

Faits saillants 2018

Performance en développement durable

Gaz naturel renouvelable :

Saint-Hyacinthe

= 1^{re} ville
au Québec à
produire et
injecter du GNR



Réductions projetées
de GES :

25 000
tonnes par année



Plus de **1 million** de tonnes
de GES évitées grâce à l'efficacité énergétique depuis 2001

Installation de

2 ruches
sur le toit
du siège
social



55 192
tonnes de GES

(augmentation de 14 %)

Explication :

2 bris majeurs + modifications
des activités de l'Usine LSR

Approvisionnement
gazier responsable :
projet pilote réalisé



Ménages
à faible
revenu :

441
bénéficiaires
du programme
d'aide en efficacité
énergétique
(3 x plus qu'en 2017)



Campagne
Centraide
2018 :

Le bureau
de Sherbrooke
se démarque!



Diminution du nombre de plaintes :

181 plaintes
en 2018

versus 192
en 2017



Santé et
sécurité :

Lancement des
Règles d'or

Le bénéfice net
a augmenté de

2,8 %



Satisfaction
de la
clientèle :



Diminution de la
satisfaction clients
de 0,5 %

(94,6 % de clients satisfaits)

Augmentation de
la satisfaction des
clients grandes
entreprises de 3 %
(97 %)



Achats de biens et services :

Nouveau logiciel de
gestion des fournisseurs



Meilleure gestion
des risques