niveau du programme a permis de relever un problème. Dans les entrevues auprès du personnel du service de gestion des urgences et de la sécurité et dans l'examen de la documentation, l'Office a constaté qu'Enbridge n'avait pas défini d'exigences de formation et de compétences pour son matériel spécialisé d'intervention d'urgence. Les entrevues auprès des coordonnateurs régionaux des interventions d'urgence ont confirmé que la société n'avait pas mené à bien d'évaluations des besoins de formation ni précisé les pièces d'équipement en intervention d'urgence avec les éléments de formation, de compétences, de qualification et de certification à prévoir pour leur utilisation. Il signale que les sociétés ont pour responsabilité de veiller à ce que les employés soient bien formés à l'utilisation de tout le matériel qu'ils sont appelés à manier pendant leur emploi. Il reste que, compte tenu du caractère spécialisé du matériel en question, du rôle qu'il joue dans la protection des gens et de l'environnement et des dangers que présentent les lieux de travail où ce même matériel est déployé, l'Office considère que les exigences liées en matière de formation, de compétences et de certification doivent être définies, documentées et gérées.

Résumé

L'Office a constaté qu'Enbridge avait établi et mis en œuvre un système de gestion officiel pour déterminer et gérer les exigences de 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. Il a aussi observé que la société 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.

L'Office a conclu qu'Enbridge n'avait pas officiellement défini, documenté ni géré les exigences de formation et de compétence pour son matériel

spécialisé d'intervention d'urgence.

Après évaluation du système de gestion et du programme de gestion des situations d'urgence 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

3.5 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 :

RPT, alinéa 6.5(1)m)

Évaluation :

Gouvernance – Processus de communication

L'Office a jugé que les processus de gouvernance du système de gestion d'Enbridge étaient insuffisants. Le volume 01 du SGI d'Enbridge se borne à exiger que chaque service élabore un plan de communication, ce qui ne respecte pas les exigences du RPT.

(Nota : Pendant l'audit, l'Office a observé que les programmes de gestion et de protection d'Enbridge relèvent des processus de gouvernance du système de gestion et, par conséquent, un examen intégral des processus de gouvernance et de leur application au niveau du « programme » figure ci-dessous.)

Programme de gestion des situations d'urgence – Communication interne

Enbridge n'a pu démontrer avoir établi et mis en œuvre des processus conformes de communication dans le cadre de son système de gestion, mais au niveau du programme, la société a présenté des dossiers et d'autres documents indiquant qu'elle avait établi des pratiques officielles dans ce domaine. La section 4.4, sur la communication, la participation et l'engagement, du manuel du système de gestion des urgences et de la sécurité définit plusieurs moyens de communication :

- séances d'orientation;
- bulletins et avis;
- communications pendant la semaine de la sécurité civile;
- examens portant sur les processus et procédures de gestion des urgences et de la sécurité.

De plus, Enbridge a démontré que sa direction fait régulièrement part de ses attentes par des visites de sécurité sur le terrain, des moments clés, des

observations, des événements de valorisation de l'apprentissage, des courriels, des messages sur le site intranet, des distributions en milieu de travail et d'autres moyens. Enbridge a fourni des renseignements selon lesquels son service de gestion des urgences et de la sécurité maintenait un certain nombre de comités dont faisaient partie les coordonnateurs régionaux des interventions d'urgence pour ensuite répandre dans les diverses régions l'information sur le programme.

Programme de gestion des situations d'urgence – Communication externe – Interventions d'urgence

Les entrevues auprès des coordonnateurs des interventions d'urgence ont fait voir qu'Enbridge communique avec une diversité de groupes extérieurs par différentes méthodes. La société se sert de ses processus pour communiquer avec les propriétaires fonciers. Les coordonnateurs régionaux des interventions d'urgence gèrent les communications avec les centres provinciaux et municipaux des urgences, qu'il s'agisse des coordonnateurs provinciaux en interventions d'urgence, de la police, des services des incendies ou des hôpitaux, pour ne citer que ces exemples. Les autres moyens de communication externe sont notamment le programme de sensibilisation du public d'Enbridge, son site Web, ses communiqués, les médias de diffusion locaux et les contacts directs, le cas échéant.

La société a démontré qu'en cas d'urgence, ses plans d'intervention prévoient des notifications aux organismes de réglementation et d'intervention et aux propriétaires fonciers. Enbridge a démontré par les dossiers et autres documents avoir établi et mis en œuvre des processus garantissant que l'information communiquée est à jour.

Pendant l'audit, Enbridge a fourni des renseignements selon lesquels elle a mis en place des processus et des méthodes pour assurer et gérer les communications en cas d'intervention. Elle a démontré que son système de commandement des interventions comportait des exigences officielles et documentées et des dispositions en matière de communications internes et externes. L'Office a observé que ce système définit les responsabilités de l'agent d'information publique avec des outils comme des énoncés de rôle et des listes de contrôle devant aider à organiser et à gérer les besoins en communications. De plus, la société a fourni des données démontrant que son groupe des affaires publiques et communications est prêt à aider en cas d'urgence en assurant des communications claires et objectives et en préparant tout ce qui est relations communautaires et couverture médiatique. Elle a démontré s'être dotée de méthodes pour la communication de consignes d'évacuation d'urgence au besoin. Elle a enfin démontré avoir établi des normes de communication interne et externe en cas d'urgence en prévoyant des moyens de rechange aux méthodes habituelles ainsi que des méthodes de notification publique si une évacuation d'urgence s'impose.

Programme de gestion des situations d'urgence – Communication externe – Liaison avec les parties prenantes et le personnel d'intervention

Les entrevues auprès du personnel du service de gestion des urgences et de la sécurité d'Enbridge ont indiqué que les procédures d'intervention d'urgence ont été communiquées aux organismes gouvernementaux fédéraux. Les coordonnateurs régionaux des interventions d'urgence ont fait

connaître les activités d'intervention d'urgence aux parties prenantes régionales et locales.

Le livre 7 (02-02-07), sur les propriétaires et les locataires touchés, précise les tâches et fonctions à prévoir quand une situation d'urgence menace des propriétaires et des locataires ou a déjà eu des répercussions. La documentation a montré que les agents des terres et des emprises ont pour responsabilité de produire la documentation des interventions d'urgence dans les emprises et de distribuer des feuillets à toutes les portes. Enbridge a dit que des mesures sont prises pour venir en aide aux propriétaires et aux locataires selon la caractérisation des situations d'urgence, les paliers d'intervention correspondants et les circonstances particulières. Les entrevues ont fait voir que la société recourt à un éventail de méthodes de communication dans les différentes régions en tenant compte des capacités des parties prenantes et des rôles qui sont prévus pour elles dans les interventions. Des exemples cités à cet égard sont les discussions officieuses avec les pompiers volontaires, la présentation de documents sur les interventions d'urgence et la tenue de réunions officielles avec les parties prenantes, les organismes gouvernementaux et les services municipaux.

Enbridge a fourni des indications selon lesquelles elle a établi un programme de formation permanente à l'intention des propriétaires fonciers, des autorités compétentes et des résidents à proximité des pipelines. Le personnel de la société a indiqué que dans ce programme de formation permanente, on renseigne les gens sur la localisation des canalisations, les situations d'urgence possibles et les procédures de sécurité à observer en cas d'urgence. Enbridge se sert de trousse d'information, de communications permanentes, de visites et d'autres mécanismes pour réaliser ce programme de formation continue dans chaque région.

L'examen fait par l'Office des besoins en communications externes sur les interventions d'urgence a fait voir un certain nombre de lacunes.

Enbridge n'a pas démontré disposer d'un processus de communication externe pouvant directement s'appliquer à son programme de formation permanente. De plus, la société n'a ni établi ni appliqué de processus garantissant une liaison soutenue et appropriée avec les parties prenantes en cas d'urgence. Les entrevues auprès des coordonnateurs régionaux des interventions d'urgence ont montré que chacun a sa façon d'entrer en liaison avec les parties prenantes. L'Office a constaté que les coordonnateurs emploient différentes méthodes, tantôt officieuses et non documentées tantôt structurées et documentées, pour renseigner la police, les services des incendies, les hôpitaux et les autres instances sur les procédures d'intervention d'urgence et le système de commandement des interventions. Ajoutons que l'Office a observé que chaque région avait sa propre façon de consulter au moment d'élaborer et de mettre à jour la documentation sur les procédures d'urgence. L'Office a donc jugé que le programme de communication d'Enbridge dans le cadre de la formation continue variait selon les régions tant pour son caractère systématique que pour les modes d'exécution des communications. Disons enfin que la documentation utile n'ayant pas été fournie, Enbridge n'a pu démontrer que des pratiques étaient appliquées et qu'elles avaient un caractère suffisant.

Résumé

L'Office a constaté qu'Enbridge avait pour règle d'assurer dans tout l'organisme des communications internes et externes sur son programme de gestion des situations d'urgence.

Il a observé que la société avait adopté un certain nombre de pratiques et de méthodes officielles pour communiquer et gérer ses communications en cas d'urgence.

Il a par ailleurs jugé qu'Enbridge n'avait ni établi ni appliqué un processus de communication conforme aux exigences de l'Office pour les processus du système de gestion. De plus, il a constaté des lacunes par rapport aux exigences en matière de formation et de liaison permanentes.

Après évaluation du système de gestion et du programme de gestion des situations d'urgence 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 des pipelines, 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.

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 :

RPT, alinéas 6.5(1)*i*, *n* et *o* et paragraphe 6.5(3)

Évaluation :

Gouvernance – Processus de détermination des documents dont la société a besoin pour respecter ses obligations

Ce sous-élément comprend également les exigences relatives à l'élaboration d'un processus pour répertorier les documents dont la société a besoin pour respecter les obligations décrites à l'article 6 du RPT.

Dans les renseignements transmis à l'Office, Enbridge a indiqué que, selon son interprétation, les documents dont elle avait besoin pour s'acquitter de ses obligations étaient ceux qui étaient élaborés dans le cadre du système de gestion prescrit par le RPT. Elle a ajouté que la conception de son système était complète et qu'elle englobait toutes les activités de la société qui visent à lui permettre de remplir ses obligations. Elle a ainsi indiqué que la section 1.3 sur la structure de gestion intégrée du volume 01 du SGI lui permettait de répertorier les documents dont elle avait besoin. L'examen par l'Office de cette section a révélé qu'elle ne constituait pas une liste des documents ou des catégories des documents requis. Il s'agit plutôt d'une description générale des 19 systèmes qui forment le système de gestion d'Enbridge et d'une description globale du contenu de chacun d'eux.

Gouvernance – Documents et contrôle des documents

Pendant l'audit, Enbridge n'a pas été en mesure de démontrer qu'elle avait établi ou mis en œuvre dans son système de gestion un processus de gouvernance qui respectait les exigences de l'Office pour les processus liés aux documents et au contrôle des documents. Enbridge n'a fourni un tel processus documenté qu'après les rencontres en conclusion avec l'Office. La date figurant sur ce document était le 22 août 2014. Toutefois, avant qu'il ne soit fourni par Enbridge, aucune preuve de son existence n'avait été présentée à l'Office, qu'il s'agisse du document lui-même ou de sa mention par le personnel de la société pendant les entrevues. L'Office ne pouvait donc pas vérifier son établissement ni sa mise en œuvre pendant l'audit.

L'examen par l'Office de ce document a indiqué qu'il ne respectait pas les exigences du RPT pour les processus de système de gestion selon la description qui en est donnée ailleurs dans le rapport d'audit. De plus, l'Office n'était pas en mesure de déterminer l'applicabilité du processus aux programmes exigés par l'article 55 du RPT, puisque le processus comme il était décrit ne paraissait s'appliquer qu'aux processus de gouvernance du système de gestion.

Indépendamment du manque de conformité des processus de système de gestion d'Enbridge, l'Office a estimé que la société disposait de certains processus de contrôle des documents qu'elle applique actuellement à l'échelle de l'organisme. La société encadre ses processus liés aux documents à l'aide de sa politique sur les documents, laquelle peut être consultée dans l'intranet de la société et à l'aide d'un outil en ligne, la Governance Documents Library. L'Office a observé que la politique sur les documents et ses pratiques et outils connexes définissent les normes minimales d'Enbridge pour les documents et leur suivi.

(Nota : Pendant l'audit, l'Office a observé que les programmes de gestion et de protection d'Enbridge relèvent des processus de gouvernance du système de gestion et, par conséquent, un examen intégral des processus de gouvernance et de leur application au niveau du « programme » figure ci-dessous.)

Programme de gestion des situations d'urgence – Documents et contrôle des documents

Contrôle des documents

Pendant l'audit, Enbridge a indiqué qu'au niveau du programme, le livre 7 énonçait les exigences de la société pour une documentation complète et fidèle sur les activités d'intervention d'urgence. Les catégories étaient les suivantes : documentation essentielle; documentation de niveau 2; documentation de niveau 3; documentation sur l'environnement, la faune et les négociations. De plus, les entrevues auprès du personnel des interventions d'urgence d'Enbridge ont fait voir que la politique de la société sur les documents et sa norme sur l'entretien dans le cadre des

procédures d'exploitation et d'entretien définissent les principales exigences de contrôle documentaire dans le cas des manuels d'exploitation et d'entretien. L'Office n'a relevé aucun problème en ce qui concerne ces documents et les activités liées.

Résumé

L'Office a conclu qu'au niveau du programme, Enbridge avait démontré s'être dotée de listes, de procédures et de pratiques de contrôle documentaire pour la gestion et le contrôle des documents de son programme de gestion des situations d'urgence de manière à respecter un grand nombre des exigences du RPT.

Il a également constaté qu'au niveau de la gouvernance, Enbridge avait élaboré la nouvelle section 4.9, sur le processus de gouvernance en contrôle documentaire, du volume 01 du SGI (en date du 22 août 2014), mais sans pouvoir démontrer que ce processus avait bel et bien été établi et appliqué ni qu'il répondait aux exigences du RPT.

L'Office a observé qu'Enbridge n'avait pas démontré disposer d'un processus permettant de relever les documents visés par ses obligations à l'article 6 du RPT.

Après évaluation du système de gestion et du Programme de gestion des situations d'urgence 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

4.0 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 :

RPT, alinéas 6.1*d*) et 6.5(1)*g*), *s*), *u*) et *v*) et article 56

Évaluation :

Gouvernance – Inspection, mesure et surveillance

L'Office exige que les sociétés aient un processus établi, mis en œuvre et efficace en vue de l'inspection et de la surveillance de leurs activités et de leurs 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.

Sur la foi des entrevues et de l'examen des dossiers et d'autres documents, l'Office a estimé qu'Enbridge avait documenté les pratiques d'inspection,

de mesure et de surveillance du système de gestion au niveau de la gouvernance dans les manuels relevant du volume 01 du SGI. Les documents du SGI décrivent le processus d'Enbridge pour les bilans, les examens internes, les vérifications et les audits externes. L'Office a effectué un examen complet des bilans, examens internes, vérifications et audits externes dans le cadre de son évaluation du programme de vérifications internes et d'assurance de la qualité d'Enbridge, dont il est question plus loin au sous-élément 4.3, Vérification interne. L'Office a observé des lacunes relatives aux processus et aux pratiques qui, par ailleurs, se rattachent directement au présent sous-élément. Toutefois, il n'attribuera pas de constatations de non-conformité supplémentaires dans cette section. Le plan de mesures correctives d'Enbridge doit comprendre des mesures qui permettront de s'assurer que les processus traiteront des exigences liées explicitement au présent sous-élément.

Gouvernance – Mesures correctives et préventives

Pendant l'audit, Enbridge a indiqué que la section 4.6, sur le processus de gestion des mesures correctives et préventives, de son SGI définit les normes minimales pour administrer, suivre et gérer les mesures correctives et préventives tout au long de leur mise en œuvre jusqu'à leur conclusion. Ce processus s'applique aux services d'Enbridge et traite des événements, dangers et quasi-incidents. Il comprend les bilans, examens internes, inspections réglementaires, enquêtes et audits. Les documents fournis au moment de l'audit n'indiquent pas que le processus de gestion des mesures correctives et préventives d'Enbridge a été entièrement mis en œuvre. Selon le diagramme de processus, certaines parties ont fait l'objet d'une mise en œuvre partielle au niveau du SGI.

L'Office fait remarquer que l'exigence d'un processus pour l'adoption de mesures correctives et préventives est incluse dans un grand nombre de sous-éléments de son protocole d'audit et dans le RPT. L'Office exige donc que le plan de mesures correctives élaboré pour corriger les lacunes relevées dans ce sous-élément comprenne explicitement les exigences de tous les sous-éléments et du RPT lorsque des mesures correctives et préventives sont mentionnées.

(Nota : Pendant l'audit, l'Office a observé que les programmes de gestion et de protection d'Enbridge relèvent des processus de gouvernance du système de gestion et, par conséquent, un examen intégral des processus de gouvernance et de leur application au niveau du « programme » figure ci-dessous.)

Programme de gestion des situations d'urgence – Inspection, mesure et surveillance

Comme il est indiqué ailleurs dans le présent rapport, l'Office a constaté des lacunes des processus de gouvernance du système de gestion d'Enbridge pour ce sous-élément. La société a cependant démontré avoir mis en œuvre des processus et des pratiques permettant d'effectuer des inspections et de surveiller les activités applicables dans le cadre de son programme de gestion des situations d'urgence.

Pendant l'audit, Enbridge a aussi démontré soumettre couramment à des inspections d'état et de disponibilité son matériel d'intervention d'urgence. L'Office a noté que le processus observé par l'examen des dossiers et autres documents confirmait dans l'ensemble son jugement sur l'absence d'un processus conforme dans le système de gestion. Les entrevues auprès du personnel du service de gestion des urgences et de la sécurité et l'examen de la documentation sur les interventions d'urgence ont fait voir qu'Enbridge n'avait pas défini de processus d'exécution d'inspections pour son programme de gestion des situations d'urgence. La société comptait sur chaque région pour qu'elle conçoive localement son propre processus d'inspection. Dans son examen des inspections effectuées dans les régions de l'Ouest, du Centre et de l'Est de la société, l'Office a constaté que les inspections varient selon la région, le personnel régional et le coordonnateur des interventions d'urgence. Même si aucune lacune n'a été constatée à l'occasion de l'examen des pratiques au niveau du programme, l'Office fait remarquer qu'un processus de gouvernance conforme, pleinement établi et mis en œuvre, devrait améliorer l'uniformité et la qualité des pratiques dans les différentes régions.

Pendant l'audit, Enbridge a dit que ses exercices d'urgence servent à surveiller et à confirmer ses plans et ses capacités d'intervention d'urgence.

La société a indiqué que le livre 7 sur les interventions d'urgence des manuels d'exploitation et d'entretien (01-02-03) décrit les normes adoptées pour l'élaboration, l'exécution et le suivi des exercices en gestion des urgences et de la sécurité. L'examen de ce livre et de la documentation connexe au centre et dans les régions a montré qu'Enbridge avait établi et appliqué des processus et des pratiques officiels en fonction de ses exigences en matière de surveillance.

L'Office a observé qu'Enbridge s'était dotée d'une norme de fréquence aux trois ans pour la tenue d'exercices, d'évacuations et d'essais, le but étant de contrôler le caractère suffisant et l'efficacité de ses plans, de son commandement des interventions, de son matériel, des notifications et des activités de formation, entre autres.

Enbridge a démontré avoir établi des normes documentées pour l'élaboration, l'exécution et le suivi d'exercices en gestion des urgences et de la sécurité. Elle avait élaboré un guide de conception des exercices pour l'orientation en conception et planification de son personnel régional chargé d'élaborer les divers exercices. Elle a démontré avoir établi et appliqué des processus et des pratiques documentés devant garantir que les exercices seraient dûment évalués et que les leçons à tirer et les modifications à apporter feraient l'objet d'un suivi jusqu'à leur conclusion.

À l'occasion des entrevues et par l'examen des dossiers et autres documents pendant l'audit, Enbridge a démontré que son programme d'exercices et les différents exercices font l'objet d'une surveillance et d'une gestion actives par le personnel du service de gestion des urgences et de la sécurité et par tous les échelons de sa structure administrative. Ainsi, l'Office a observé que les gestionnaires régionaux veillent à ce que les exercices soient exécutés conformément à un guide établi de conception et qu'ils tiennent compte de chacun des 15 éléments de base indiqués dans les lignes

directrices sur la sécurité civile au moins une fois par cycle triennal.

L'Office assiste aux exercices de la société dans le cadre de ses activités normales de vérification de la conformité. Il a été présent ces dernières années aux exercices, évacuations et autres déploiements de matériel d'Enbridge et a donc pu observer les pratiques adoptées. Il n'a relevé aucun problème important dans l'examen des rapports sur ces activités dans le cadre de l'audit.

Résumé

L'Office a conclu qu'au niveau du programme, Enbridge avait établi des exigences en matière d'inspection et de surveillance de ses activités et de ses installations. La société a démontré avoir soumis à des inspections son programme de gestion des situations d'urgence.

L'Office a par contre jugé que les processus de système de gestion d'Enbridge au niveau de la gouvernance, visant la réalisation d'inspections ainsi que la prise de mesures correctives et préventives, ne répondaient pas aux exigences du RPT.

L'Office a constaté par ailleurs qu'Enbridge avait établi et mis en œuvre un programme d'exercices en gestion des urgences pour vérifier et surveiller ses plans et ses capacités d'intervention d'urgence.

Après évaluation du système de gestion et du programme de gestion des situations d'urgence d'Enbridge, 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 :

RPT, alinéas 6.5(1)r), s), u), w) et x) et article 52

Évaluation :

Gouvernance – Enquêtes et rapports sur les incidents et quasi-incidents

L'Office a remarqué qu'il n'existe aucune exigence particulière prévue dans le RPT relativement au système de gestion ou à l'élaboration de tout autre processus pour enquêter sur les incidents ou les quasi-incidents. Il estime cependant que les processus d'enquête sont implicites pour tout processus élaboré afin de satisfaire à l'alinéa 6.5(1)r) du RPT et, par conséquent, les sociétés doivent démontrer la façon dont elles élaborent des mesures correctives et préventives adéquates et efficaces liées aux incidents et aux quasi-incidents.

Avec l'intention de démontrer qu'elle respectait les exigences prévues à l'alinéa 6.5(1)r) du RPT, Enbridge a fourni les sections 4.6, sur la gestion des mesures correctives et préventives, et 4.10, sur les processus d'enquête, du volume 01 de son SGI. L'Office a constaté que les processus d'enquête d'Enbridge étaient conçus pour l'aider à mieux comprendre les causes fondamentales et accessoires d'un événement, et ainsi en prévenir la récurrence dans ses autres entités qui pourraient aussi être touchées. Ces processus regroupent des principes d'enquête et des critères de définition des impacts, et ils sont subdivisés selon l'impact (faible, moyen ou grand) de l'événement. Les processus de la section 4.10 étaient documentés en détail. L'examen des schémas correspondants a montré l'existence de liens précis vers des processus de la section 4.6, pour s'assurer que des mesures correctives et préventives cohérentes étaient élaborées et mises en œuvre. L'examen des processus de la section 4.6 est documenté ci-dessous.

L'Office a remarqué que les schémas qui lui ont été fournis indiquaient que les processus n'avaient pas été entièrement établis et mis en œuvre au

moment de l'audit. À défaut d'une mise en œuvre intégrale, l'Office a été en mesure d'observer, pendant son audit, que des activités clés du processus d'enquête avaient effectivement été mises en œuvre au niveau du programme de la société.

Gouvernance – Mesures correctives et préventives

Pendant l'audit, Enbridge a indiqué que la section 4.6, sur le processus de gestion des mesures correctives et préventives, de son SGI définit les normes minimales pour administrer, suivre et gérer les mesures correctives et préventives tout au long de leur mise en œuvre jusqu'à leur conclusion. Ce processus s'applique aux services d'Enbridge et traite des événements, dangers et quasi-incidents. Il comprend les bilans, examens internes, inspections réglementaires, enquêtes et audits. Les documents fournis au moment de l'audit n'indiquent pas que le processus de gestion des mesures correctives et préventives d'Enbridge a été entièrement mis en œuvre. Selon le diagramme de processus, certaines parties ont fait l'objet d'une mise en œuvre partielle au niveau du SGI.

L'Office fait remarquer que l'exigence d'un processus pour l'adoption de mesures correctives et préventives est incluse dans un grand nombre de sous-éléments de son protocole d'audit et dans le RPT. L'Office exige donc que le plan de mesures correctives pour les lacunes relevées dans ce sous-élément comprenne explicitement les exigences de tous les sous-éléments et du RPT lorsque des mesures correctives et préventives sont mentionnées.

(Nota : Pendant l'audit, l'Office a observé que les programmes de gestion et de protection d'Enbridge relèvent des processus de gouvernance du système de gestion et, par conséquent, un examen intégral des processus de gouvernance et de leur application au niveau du « programme » figure ci-dessous.)

Programme de gestion des situations d'urgence – Rapports sur les incidents

Le document d'Enbridge sur les procédures d'activation des mesures d'urgence définit les exigences de la société pour ce qui est de l'évaluation et de la confirmation du degré d'urgence en vue de l'activation d'interventions par paliers. Enbridge a pu démontrer avoir établi et mis en œuvre un processus en ce sens.

Les programmes de gestion des situations d'urgence visent à prendre en charge les incidents et, à ce titre, doivent s'en remettre au caractère suffisant des autres processus de rapport et d'enquête pour les programmes de gestion opérationnelle. L'Office a soumis simultanément à une vérification les programmes de sécurité, d'intégrité, de protection de l'environnement, de croisement par des tiers et de sensibilisation du public d'Enbridge. Dans ces volets de son audit, il n'a relevé aucune lacune sur le plan des rapports et des enquêtes sur les incidents au niveau du programme. L'examen de chacun des processus de programme figure au sous-élément 4.2 du rapport d'audit sur le programme de gestion des situations d'urgence.

De plus, le document sur les procédures d'activation des mesures d'urgence définit les exigences de la société dans le même domaine (vérification du degré d'urgence pour l'activation d'interventions par paliers). Enbridge a pu démontrer avoir établi et appliqué un tel processus.

Résumé

Dans le présent volet de l'audit et ceux sur les autres programmes opérationnels, réalisés simultanément par l'Office, Enbridge a démontré avoir élaboré des processus de déclaration des dangers réels ou possibles, des incidents et des quasi-incidents et avoir effectué des enquêtes dans le cadre du programme de gestion des situations d'urgence.

L'Office a également constaté qu'au niveau de la gouvernance, la section 4.10, sur les processus d'enquête, du volume 01 du SGI d'Enbridge, en date du 11 décembre 2013, avait été documentée et incluse dans le manuel sur le système de gestion des politiques et des processus-cadres de la société, et que les activités clés prévues dans ce contexte étaient mises en œuvre dans les programmes ainsi visés. La mention « en cours » figurait toutefois en regard de ces processus, ce qui signifiait qu'ils n'étaient donc pas encore établis et mis en œuvre.

Après évaluation du système de gestion et du programme de gestion des situations d'urgence 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

4.3 Vérification interne

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

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

Références :

RPT, alinéas 6.5(1)*w*) et *x*)

Évaluation :

Gouvernance – Programme d'assurance de la qualité

Durant l'audit de l'Office, Enbridge a indiqué que l'assurance de la qualité est implicite à un système de gestion, en particulier dans les éléments « Contrôler et Agir » de la structure standard « Planifier, Développer, Contrôler, Agir » qu'elle adopte. Par conséquent, Enbridge a soutenu qu'elle avait respecté les exigences de l'Office pour ce qui est d'établir et de mettre en œuvre un programme d'assurance de la qualité documenté en ayant un système de gestion documenté adéquatement conçu qui intègre des activités d'assurance de la qualité.

En examinant les éléments « Contrôler et Agir », l'Office a noté qu'ils prévoient un certain nombre d'activités qui seraient normalement considérées comme des activités d'assurance de la qualité. Des exemples de telles activités sont les inspections, les vérifications, l'établissement des tendances des données et la surveillance des mesures de rendement. Dans le cadre limitatif de l'audit qu'il a pratiqué, l'Office a pu consulter des dossiers indiquant que ces activités avaient été mises en œuvre selon les exigences.

Cependant, l'Office a jugé que l'interprétation d'Enbridge d'un programme d'assurance de la qualité était incorrecte, et que la société n'avait pas respecté ses attentes en ce qui concerne les « programmes ». L'Office a fourni des conseils clairs dans le cadre des notes d'orientation qui accompagnent le RPT selon lesquelles un programme n'est pas simplement une description des activités. Les programmes sont un ensemble documenté de processus et de procédures conçus pour obtenir régulièrement un résultat. Le programme indique comment les plans, les processus et les procédures sont liés entre eux et de quelle manière les uns et les autres contribuent à l'atteinte du résultat escompté. Des activités de planification

et d'évaluation sont menées régulièrement afin de veiller à ce que le programme produise les résultats attendus. La définition de l'Office est incluse dans la section 1.0, Terminologie et définitions, du rapport d'audit ci-joint.

Gouvernance – Vérification interne

Enbridge a indiqué que son système de gestion comprend des processus qui respectent les exigences de l'Office relatives au processus de vérification. Elle a ajouté qu'elle tenait compte des exigences du RPT au moyen d'une combinaison des processus pour ses bilans et ses examens internes. Bien que cela ne soit pas conforme à son approche quant à la tenue d'audits, l'Office a examiné la pratique d'Enbridge pour déterminer si elle respecte les exigences du RPT. Enbridge a aussi indiqué que l'Office devrait tenir compte des vérifications effectuées dans le cadre de son programme de vérification interne afin de pouvoir constater qu'elle a bien fait ce qui devait être accompli en cette matière.

L'Office a conclu, après examen des dossiers et d'autres documents associés aux deux processus mentionnés, que ceux-ci ne constituent pas, ni individuellement ni ensemble, un processus de vérification conforme. Il a aussi conclu que les deux processus étaient précisément conçus pour ne pas être exhaustifs au moment de l'examen des pratiques, processus ou exigences légales. En outre, le processus d'examen interne n'avait pas été entièrement établi ni mis en œuvre au moment de l'audit. Enbridge était en voie de confirmer la conception du processus en menant un examen de l'un de ses processus internes.

Comme il est indiqué, Enbridge a fourni une description de son processus et de ses activités de vérification interne, en plus de fournir des dossiers choisis de vérifications menées à terme pour démontrer que de telles vérifications avaient été réalisées. L'examen du processus de vérification interne a révélé qu'il s'agissait d'un processus conçu pour être mis en œuvre selon des priorités liées aux risques organisationnels, comme l'exige la haute direction d'Enbridge, et non d'un processus d'examen de la conformité qui peut être répété et qui s'applique directement aux exigences de l'Office. De plus, les dossiers ne démontrent pas que la société a effectué des vérifications conformes à l'article 53 ou 55 du RPT.

En outre, Enbridge a indiqué qu'elle avait effectué un certain nombre d'évaluations, à l'interne ou menées par des tiers, de son système de gestion par rapport aux exigences du RPT. Un examen des dossiers connexes fournis par Enbridge a révélé qu'il s'agissait d'évaluations de l'harmonisation des systèmes de gestion d'Enbridge, par rapport aux exigences du RPT relatives au système de gestion et aux programmes, qui ne portaient pas sur la pertinence et l'efficacité ou la conformité des pratiques de la société.

Selon l'examen par l'Office des processus de vérification, des activités réalisées à ce jour dans ce contexte et d'autres processus connexes d'Enbridge, comme ceux liés aux exigences légales, la société n'a pas été en mesure de démontrer qu'elle avait effectué des vérifications conformes à l'article 53 du RPT. En outre, l'Office a jugé que le processus relatif au SGI d'Enbridge pour les vérifications ne respectait pas ses exigences du point de vue de la conception actuelle et quant à l'interprétation qu'en donnait Enbridge.

Comme il est indiqué ci-dessus, les processus en rapport avec les bilans et les examens internes d'Enbridge présentent des problèmes de conception

précis qui, lorsqu'ils sont évalués ensemble, ne respectent pas les attentes de l'Office pour ce qui est de la portée globale des vérifications requises. De plus, l'Office a conclu que l'interprétation d'Enbridge, selon laquelle les exigences du RPT relatives aux vérifications peuvent être respectées au moyen d'une combinaison de processus menés sur un certain nombre d'années, est incorrecte. L'Office note qu'il y a une compréhension commune selon laquelle une vérification est une activité discrète qui permet une évaluation de la conformité à un moment donné. Il note aussi que les vérifications exhaustives qu'il exige nécessitent une évaluation des systèmes et des programmes dans leur ensemble, avec évaluation des processus connexes, ainsi que de la pertinence et de la mise en œuvre du système, des programmes et des processus. Cela nécessite une coordination précise des examens en ce qui a trait au moment, aux processus, aux programmes et aux régions. Les pratiques actuelles d'Enbridge, fondées sur son interprétation des règlements, ne permettent pas la réalisation des évaluations requises. L'Office comprend que les évaluations regroupent souvent un certain nombre d'activités différentes; cependant, chaque activité est coordonnée à l'intérieur du processus et est prévue selon un plan propre à la vérification.

Formation des vérificateurs

Ce sous-élément indique que le processus de vérification d'une société devrait identifier et gérer les exigences en matière de formation et de compétence pour le personnel affecté aux activités de vérification. Enbridge n'a pas démontré que ses activités, dans le contexte de la formation et de la compétence, tiennent compte de la mise en œuvre par le personnel de ses processus liés à la vérification. Le plan de mesures correctives associé à la constatation de non-conformité de l'Office quant à la formation, la compétence et l'évaluation décrites au sous-élément 3.4 plus haut, devra traiter explicitement de cette question.

Gouvernance – Processus de mesures correctives et préventives

Les exigences de l'Office en matière de processus de vérification comprennent l'établissement et la mise en œuvre d'un processus en vue de la prise de mesures correctives et préventives pour remédier à toute lacune cernée par les vérifications. Dans le cadre de son examen des dossiers et d'autres documents fournis, l'Office a examiné l'établissement et la mise en œuvre du processus de mesures correctives et préventives d'Enbridge. Il a estimé qu'Enbridge avait élaboré un processus de gestion des mesures correctives et préventives et qu'elle l'avait inclus dans les documents de gouvernance du volume 01 de son SGI, à la section 4.6, sur le processus de gestion des mesures correctives et préventives. L'examen de ce processus au niveau de la gouvernance a révélé qu'il ne respectait pas les exigences de l'Office relatives à la conception, décrites à la section 1.0, Terminologie et définitions, du rapport d'audit ci-joint. Par exemple, il n'y a pas de définition de mesures correctives ou préventives ni de liens appropriés vers les autres processus de système de gestion ou à partir de ces derniers. De plus, le diagramme de processus a indiqué qu'aucune des mesures mentionnées n'avait été intégralement mise en œuvre. De même, l'examen des rapports de vérification fournis a montré que les vérificateurs avaient fait les mêmes constatations dans leurs vérifications sur plusieurs années et dans différentes régions. Cette observation remet en question la conception et l'application du processus d'élaboration de mesures préventives dans la société. Disons enfin que l'examen des dossiers fournis par Enbridge dans le

cadre de l'examen du présent sous-élément a fait voir que les mesures correctives n'étaient pas menées à terme avec constance, selon les prévisions ou dans des délais raisonnables.

L'Office fait remarquer que l'exigence d'un processus pour l'adoption de mesures correctives et préventives est incluse dans un grand nombre de sous-éléments de son protocole d'audit et dans le RPT. L'Office exige donc que le plan de mesures correctives pour les lacunes relevées dans ce sous-élément comprenne explicitement les exigences de tous les sous-éléments et du RPT lorsque des mesures correctives et préventives sont mentionnées.

(Nota : Pendant l'audit, l'Office a observé que les programmes de gestion et de protection d'Enbridge relèvent des processus de gouvernance du système de gestion et, par conséquent, un examen intégral des processus de gouvernance et de leur application au niveau du « programme » figure ci-dessous.)

Programme de gestion des situations d'urgence – Programme d'assurance de la qualité et vérification interne

Programme d'assurance de la qualité

Comme il est indiqué plus haut, Enbridge n'a pu démontrer disposer d'un programme d'assurance de la qualité établi, mis en œuvre et efficace pour son système de gestion et son programme de gestion des situations d'urgence. Toutefois, la société a donné des exemples d'activités de vérification et d'examen menées à terme, ainsi qu'un aperçu de plusieurs programmes d'inspection qui sont exécutés à intervalles réguliers. Pour ce qui est du programme de gestion des situations d'urgence, elle recourt à des exercices d'intervention pour vérifier les processus et les capacités du personnel appelé à utiliser le matériel d'urgence.

De plus, la société a indiqué que son processus de planification des activités constitue un mécanisme de base pour le contrôle de l'efficacité de son programme de gestion des situations d'urgence. Elle a démontré que ses plans annuels d'activité sont régulièrement examinés par la haute direction qui voit quel est le rendement par rapport aux objectifs fixés et les progrès dans l'exécution des initiatives. Elle a indiqué que des mesures correctives sont adoptées le cas échéant lorsque se posent des problèmes de rendement.

L'Office a également constaté qu'Enbridge se sert du tableau de bord du service de gestion des urgences et de la sécurité pour produire des rapports sur son programme de gestion des situations d'urgence et faciliter les améliorations à apporter. Le personnel de direction de ce service se réunit périodiquement pour examiner les données de mesure par rapport au rendement attendu et prendre des mesures correctives au besoin.

Vérifications internes

Comme il est indiqué plus haut, Enbridge utilise une combinaison de processus (bilans et examens internes) afin de respecter les exigences de l'Office dans le RPT. L'Office a conclu que le processus visé n'était pas suffisant. Il a toutefois examiné les pratiques et les résultats d'Enbridge pour

voir si la société respectait ses exigences de vérification au niveau du programme. Pendant l'audit, Enbridge a fourni des dossiers et d'autres documents sur sa pratique en matière de vérification de programme. L'examen de l'information fournie fait voir qu'Enbridge a soumis son programme de gestion des situations d'urgence à plusieurs évaluations. En voici des exemples clés :

- rapport d'évaluation des capacités d'intervention d'urgence produit par le groupe des interventions en décembre 2012;
- analyse des lacunes du plan canadien d'intervention d'urgence produit par H₂Safety Services Inc. en septembre 2013.

L'Office a aussi observé que le programme de gestion des situations d'urgence d'Enbridge avait fait l'objet d'une vérification en bonne et due forme. L'Office a délivré le 10 juin 2013 à l'intention d'Enbridge l'ordonnance SO-E101-003-2013. La condition 3 de cette ordonnance obligeait Enbridge à retenir les services d'un tiers expert indépendant pour cette vérification. Enbridge avait à élaborer et à mettre en œuvre un plan de mesures correctives pour donner suite à toute recommandation issue de cette même vérification. Enbridge s'est conformée à cette demande et est en train d'appliquer son plan de mesures correctives. Elle a donc répondu aux exigences du RPT pour la vérification de ce programme selon l'article 55.

L'examen des renseignements fournis par Enbridge a permis de constater que la société n'avait pas mené à bien une vérification conforme aux exigences de l'article 53 du RPT. L'Office a noté que c'était là une des constatations de la vérification pour laquelle Enbridge avait déjà produit un plan approuvé de mesures correctives. L'Office surveillera l'application de ce plan par ses processus normaux de vérification de la conformité.

Résumé

L'Office a estimé qu'Enbridge avait pu démontrer mener à intervalles réguliers un grand nombre des activités normalement incluses dans un programme d'assurance de la qualité. L'Office a par ailleurs constaté des lacunes de ce programme dans sa définition, sa conception et sa gestion.

L'Office a conclu qu'Enbridge avait soumis le programme de gestion des situations d'urgence à une vérification conforme aux exigences de l'article 55 du RPT. Il a en outre conclu que la société n'avait pas entrepris de vérification conforme à l'article 53 de ce même règlement. Il a enfin observé qu'Enbridge avait déjà élaboré un plan approuvé par lui de mesures correctives dont l'échéance est le 31 décembre 2015.

L'Office a constaté des lacunes dans la conception des processus de vérification du système de gestion d'Enbridge.

L'Office a conclu qu'Enbridge n'avait pas établi ni mis en œuvre de processus pour la prise de mesures correctives et préventives, tant au niveau du système de gestion que du programme, de manière à satisfaire aux exigences du RPT. Il fait remarquer que l'exigence d'un processus pour l'adoption de mesures correctives et préventives est incluse dans un grand nombre de sous-éléments de son protocole d'audit et dans le RPT. L'Office exige donc que le plan de mesures de correction des lacunes relevées dans ce sous-élément comprenne explicitement les exigences de tous les

sous-éléments et du RPT lorsque des mesures correctives et préventives sont mentionnées.

Après évaluation du système de gestion et du Programme de gestion des situations d'urgence d'Enbridge, 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 :

RPT, alinéa 6.5(1)p)

Évaluation :

Gouvernance – Gestion des dossiers

Pendant l'audit, Enbridge a transmis à l'Office une copie de son processus provisoire de gestion des dossiers au niveau de la gouvernance. Selon l'examen de l'Office, le processus intégrait les pratiques actuelles ainsi que de nouvelles exigences. L'Office n'a pu établir la pertinence du processus, puisque certains des documents des niveaux deux et trois cités n'ont pas été fournis par Enbridge. De plus, l'Office a jugé que le processus n'avait pas été établi ni mis en œuvre, car Enbridge considérait qu'il s'agissait d'une ébauche et les membres du personnel interrogés n'en ont pas fait mention comme d'un processus requis durant les entrevues. L'Office a aussi jugé qu'Enbridge n'avait ni établi ni mis en œuvre de processus au niveau du système de gestion qui respectait les exigences du RPT. Cependant, cette absence de conformité n'indique pas une absence de gestion officielle des dossiers au sein d'Enbridge.

L'Office a conclu qu'au moment de l'audit, Enbridge gérait ses dossiers conformément à sa politique de gestion des dossiers. Selon cette politique, Enbridge a élaboré un calendrier de conservation des documents et une norme d'élaboration et de maintien des dossiers qui orientent avec plus de précision ses pratiques relatives aux dossiers. Dans l'examen de ces documents, l'Office a estimé qu'Enbridge avait établi des pratiques permettant de produire, de conserver et de tenir à jour ses dossiers organisationnels.

L'examen par l'Office des pratiques de gestion des dossiers organisationnels d'Enbridge a révélé que le service de gestion des dossiers doit élaborer et tenir à jour les exigences et les processus recommandés par la société et que chacun des directeurs doit conserver et mettre en œuvre des processus et des pratiques au niveau de son service. Les directeurs élaborent, tiennent à jour et mettent en œuvre des procédures organisationnelles relatives aux dossiers qui sont harmonisées avec les exigences de gestion de la société. Durant l'audit, l'Office a constaté que les exigences et les pratiques établies étaient mises en œuvre d'une façon uniforme et que les exigences actuelles étaient intégrées dans le processus provisoire de gestion des dossiers.

(Nota : Pendant l'audit, l'Office a observé que les programmes de gestion et de protection d'Enbridge relèvent des processus de gouvernance du système de gestion et, par conséquent, un examen intégral des processus de gouvernance et de leur application au niveau du « programme » figure ci-dessous.)

Programme de gestion des situations d'urgence – Gestion des dossiers

L'Office a constaté que, dans le cadre des pratiques de gestion des documents de la société, le service de gestion des urgences et de la sécurité avait énoncé des exigences supplémentaires pour certaines de ses activités en gestion des urgences. Pendant l'audit, Enbridge a indiqué que le livre 7 des manuels d'exploitation et d'entretien décrit ses exigences pour le maintien d'une documentation complète et fidèle sur les activités d'intervention d'urgence. L'examen de cette documentation a fait voir qu'elle tient compte d'un certain nombre de catégories de documents qui doivent être conservés. Voici des exemples clés de documents devant faire l'objet de pratiques particulières de conservation :

- documentation de niveau 2 sur les interventions d'urgence;
- documentation de niveau 3 sur les interventions d'urgence;
- photographies;
- dossiers sur la protection de l'environnement, la faune et les négociations.

L'Office a constaté que les exercices d'urgence d'Enbridge sont suivis dans un système électronique en ligne pouvant servir à la conservation des dossiers des exercices (avec les leçons apprises) et au contrôle de la mise en œuvre des mesures correctives.

L'examen des dossiers relatifs au programme de gestion des situations d'urgence a révélé à plusieurs endroits que les pratiques d'archivage et de conservation sont variables. Les entrevues ont confirmé que la société ne disposait pas de procédures officielles de conservation des dossiers de ce programme dans les régions. L'Office a donc jugé qu'au niveau de ce programme, Enbridge n'a pas établi ni appliqué de processus de gestion documentaire conforme aux exigences du RPT.

Résumé

L'Office a constaté qu'Enbridge avait élaboré un processus de gouvernance provisoire pour la gestion des dossiers dans le cadre du SGI. Il a également constaté que compte tenu du caractère provisoire de ce processus et de l'absence de documentation des niveaux 2 et 3 pendant l'audit, Enbridge n'avait pas démontré avoir établi et mis en œuvre un processus de système de gestion conforme aux exigences du RPT.

<p>L'Office a conclu par ailleurs qu'Enbridge avait adopté une pratique uniforme de gestion des dossiers à appliquer à l'échelle de l'entreprise.</p> <p>Enbridge a démontré avoir conçu des pratiques de gestion documentaire au niveau du programme de gestion des situations d'urgence, mais l'Office a relevé des lacunes dans leur conception et leur application.</p> <p>Après évaluation du système de gestion et du programme de gestion des situations d'urgence d'Enbridge, 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.</p>
<p>Statut de conformité : Non conforme</p>

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 devrait 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 :

RPT, alinéas 6.5(1)*w*) et *x*) et article 6.6

Évaluation :

(Ce sous-élément est attribué à la haute direction de la société et au dirigeant responsable et, par conséquent, l'Office ne divise pas son examen selon qu'il s'agit du niveau de la gouvernance et du niveau du programme.)

Examens annuels de la direction

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, dont celui dans le cadre du volume 07 du SGI, fait l'objet d'un examen annuel visant à vérifier l'obtention des résultats escomptés.

L'Office s'est intéressé au rapport d'examen de la direction de 2012, qui démontre qu'Enbridge évalue les activités, les résultats et les améliorations de son programme de gestion des situations d'urgence. Les rapports en question présentent une liste des améliorations prévues pour l'avenir.

Enbridge a indiqué qu'un autre processus (PC-1801) d'élaboration de rapports par les dirigeants responsables sert à l'évaluation du système de gestion. Le fruit du processus PC-1801 est le rapport annuel.

Après examen des processus et des dossiers visant à démontrer la mise en œuvre d'un processus d'examen annuel de la direction, l'Office a fait les observations suivantes :

- le processus d'examen du système de gestion décrit par le volume 01 du SGI n'est pas entièrement établi; selon les définitions des normes d'Enbridge, toutes les étapes de ce processus sont considérées comme « souhaitables »;
- le processus PC-1801 sur l'élaboration de rapports par les dirigeants responsables n'est ni mentionné ni cité en référence dans le volume 01 ou 09 du SGI et n'est donc pas intégré au système de gestion d'Enbridge;
- ce même processus PC-1801 n'est pas jugé établi selon la définition de travail de l'Office (la date d'approbation dans le document est le 21 octobre 2014);
- si certaines tâches font l'objet d'un examen, régulièrement ou non, le processus d'examen annuel décrit par le volume 09 du SGI ne prévoit pas d'examen de la mise en œuvre du programme de gestion des situations d'urgence au niveau opérationnel.

Après évaluation du système de gestion et du programme de gestion des situations d'urgence d'Enbridge, l'Office a conclu que la société n'avait pas établi ni appliqué de processus d'examen annuel de son système de gestion et de ce programme. Enbridge devra élaborer un plan de mesures correctives pour les lacunes décrites.

Efficacité et caractère suffisant du système de gestion

Même si l'Office a intégré cette exigence au sous-élément 4.1 du protocole, Enbridge a indiqué pendant l'audit que le volume 01 du SGI, sur le processus d'examen du système de gestion, 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 de système de gestion faisait l'objet d'un examen pour en vérifier l'efficacité.

Enbridge a élaboré un autre processus (PC-1701) d'évaluation du système de gestion qui prévoit une analyse de l'efficacité et du caractère suffisant du système de gestion dans son ensemble. Les dossiers fournis pour démontrer la mise en œuvre des processus en question sont notamment les suivants :

- évaluation de 2013 de l'harmonisation du système de gestion interne;

- évaluation par un tiers (risque dynamique) produite en 2013.

Après examen des divers processus et dossiers visant à démontrer la mise en œuvre d'un processus d'évaluation de l'efficacité et du caractère suffisant du système de gestion de la société, l'Office a fait les observations suivantes :

- le processus d'examen du système de gestion décrit par le volume 01 du SGI n'est pas entièrement établi; selon les définitions des normes d'Enbridge, toutes les étapes de ce processus sont considérées comme « souhaitables »;
- ce processus décrit par le volume 01 ne comporte pas d'évaluation du caractère suffisant du système de gestion;
- le processus d'évaluation de système de gestion PC-1701 n'est ni mentionné ni cité en référence dans le volume 01 ou 09 du SGI et n'est donc pas intégré au système de gestion de la société;
- le document d'harmonisation du système de gestion interne prévoit une évaluation de l'efficacité, du caractère suffisant et de la mise en œuvre des processus, mais cette évaluation 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 le caractère suffisant et l'efficacité du système de gestion d'Enbridge (volume 01 du SGI et autres documents).

Après évaluation du système de gestion et du programme de gestion des situations d'urgence d'Enbridge, 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

Enbridge produit un rapport annuel du dirigeant responsable qui décrit le rendement de son système de gestion dans ses obligations en matière de sécurité, de sûreté et de protection de l'environnement. Le rapport décrit également dans quelle mesure la société atteint ses buts, ses objectifs et ses cibles pendant l'année. Le rendement est évalué par rapport aux mesures conçues dans le système de gestion et par rapport aux dispositions adoptées dans l'année pour corriger les lacunes constatées par le programme d'assurance de la qualité. Le processus d'élaboration des rapports par les dirigeants responsables (PC-1801) décrit la marche à suivre dans cette élaboration. Selon ce processus, 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, les examens de la direction et les mesures correctives prises* ». Il doit également livrer des détails sur la réalisation des buts,

objectifs et cibles pendant l'année selon l'évaluation au moyen des mesures de rendement.

Le processus d'élaboration de rapports par les dirigeants responsables PC-1801 précise qu'Enbridge doit rédiger son rapport annuel, le faire signer par le dirigeant responsable et le présenter à l'Office au plus tard le 30 avril chaque année. L'Office a confirmé que le rapport annuel du dirigeant responsable pour l'année de rendement 2013 avait été signé et lui avait été présenté au 30 avril 2014.

Après examen du rapport annuel, l'Office a noté que celui-ci faisait référence à certains examens internes et externes visant le système de gestion. Il comprend une section qui décrit les mesures prises cette année-là en vue de remédier aux lacunes. Toutefois, le rapport annuel d'Enbridge ne donne pas de précisions sur les lacunes et les mesures, et il ne s'attarde pas non plus sur l'élaboration et l'état du système de gestion. Bien qu'il soit important de communiquer cette information au dirigeant responsable, 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). Ainsi, il n'est pas clair si le dirigeant responsable est au courant des mesures prises cette année-là pour corriger les lacunes répertoriées au moyen du programme en question. L'Office a en outre jugé que les lacunes indiquées aux sous-éléments 1.2 et 2.3 doivent être traitées dans les rapports annuels futurs.

Responsabilité de la direction

À la suite de l'examen des processus et activités, l'Office a constaté qu'Enbridge n'avait pas effectué de vérifications conformes à ses obligations prévues au RPT. Il estime que c'est à la haute direction de la société (représentée par son dirigeant responsable) qu'il incombe de s'assurer que de telles vérifications sont faites, puisque le rapport annuel rédigé conformément au RPT doit nécessairement s'appuyer sur des examens et des rapports visant différents aspects du programme d'assurance de la qualité (ce qui comprend explicitement les vérifications) et le rendement du système de gestion, de manière à satisfaire aux obligations à l'article 6 du RPT. De plus, l'Office a formulé des constatations de non-conformité en ce qui concerne les sous-éléments 1.2, Énoncé de politique et d'engagement, et 2.3, Buts, objectifs et cibles, qui ont trait à l'élaboration de politiques et de buts précis exigés en vertu du RPT. Bien que les constatations de non-conformité de l'Office soient atténuées par la nature des lacunes (exigences d'inclusion explicite ou implicite pour les politiques) et le plan de mesures correctives approuvé par l'Office dans le cadre des vérifications de conformité, il incombe à la direction de veiller à ce que soient établis 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 en ce qui concerne ses responsabilités en matière d'examen par la

direction.

L'Office a par ailleurs jugé que les processus d'Enbridge ne respectaient pas toutes les exigences du RPT.

L'Office a constaté qu'Enbridge ne procédait pas à des vérifications conformes aux exigences de l'article 53 du RPT, bien qu'ayant produit un plan de mesures correctives approuvé par l'Office pour redresser la situation.

L'Office a aussi estimé que certaines des constatations de non-conformité de son audit visaient des sous-éléments pour lesquels les dirigeants d'Enbridge ont la responsabilité de veiller à ce qu'un cadre de direction, de surveillance et de suivi officiel soit bel et bien appliqué.

Après évaluation du système de gestion et du programme de gestion des situations d'urgence d'Enbridge, 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.

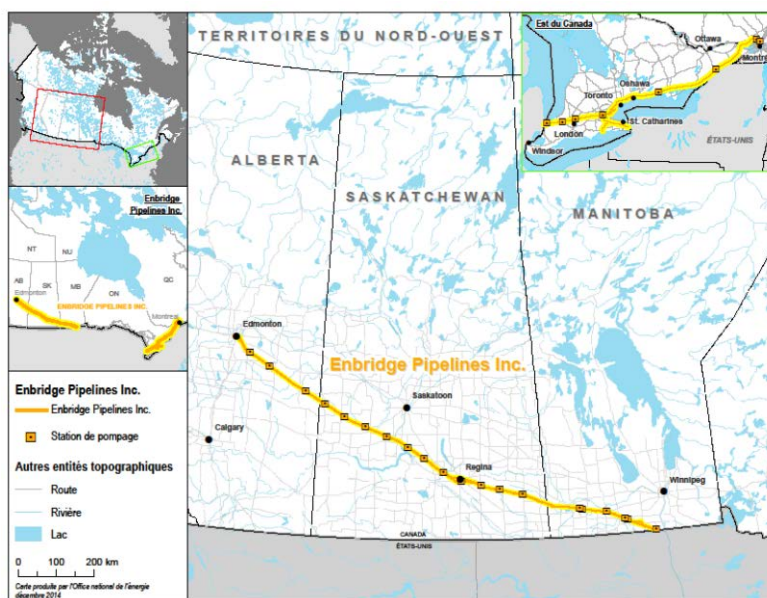
ANNEXE II
PIPELINES ENBRIDGE INC.
CARTES ET DESCRIPTIONS DES RÉSEAUX

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.

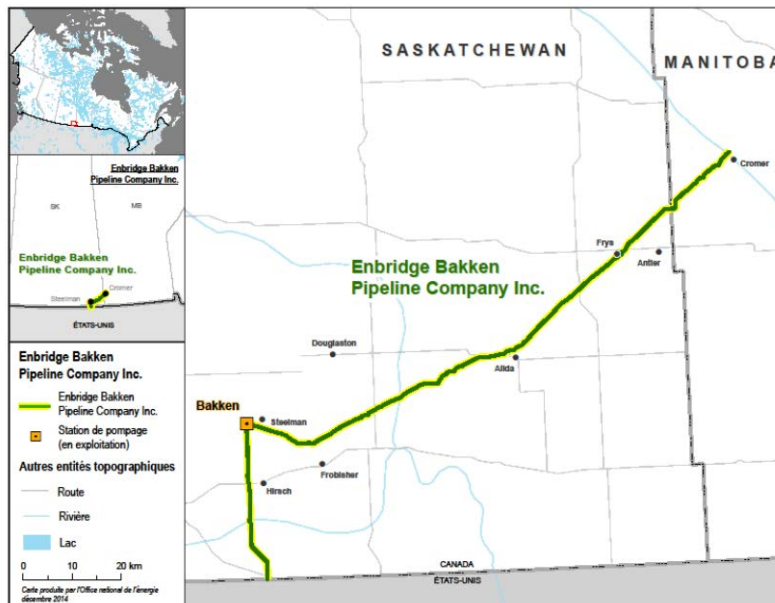
Ces filiales détiennent des certificats visant des installations d'Enbridge réglementées par l'Office national de l'énergie.

Figure 1 : Pipelines Enbridge Inc.



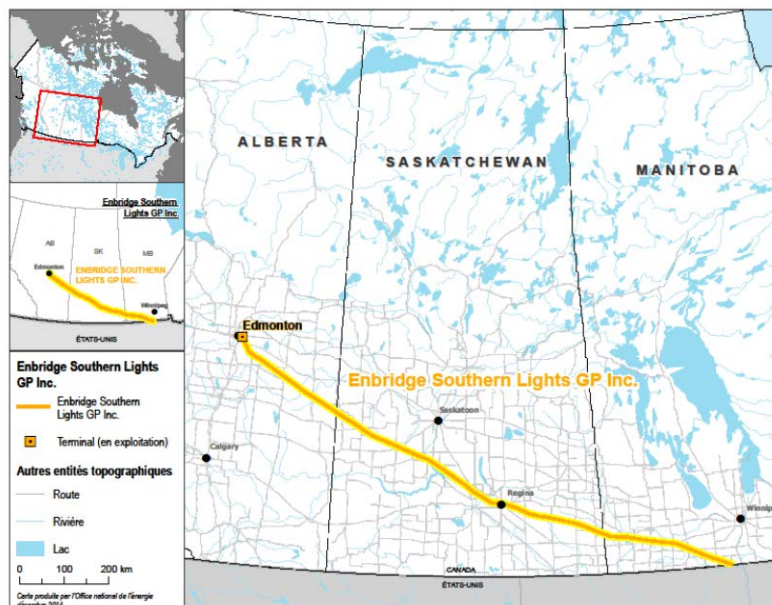
Le réseau pipelinier d'Enbridge illustré à la figure 1 regroupe des oléoducs d'une longueur totale de 7 747,04 kilomètres (km) qui s'étendent d'Edmonton, en Alberta, jusqu'à Montréal, au Québec, et qui sont reliés à d'autres canalisations aux États-Unis à partir du Manitoba (Dakota du Nord) et de Sarnia,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

Figure 2 : Enbridge Bakken Pipeline Company Inc.



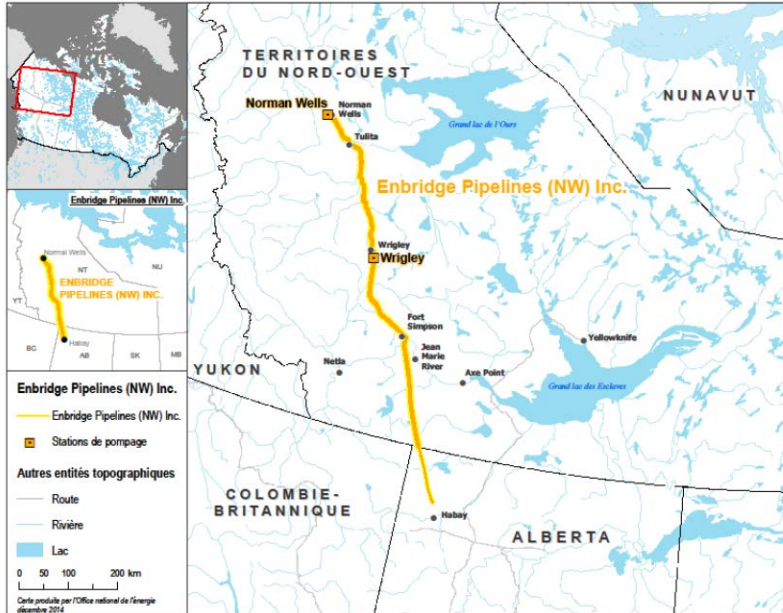
Le pipeline Enbridge Bakken illustré à la figure 2 est long de 157,28 km et transporte du pétrole de Cromer, au Manitoba, jusqu'à la frontière entre la Saskatchewan et le Dakota du Nord. Il poursuit ensuite sa route aux États-Unis.

Figure 3 : Enbridge Southern Lights GP Inc.



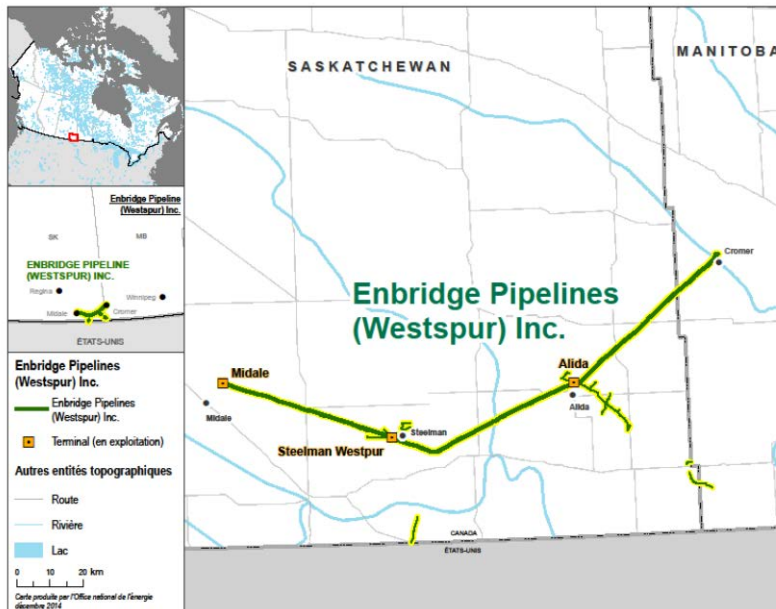
Le pipeline Enbridge Southern Lights illustré à la figure 3 court sur 1 529,75 km et transporte du pétrole d'Edmonton, en Alberta, jusqu'à la frontière entre le Manitoba et le Dakota du Nord. Il poursuit ensuite sa route aux États-Unis.

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 Norman 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 GESTION DES SITUATIONS D'URGENCE

Représentants de la société interrogés	Titre du poste
██████████	Directrice du leadership et des solutions d'apprentissage
██████████████████	Directrice du soutien opérationnel aux RH
██████████	Chef d'équipe, plan d'intervention d'urgence
██████████	Spécialiste de projet, gestion des situations d'urgence
██████████████	Coordonnateur de la sécurité
██████████	Équipe de gestion des déversements
██████████████████	Directrice principale, risque, conformité et gestion intégrée
██████████	Ingénieur en formation, conformité des pipelines
██████████	Entretien électrique
██████████	Ingénieur, conformité
██████████	Superviseur, services d'entretien des pipelines
██████████████	Coordonnateur de la sécurité
██████████	Coordonnateur, microprocesseurs
██████████	Entretien des pipelines
██████████	Coordonnateur de l'exploitation, région de Cromer
██████████████	Chef de service, solutions d'apprentissage
██████████	Chef de service, conformité des pipelines

Dale Burgess	Vice-président, activités canadiennes
[REDACTED]	Chef de service, RINI
[REDACTED]	Superviseur de l'ingénierie
[REDACTED]	Coordonnateur, conformité
[REDACTED]	Coordonnateur, intervention en cas d'urgence
[REDACTED]	Directeur
[REDACTED]	Chef de service, RS et D
[REDACTED]	Ingénieur principal
[REDACTED]	Superviseur, services d'entretien des pipelines
[REDACTED]	Directrice, gestion des situations d'urgence
[REDACTED]	Superviseur, conformité – risque, conformité et gestion intégrée
[REDACTED]	Technicien mécanicien principal
[REDACTED]	Chef de service, relations avec les médias
[REDACTED]	Directeur, préparation aux situations d'urgence
[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]	Adjointe administrative III, situations d'urgence
[REDACTED]	Mécanicien principal
[REDACTED]	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 opérations
██████████	Chef de service, Edmonton
██████████	Entretien des pipelines
██████████	Directeur, EPSI
██████████████████	Entretien des pipelines, Kerrobert
██████████	Leader, communications internes (Oléoducs)
██████████	Coordonnateur, intervention en cas d'urgence
██████████	Cadre de direction, services d'exploitation et d'entretien
██████████████	Directrice, soutien régional
██████████	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
██████████	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 principal en mécanique
██████████	Chef de service, exploitation régionale
██████████	Directeur, SGQ – entretien des pipelines
██████████	Technologue principal en mécanique
██████████	Analyste, conformité des pipelines
██████████	Superviseur régional
██████████	Services d'entretien des pipelines, Westover
██████████	Cadre de direction, planification stratégique
██████████	Entretien des pipelines
██████████	Cadre de direction, santé et sécurité – Canada
██████████	Chef de service, communications de l'entreprise
██████████	Cadre de direction, conformité
██████████	Coordonnateur, intervention en cas d'urgence
██████████	Services d'entretien des pipelines, Westover
██████████	Directeur, environnement
██████████	Cadre de direction, situations d'urgence
██████████	Spécialiste principal, conformité
██████████	Ingénieur principal, intégrité

██████████	Cadre de direction, gestion intégrée
██████████	Exploitation, Sarnia
██████████	Cadre de direction, services régionaux
██████████	Coordonnatrice de la sécurité
██████████	Superviseur, entretien des pipelines
██████████	Analyste principale, plans d'intervention d'urgence
██████████	Coordonnateur de l'entretien, Hardisty
██████████	Intégrité des pipelines
██████████	Entretien des pipelines, Kerrobert
██████████	Entretien des pipelines

ANNEXE IV
PIPELINES ENBRIDGE INC.
DOCUMENTS EXAMINÉS* – PROGRAMME DE GESTION DES SITUATIONS D'URGENCE

TITRE
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 -Northern Region Org Chart
2014 NEB Audit -Northern Region PSV's
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 NEB Audit_ESM Focus Area _Planning Meeting_vF.3
4.4 GV D Email Management Policy V01
4.4 GV D Records Discovery Policy V01
4.4 GV D Records Management Policy V01

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

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
6 4c_2014 Evaluation of Need
6 5 1g and h_Legal Requirements
Att EM 1 - 6.5 1 (a) - Objectives Implementation in Regions
Att EM 2 - Minutes Quarterly ESM Enviro Meeting July 15 2014
Att EM 3 - HSE Support Services Mandate 5 26 14
Att EM 4 - ER Mitigation projects 2012 v1
Att EM 5 - LP Risk Management Dispersion modeling presentation
Att EM 6 - ESM Management of Change Form
Att EM 7 - Screen Shot of ER Plans Change Management Tracking
Att EM 8 - TSB MOC 2014-36 Form
Att EM 9 - 6.5 1 u - EM Program Inspections
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
Canadian ER Plans (ICP development) Email to Regional Dir V1.0
Central Region Equipment Deployment Feb 26 2014
Central Region Equipment Deployment Jan 18 2014_Redacted
egret-export-2014-08-12_08-43-49-AM(1)
egret-export-2014-08-12_08-44-59-AM(1)
Emergency Management Program - Supplemental Information
Emergency Response and Security Regional 3 Year Plan - 2014
Employee Type by Region
Enbridge Assets by NEB Entity
Enbridge Final Responses to close-out discussion
Enbridge Mainline Patrols_Western, Central and Northern
ER 2 1 Documents and Records Summary
ER 2 1 Response to NEB IR No 1
ER 2 2 Documents and Records Summary
ER 2 2 Response to NEB IR No 1
ER 2.2 D 2013_04_30_ICP_Gap_Analysis RFP_v1_H2Safety
ER 2.2 D Canadian Gap Analysis Summary Tables
ER 2.2 D Enbridge Canadian ER Plan Gap Analysis
ER 2.2 R 2014_04_23_M Uncontrolled Copy of IMS07_vF
ER 2.3 R Emergency and Security Management 2013 Department Plan
ER 2.3 R Emergency and Security Management 2014 Department Plan
ER 3.1 D Control Point Mapping Site Sheet Template_v1
ER 3.1 D Don River Tactical Response Plan V1.0

ER 3.1 D Edmonton Terminal Pre-Fire Plan V1.0
ER 3.1 D Enbridge Inland Tactical Response Guide Draft V0.5
ER 3.1 D EPSI System Pre-Fire Plan V1.0
ER 3.1 D ER Equipment Purchasing Process for Additional ORM Funds_Last Revised April 13th 2012
ER 3.1 D ER Equipment Recommendations_v2
ER 3.1 D Incident Management Handbook V1.0
ER 3.1 D LP Security Management Plan V1.0
ER 3.1 D Maintenance Procedures Management System Document
ER 3.1 D OMM BK 7 Version 11
ER 3.1 D Pipestone Creek Tactical Response Plan V1.0(S)
ER 3.1 D Sarnia Terminal Pre-Fire Plan V1.0
ER 3.1 D St Clair Tactical Response Plan V1.0(S)
ER 3.1 Documents and Records Summary
ER 3.1 R 12.05.08_ ER Equipment Meeting Minutes_vF
ER 3.1 R 12.05.29_ ER Equipment Meeting Minutes_vF
ER 3.1 R 12.06.07_ ER Equipment Meeting Minutes_vF
ER 3.1 R AnnualUpdate Bk7 V10 2013-04-15 MEMO
ER 3.1 R AnnualUpdate Bk7 V11 2013-12-15 MEMO
ER 3.1 R CriticalUpdate Bk7 V9 2012-06-15 Rev12-01 MEMO
ER 3.1 R CriticalUpdate Bk7 V9 2012-11-29 REV12-XX MEMO
ER 3.1 R CriticalUpdate Bk7 V9 2013-12-31 REV12-13 MEMO
ER 3.1 R Emergency Response Advisory Team Meeting Miniutes-June 2013
ER 3.1 R Emergency Response Advisory Team Meeting-Nov12
ER 3.1 R ER Bulletin- 01-2012 Underflow Culvert Weir Dams
ER 3.1 R ER Bulletin- 01-2013 Incident Command Post Kits
ER 3.1 R ER Bulletin- 02-2012 Incident Organization Wall Chart
ER 3.1 R ER Bulletin- 02-2014 CEPA Mutual Aid Agreement
ER 3.1 R ER Bulletin- 03-2013 Integrated Contingency Plan (ICP)
ER 3.1 R ER Bulletin- 05-2013 Wildlife Kits
ER 3.1 R ER Bulletin-ICP Rollout-February 2013 V1.0
ER 3.1 R ER Bulletin-ICS Training, October 2013 V1.0
ER 3.1 R Revision Process At-A-Glance OMM
ER 3.1 R Security Incident Advisory-April 2013 V1.0
ER 3.1 R Security Incident Advisory-Novemeber 2012 V1.0
ER 3.1 R Security Incident Advisory-September 2013 V1.0
ER 3.1 R TRP_Active Status_Distribution List_June 25
ER 3.2 D Book 7 - Part II - Eastern Region
ER 3.2 D Edmonton Terminal Pre-Fire Plan V1.0
ER 3.2 D Enbridge Crisis Management Plan V1.0
ER 3.2 D EPSI System Pre-Fire Plan V1.0
ER 3.2 D ICP DRAFT A1 Eastern Region V1.0
ER 3.2 D ICP DRAFT A2 Eastern Region V1.0

ER 3.2 D ICP DRAFT A3 Eastern Region V1.0
ER 3.2 D ICP DRAFT A4 Eastern Region V1.0
ER 3.2 D ICP DRAFT A5 Eastern Region V1.0
ER 3.2 D ICP DRAFT A6 Eastern Region V1.0
ER 3.2 D ICP DRAFT S1 Eastern Region V1.0
ER 3.2 D ICP DRAFT S2 Eastern Region V1.0
ER 3.2 D ICP DRAFT S3 Eastern Region V1.0
ER 3.2 D ICP DRAFT S4 Eastern Region V1.0
ER 3.2 D Incident Management Handbook V1.0
ER 3.2 D Maintenance Procedures Management System
ER 3.2 D OMM BK 7 Version 11
ER 3.2 R Agenda For Line 9 ERP Project V1.0
ER 3.2 R CAN ICP development timeline 2014 v3
ER 3.2 R Eastern Region ICP Overview L9 V1.0
ER 3.2 R ERATQ4 ICP Meeting Minutes ICP V1.0
ER 3.2 R ICP Kick Off Meeting ERAT Q2 2013 V1.0
ER 3.2 R ICP Update Meeting V1.0
ER 3.2 R ICP Update_ERAT_V1.0
ER 3.4 D B7 01-02-03 Emergency-Security Exercises CAN
ER 3.4 D B7 01-02-04 Emergency Response Training Matrix CAN
ER 3.4 D E SM Course syllabi vf
ER 3.4 D ICS Role Specific Training Material V1.0(S)
ER 3.4 D IMS 07 Emergency and Security Management System V1.0
ER 3.4 R CriticalUpdate_Bk7_V9_2014-05-01_REV14-01_MEMO
ER 3.4 R ICS Position Specific Handout
ER 3.4 R ICS PRO registration deskdrop 7.5x5 v5
ER 3.4 R OMM NOTIFICATION_CRITICAL UPDATE_Book 7_Emergency Response - CAN
ER 3.5 D B1 03-02-02 Public Awareness Program CAN
ER 3.5 D B7 02-02-06 Public Relations CAN
ER 3.5 D B7 02-02-07 Impacted Landowners-Tenants CAN
ER 3.5 D B7 02-02-08 Emergency Communications CAN
ER 3.5 R ER Bulletin- 01-2012 Underflow Culvert Weir Dams
ER 3.5 R ER Bulletin- 01-2013 Incident Command Post Kits
ER 3.5 R ER Bulletin- 02-2012 Incident Organization Wall Chart
ER 3.5 R ER Bulletin- 02-2014 CEPA Mutual Aid Agreement
ER 3.5 R ER Bulletin- 05-2013 Wildlife Kits
ER 3.5 R ER Bulletin-ICP Rollout-February 2013 V1.0
ER 3.5 R ER Bulletin-ICS Training, October 2013 V1.0
ER 4 1 Documents and Records Summary
ER 4 1 Response to NEB IR No 1
ER 4.1 D 2012_07_23_ER Capability Project Plan_Rev2
ER 4.1 D 2013_04_30_ICP_Gap_Analysis RFP_v1_H2Safety

ER 4.1 D Assessment Checklist
ER 4.1 D Canadian Gap Analysis Summary Tables
ER 4.1 D Enbridge Canadian ER Plan Gap Analysis
ER 4.1 D Enbridge ER Capabilities Assessment Report
ER 4.1 R 2012-11-29 EPI and EPSI Emergency Procedures Manual Review Response
ER 4.1 R 2014 ER Capability Action Plan v2 April Update
ER 4.1 R CRITICAL UPDATE REQUIRED for NEB Self Assessment, Book 7
ER 4.1 R Lakehead plan Department deliverables-2014 update
ER Equipment Check April 2014
ER Equipment Check June July 2014
ER Equipment Check March 2014
ER_2_3_R_Concordance Table - Updated Emergency Management Information
ER_2_3_R_Emergency and Security Management 2014 Work Plan
ER_2.1_D_Book7_02-02-01_Emergency Notification_CAN
ER_2.1_D_Don River Tactical Response Plan_V1.0
ER_2.1_D_Edmonton Terminal Pre-Fire Plan_V1.0
ER_2.1_D_IMS 07 Emergency and Security Management System_V1.0
ER_2.2_D_2014_02_10_IMS07 Legal Requirements
ER_2.2_D_Draft Directive 071 letter
ER_2.2_D_Draft Directive 71 Feedback form
ER_2.2_D_IMS 07 Compliance Register_2014_03_14
ER_2.2_Enbridge E2 Submission_FILED April 14
ER_2.2_R_Meeting 1 - Directive 071 - 7 Jan 2013
ER_2.2_R_Meeting 1 - E2 Consultation Kickoff - 13 Dec 2013
ER_2.2_R_Meeting 2 - E2 - Placeholder to further discuss (TBD 23 Jan 2014)
ER_2.2_R_Meeting 2- Directive 071 - 9 Jan 2013
ER_2.2_R_Meeting 3- Directive 071 - 10 Jan 2013
ER_2.2_R_PREP Guidelines meeting minutes 041114
ER_2.2_R_PREP Guidelines meeting minutes 042414
ER_2.3_R_2013 Dept Plan Emergency and Security Management_V1 0
ER_2.3_R_Emergency and Security Management 2014 Work Plan
ER_2.3_R_Emergency and Security Management 2014 Work Plan Other Initiatives
ER_2.4_D_2013 E3RT Terms of Reference - VER_4
ER_2.4_D_ERAT Terms of Reference_V1.0
ER_2.4_D_JBUCERC Terms of Reference_V1.0
ER_2.4_R_11.11.29 ERAT Meeting Minutes_V1.0
ER_2.4_R_11.11.29_ERAT Agenda
ER_2.4_R_12.11.28 ERAT Meeting Minutes_V1.0
ER_2.4_R_12.11.28_ERAT Action Items
ER_2.4_R_12.11.28_ERAT Agenda
ER_2.4_R_13.06.18 ERAT Meeting Minutes_V1.0
ER_2.4_R_13.06.18_ERAT Agenda

ER_2.4_R_2013_03_05_ERAT Meeting Minutes_V1.0
ER_2.4_R_2013_03_05_ERAT Agenda Mar 5_6 2013
ER_2.4_R_2013_09_19_Action Items_ERAT_Sept2013_EM_JM_v01
ER_2.4_R_2013_09_19_Minutes_ERAT Sept2013_EM_JM_v01
ER_2.4_R_2014 Job Profile - Emergency Management Systems Specialist
ER_2.4_R_2014 Position Approval Request Form - EM Systems Specialist
ER_2.4_R_ER Steering committee Minutes Aug 3 2011_V1.0
ER_2.4_R_ERAT - NEB Audit Record
ER_2.4_R_JBUCERC Apr 23 2014 Agenda
ER_2.4_R_JBUCERC EM Metrics
ER_2.4_R_JBUCERC Q12014 Meeting Minutesv4
ER_2.4_R_JBUCERC Q22014 Meeting Minutesv1
ER_2.4_R_Position Request for Review - EM Systems Specialist
ER_3.1_D_Guide A - All Construction Projects_V01
ER_3.1_D_Guide B - Changes to Tankage or Product_v01
ER_3.1_D_Guide C - Changes to Facility New or Existing_v1
ER_3.1_D_Guide D - Changes to Pipeline New or Existing_v1
ER_3.1_D_IMS 07 Emergency and Security Management System
ER_3.1_D_LP PIPEM - PIPEM Checklist - v1
ER_3.1_D_LP Project Integration Program for Emergency Management Standard
ER_3.1_D_PIPEM Update Form_v1
ER_3.1_D_PIPEM Workflow 001 - ESM Contact - Under Revision
ER_3.1_D_PIPEM Workflow 002 - Project Contact
ER_3.1_D_PIPEM Workflow 003 - Regional Contact
ER_3.1_IMS-01 Governing Policies and Process
ER_3.1_R_PIPEM Checklist for South Edmonton Terminal Step 1 and 2 - DRAFT
ER_3.1_R_TRP_Active Status_Distribution List_V1.0
ER_3.1_Response to NEB IR No 1
ER_3.2_D_Don River Tactical Response Plan_V1.0
ER_3.2_D_Pipestone Creek Tactical Response Plan_V1.0
ER_3.2_D_Sarnia Terminal Pre-Fire Plan_V1.0
ER_3.2_Documents and Records Summary
ER_3.2_R_Control Point Map Example
ER_3.2_R_CPM Data Sheet Sample
ER_3.2_Response to NEB IR No 1
ER_3.3_D_PIPEM Communications and Training Plan Revision 3
ER_3.3_D_PIPEM Guidelines 001 - ESM Contact - Under Revision
ER_3.3_D_PIPEM Guidelines 002 - Project Contact
ER_3.3_D_PIPEM Guidelines 003 - Regional Contact
ER_3.3_R_ER Bulletin-03-2014 PIPEM_v01
ER_3.3_R_Meeting Notice - MP Focus Group in PIPEM Development_V01
ER_3.3_R_Meeting Notice - MP General Awareness Session_V01

ER_3.3_R_Meeting Notice - MP Kickoff
ER_3.3_R_Meeting NOtice - MP Project Contact Training_V01
ER_3.3_R_Meeting Notice - Project Contact Q&A 1
ER_3.3_R_Meeting Notice - Project Contact Q&A 2
ER_3.3_R_Meeting Notice - Regional Contact Awareness and Training Session Central_V01
ER_3.3_R_Meeting Notice - Senior Management Approval of PIPEM
ER_3.3_R_Meeting Notice - Stakeholder Engagement Compliance
ER_3.3_R_Meeting Notice - Stakeholder Engagement Environment
ER_3.3_R_Meeting Notice - Stakeholder Engagement ESM
ER_3.3_R_Meeting Notice - Stakeholder Engagement Risk
ER_3.3_R_PIPEM Quick Reference Card (11x17-Print and Fold)
ER_3.4_D_Emergency and Security Management Exercise Design Guide
ER_3.4_Document and Record Summary
ER_3.4_R_elms ICS 100200 Report 2011-2014_V1.0
ER_3.4_R_TRAC CAN Western Tank Fire Report_V1.0
ER_3.4_R_TRG ICS School Letter_V1.0
ER_3.4_Response to NEB IR No 1
ER_3.5_Documents and Records Summary
ER_3.5_Response to NEB IR No 1
ER_3.6_D_Governance Document Library - Guidance Notes for ESM_V1.0
ER_3.6_R_ER Bulletin-05-2014 GDL_V1.0
ER_4.1_D_AAM Instructions_vF
ER_4.1_D_AAR-IP Agenda
ER_4.1_D_Enbridge Exercise Evaluation Guide
ER_4.1_D_Exercise_AAR_Template_vF
ER_4.1_D_Hot Wash Agenda
ER_4.1_D_Incident_AAR_Template_vF
ER_4.1_D_Participant Feedback Form
ER_4.1_IMS 07 Emergency and Security Management System_V1.0
ER_D_IMS 07 Emergency and Security Management System_V1.0
ex and trg concept
Final Report -Emergency Excavation Table Top - March 18 2014
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_DEVIAION REQUEST FORM
GV 3.6 Response to NEB IR No 1
GV 4 1 Response to NEB IR No 1
GV 4.1 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_1.1_Response to NEB IR No 1
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_4.3_Response to NEB IR No 1
GV_4.4_Response to NEB IR No 1

IR on training-9 May (v1)
Letter to NEB Auditors re Treatment of Documentation - Mar 25 2014
Line Summary Maps - 2013
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
March 18 2014 - Excavation Table Top Lessons Learned
Mentee List- Central
Mentee List-Eastern Region
Mentee List-Enbridge Sask
Mentee List-Northern Region
Minutes March 18 2014 - Table Top Exercise_Redacted
NEB Audit Governance Level May Schedule
NEB Audit Governance Level May Schedule
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
Project Integration Slides
Registry_Inventory
response_6 31b_Goals Objectives for Emergency Response
Risk Register - Emergency Security Mgmt v1.11 - Audit Copy
RP_System Capacity_Rev1
Third Party Consulting Service Requisition Form
TRAC Syllabi V01
Western Region ER Records
YP Ice Deployment Exercise - Mar 11 2014