



ENVIRONICS
R E S E A R C H G R O U P

SONDAGE DE 2004
AUPRÈS DE L'INDUSTRIE

RAPPORT FINAL

Préparé pour :
L'Office national de l'énergie

Préparé par :
Environics Research Group

Mai 2004

pn5461

TABLE DES MATIÈRES

INTRODUCTION	5
RÉSUMÉ	7
LE PROCESSUS DE DEMANDE DE L'ONÉ	10
Information pour soumettre une demande	10
Satisfaction au sujet de l'information sur les exigences concernant les demandes de l'ONÉ	12
EXPÉRIENCE ET SATISFACTION DU SERVICE DE TRANSMISSION DE DEMANDE DE L'ONÉ PAR VOIE ÉLECTRONIQUE	14
MÉCANISME APPROPRIÉ DE RÈGLEMENT DES DIFFÉRENDS	16
COMITÉ DE LIAISON SUR LE RECOUVREMENT DES FRAIS	17
Expérience du CLRF	17
Commentaires relatifs au recouvrement des frais	18
SITE WEB DE L'ONÉ	19
Expérience du site Web de l'ONÉ	19
Satisfaction du site Web de l'ONÉ	20
CONTACTS DIRECTS AVEC L'ONÉ	22
Communication de la société avec l'ONÉ	22
Satisfaction de la communication avec l'ONÉ	23
Importance des aspects du service de l'ONÉ	24
Opinion sur des aspects du service de l'ONÉ	25
Analyse de l'écart	26
PHILOSOPHIE ET MANDAT DE L'ONÉ	27
Perceptions relatives à la « vision » de l'ONÉ	27

PROBLÉMATIQUE LA PLUS IMPORTANTE À LAQUELLE FAIT FACE L'ONÉ	29
La plus grande place à l'amélioration	32
Derniers commentaires	32
MÉTHODOLOGIE DE SONDAGE	33
ANNEXE : QUESTIONNAIRE	

INTRODUCTION

L'Office national de l'énergie (ONÉ ou l'Office) a été mis sur pied en 1959 en tant que tribunal fédéral indépendant dont la mission est de régler des aspects du secteur énergétique du Canada, y compris la construction et l'exploitation des pipelines et des lignes de transport d'électricité. Selon les dispositions de la Loi sur l'Office national de l'énergie, le but de l'Office consiste à promouvoir la sécurité, la protection de l'environnement et l'efficacité économique dans l'intérêt public canadien. Pour assumer ce rôle, il est nécessaire d'établir des discussions avec tous les intervenants pertinents selon divers dispositifs comprenant des ateliers, des rencontres pré-demande et des audiences publiques.

En ce qui a trait aux pipelines de ressources énergétiques, un groupe clé de parties intéressées comprend les sociétés et associations qui font affaire avec l'ONÉ pour des questions telles que le processus de demande et le recouvrement des frais. L'ONÉ a confié au Environics Research Group le mandat de réaliser un sondage afin de recueillir des commentaires sur les services fournis à ce groupe par l'ONÉ.

Plus précisément, les objectifs de ce sondage sont les suivants :

- Mesurer les expériences et la satisfaction des sociétés et des associations dans leurs interactions avec l'ONÉ, y compris le processus de demande, le Comité de liaison sur le recouvrement des frais (CLRF), le site Web et les contacts en direct;
- Obtenir le point de vue du secteur sur les questions clés auxquelles l'ONÉ fait face, ainsi que la mesure dans laquelle il met sa « vision » en pratique; et
- Fournir à l'ONÉ des recommandations en vue de prochains travaux de recherche et efforts de communications auprès des sociétés et des associations.

Des entrevues ont été réalisées auprès de quatre sous-groupes d'organisations (telles que définies par l'ONÉ), comprenant des membres du CLRF de l'ONÉ, de grandes sociétés soumises au recouvrement des frais, ainsi que des petites et moyennes entreprises soumises au recouvrement des frais et d'autres organisations inscrites sur la liste de diffusion postale de l'ONÉ.

Ce sondage intègre des mesures pertinentes élaborées dans l'initiative d'amélioration du service (IAS) mise en oeuvre par le Conseil du Trésor dans le but de fournir un cadre s'appliquant à l'ensemble du gouvernement et permettant de mesurer le rendement au titre de la qualité du service et les améliorations réalisées à ce chapitre entre les divers ministères et agences. Une composante clé de l'IAS est l'Outil de mesures communes (OMC) qui comprend un ensemble de questions de sondage normalisées qui serviront de point de départ pour comparer les résultats observés à l'ONÉ avec des données de référence s'appliquant à l'ensemble du gouvernement en matière de rendement du service à la clientèle.

Le sondage comprenait des entrevues téléphoniques effectuées par Environics auprès d'une sélection de représentants de sociétés et d'associations, entre les 30 mars et 23 avril 2004. L'ONÉ a fourni à Environics une liste de 54 représentants de sociétés et d'associations à partir de laquelle 24 entrevues ont été réalisées. Ceci représente un taux de réponse de 44 p. 100, ce qui est très bien pour ce type de projet faisant intervenir, dans un court laps de temps, des professionnels de haut niveau dont l'emploi du temps est chargé.

Ce rapport débute par un résumé mettant en évidence les résultats et les conclusions clés, suivi d'une analyse détaillée des résultats du sondage. En raison de la petite taille de l'échantillon, les résultats sont présentés davantage en termes généraux que cela n'est le cas habituellement pour les enquêtes par sondage (p.ex. la signification statistique et la marge d'erreur de l'échantillonnage ne peuvent s'appliquer dans le cas présent).

Pour alléger le texte, l'expression « société » sera utilisée pour décrire tous les répondants, y compris les associations représentant ce secteur. Une copie du questionnaire est jointe en annexe. Dans les graphiques et les tableaux, la taille de l'échantillon est également indiquée à chaque fois qu'elle est inférieure à la totalité de l'échantillon de 24. Tous les résultats présentés dans ce rapport sont indiqués en nombres (plutôt qu'en pourcentage), à moins d'avis contraire, en raison de la petite taille de l'échantillon.

RÉSUMÉ

Les résultats de ce sondage indiquent que, parmi les sociétés et associations étudiées, nous retrouvons un niveau élevé de satisfaction relative aux procédures et aux services de l'ONÉ, ainsi qu'un appui général à son mandat actuel. Cela ne signifie pas pour autant que tous sont entièrement satisfaits de tous les aspects de leurs rapports avec l'ONÉ et ne voient pas de place à l'amélioration. À partir de cette recherche, il est toutefois clair que les changements désirés correspondent à des besoins précis de sociétés en particulier plutôt qu'à une indication des besoins de l'industrie en général.

Compréhension du processus de demande de l'ONÉ

La plupart des sociétés ayant fait partie du sondage ont participé au processus de demande de l'Office et elles accordent des cotes élevées à l'ONÉ pour ce qui est de la direction qui leur est fournie lorsqu'elles y participent. Toutes sauf une (association) croient posséder une compréhension adéquate du processus de demande et la plupart sont d'accord pour dire avoir les outils nécessaires pour compléter le processus (p.ex. le guide de dépôt). Environ la moitié de ces sociétés ont utilisé l'option de transmission de demande par voie électronique de l'Office (dans la plupart des cas à plusieurs reprises), et elles sont généralement satisfaites de ce service. Facteur important pour expliquer ce niveau de satisfaction, le fait que la plupart des sociétés (14 sur 18) disent avoir eu l'occasion de communiquer de façon adéquate avec le personnel de l'Office avant de soumettre leurs demandes (pour les quelques sociétés n'ayant pas donné cette raison, cela tient à leur rôle d'intervenant).

Les résultats indiquent que les renseignements fournis par l'ONÉ au sujet du processus de demande répondent largement aux besoins et aux attentes des sociétés. Une majorité nette des sociétés ayant déposé une demande sont satisfaites de l'information fournie par l'Office,

aucune n'exprimant clairement son insatisfaction. Les sociétés accordent les cotes les plus élevées aux affirmations selon lesquelles l'information était à jour et facile à comprendre, et des cotes légèrement plus faibles en termes de la cohérence de l'information. Vu le niveau élevé d'approbation de l'information de l'ONÉ, il n'est pas surprenant que la plupart des sociétés (en particulier les membres du CLRF) soient d'accord pour dire qu'en cas de demandes incomplètes, l'Office devrait exiger que les demandeurs fournissent l'information manquante, alors que les non membres du CLRF souhaiteraient également que l'ONÉ, au besoin, fournisse des conseils et dialogue.

Le Comité de liaison sur le recouvrement des frais

Les points de vue des sociétés sur le Comité de liaison sur le recouvrement des frais sont quelque peu mitigés. Moins de la moitié des sociétés et des associations sondées (10 sur 24) rapportent être membres du CLRF. Parmi les sociétés restantes, la plupart (10) indiquent connaître l'existence de ce comité, alors que quatre disent que non.

Les sociétés membres sont divisées dans leur évaluation de la valeur de ce comité, six sur dix s'exprimant d'accord pour dire qu'il leur procure des informations valables sur les problèmes de recouvrement des frais. Les quatre qui se disent en désaccord avec ce point de vue se répartissent entre celles qui ont le sentiment d'avoir trop peu d'influence sur les frais imposés par l'Office, et celles qui admettent n'avoir pas su tirer tous les avantages de leur participation jusqu'à maintenant.

Les sociétés non membres donnent diverses raisons expliquant pourquoi elles ne font pas partie de ce comité, y compris l'absence d'avantages perçus et un emplacement qui n'est pas pratique (grandes sociétés),

un faible volume de demandes ou un échec à obtenir un recouvrement des frais dans le passé (petites et moyennes entreprises). Quelques sociétés provenant de la liste de diffusion postale indiquent qu'elles n'ont pas été invitées à participer.

Site Web de l'ONÉ

Les sociétés et associations utilisent activement le site Web de l'ONÉ. Toutes, sauf une, disent avoir visité le site au cours des 12 derniers mois, pour un nombre moyen de 20 visites au cours de cette période. Les sociétés se rendent sur le site Web pour plusieurs raisons, mais le plus souvent pour obtenir des renseignements généraux au sujet de l'ONÉ et des renseignements plus précis au sujet des décisions de l'Office et pour soumettre des demandes.

La plupart d'entre elles font une évaluation positive du site Web de l'ONÉ, 18 expriment leur satisfaction en général, comparativement à deux qui sont insatisfaites (en raison de la difficulté à trouver l'information qu'elles cherchaient). Plus précisément, les sociétés ont plus tendance à être satisfaites en termes de la facilité à trouver le site et de la protection de la confidentialité des utilisateurs, et quelque peu moins en termes de la navigabilité (facile de trouver ce que vous cherchiez, être attrayant visuellement) et d'offrir les informations dont ils ont besoin. Dans tous les cas, cependant, pas plus de deux sociétés parmi tous les utilisateurs expriment nettement leur insatisfaction à l'égard d'un ou l'autre des aspects du site Web de l'ONÉ.

Contacts directs avec l'ONÉ

Toutes les sociétés et associations ayant participé au sondage rapportent avoir des contacts directs avec l'Office et/ou son personnel. Ces contacts ont couvert une vaste gamme de secteurs ou de services de l'organisation et se rapportaient le plus souvent à des demandes d'information et au dépôt de demandes.

L'expérience que les sociétés retirent de leurs contacts directs avec l'ONÉ est surtout positive; pratiquement toutes les sociétés indiquant être très (11) ou plutôt (8) satisfaites de leur plus récent contact, comparativement à une seule qui exprime son insatisfaction (attribuable principalement à une décision défavorable de l'Office).

Les niveaux de satisfaction sont plus élevés parmi les membres du CLRF et les sociétés figurant sur la liste de diffusion postale.

Les sociétés accordent passablement d'importance à plusieurs aspects relatifs aux attentes qu'elles ont à l'égard de l'ONÉ dans leurs contacts directs avec l'Office, mais en tête de liste nous retrouvons la dimension du traitement équitable. L'ONÉ reçoit des cotes très élevées à cet égard, pratiquement toutes les sociétés étant fortement (12) ou plutôt (11) d'accord pour dire que l'Office affiche un bon rendement à cet égard. L'ONÉ se voit accorder des cotes élevées pour toutes les dimensions évaluées dans ce sondage au sujet des contacts et, dans chaque cas, les cotes sont les plus élevées pour les sociétés qui considèrent cet aspect comme étant de la plus haute importance.

Philosophie et mandat de l'ONÉ

Dans l'ensemble, les sociétés et associations sondées appuient le mandat actuel de l'ONÉ en tant que « chef de file respecté dans la réglementation des questions économiques, environnementales, et de sécurité ». Dix des 14 sociétés ayant participé au sondage sont d'accord pour dire que ce mandat représente précisément ce qu'elles croient que le mandat de l'Office doit être. Le nombre restant n'est pas nécessairement en désaccord avec l'affirmation, mais elles ont plus tendance à insister sur l'importance de veiller à ce que toutes les parties reçoivent un traitement équitable, s'assurer de l'efficacité de ses décisions et de ses activités, ainsi que nombre d'autres aspects prioritaires (chacun étant identifié par une seule société). De surcroît, l'opinion est que, de fait, l'ONÉ assume son mandat tel que précisé, même si seulement un petit nombre de sociétés (2) sont d'accord pour dire qu'il l'assume « complètement ».

Les sociétés ont identifié nombre de problématiques prioritaires auxquelles l'ONÉ doit faire face à l'heure actuelle, mais aucune d'entre elles ne ressort comme étant prédominante. Parmi les 63 problématiques identifiées (chaque société pouvait en nommer jusqu'à 3), les trois thèmes les plus récurrents se rapportent à l'amélioration de l'efficacité de la réglementation, des politiques et des directives (mentionné à 10 reprises), suivi des questions relatives aux droits et aux coûts (8) et à l'approvisionnement énergétique (8). Plusieurs de

ces problématiques n'ont pas été identifiées par plus d'une ou deux sociétés.

Dans quelle mesure l'ONÉ fait-il du bon travail en ce qui concerne ces problématiques prioritaires ? Étant donné que les sociétés devaient identifier des problématiques qui, par définition, sont toujours en suspens, il était prévisible que l'Office se verrait attribuer une évaluation mitigée. Parmi les 63 problématiques mentionnées, l'ONÉ est perçu comme effectuant un excellent ou un bon travail à l'heure actuelle dans 25 cas, un travail moyen dans 27 cas et un travail médiocre dans six cas. L'Office a plus tendance à être perçu comme effectuant du bon travail à résoudre des problématiques relatives à la sécurité des pipelines et l'environnement, alors que les plus grands écarts s'observent en termes d'efficacité de la réglementation et des politiques, des questions autochtones, de la rapidité et de l'efficacité dans le traitement des dossiers et des approbations, ainsi qu'en termes de tenir compte du niveau de concurrence qui prévaut dans l'industrie.

Recommandations pour approfondir les recherches

Ce sondage apporte une première évaluation valable de l'ONÉ du point de vue des sociétés et associations clés. Les résultats de ces travaux devraient être mis à la disposition des intervenants qui ont participé (de même qu'à l'éventail plus large de parties intéressées en général au pays), assortis d'une déclaration de l'ONÉ

énonçant de quelle façon il entend utiliser ces travaux de recherche (p.ex. toutes les questions en découlant qui seront étudiées plus en profondeur).

Jusqu'à ce que ces parties intéressées et d'autres aient fait part de leurs commentaires sur la valeur de ces travaux de recherche, il est recommandé que l'ONÉ élabore un plan pour reprendre ce type de sondage chaque année comme un mécanisme normal permettant de recueillir des points de vue qui sera complémentaire aux autres méthodes de cueillette de commentaires. Cette démarche peut jouer un rôle unique et important car elle constitue le seul dispositif permettant aux parties intéressées d'exprimer leur opinion à l'ONÉ de façon anonyme, favorisant ainsi des commentaires qui pourraient ne pas s'exprimer d'une autre façon.

Le niveau d'efficacité et de participation à la recherche peut être amélioré en mettant sur pied un « panel » composé de représentants provenant des sociétés et des associations appropriées. Cela pourrait comporter l'identification préalable du nombre et de la composition des organisations et de leurs représentants et, par la suite, obtenir leur engagement à participer dans le processus pendant plusieurs années. Cette approche permettrait également de suivre l'évolution du rendement de l'ONÉ selon le point de vue d'un intervenant à la fois (bien que ces derniers ne seraient pas identifiés par leur nom) ou d'un point de vue collectif, afin de mesurer précisément l'incidence des activités et des changements apportés par l'ONÉ.

LE PROCESSUS DE DEMANDE DE L'ONÉ

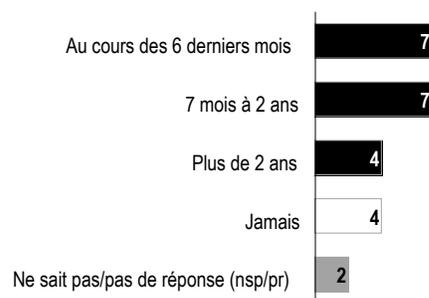
Information pour soumettre une demande

La plupart des sociétés ayant fait l'expérience du processus de demande de l'ONÉ rapportent bien comprendre les exigences concernant les demandes et avoir reçu des indications adéquates de la part de l'Office.

EXPÉRIENCE DU PROCESSUS DE DEMANDE. Parmi les organisations ayant pris part au sondage, une forte majorité (18 sur 24) rapporte avoir participé au processus de demande de l'ONÉ, la plupart l'ayant fait au cours des six derniers mois (7) ou au cours des 7 à 24 derniers mois (7). Le temps moyen pour la plus récente expérience d'une demande est de 30 mois (cette moyenne élevée est attribuable à trois sociétés qui affirment que leur plus récente expérience du processus de demande remonte respectivement à 1980, 1996 et 1999). Trois des quatre associations ayant pris part au sondage rapportent n'avoir jamais participé à ce processus.

Les sociétés rapportant avoir pris part au processus de demande étaient invitées à répondre à une série de questions se rapportant à cette expérience en termes de pertinence de l'information et de l'orientation fournies par l'Office.

La dernière fois que la société a participé au processus de demande de l'ONÉ



Q.1

Quand votre entreprise a-t-elle participé pour la dernière fois au processus de demande de l'Office national de l'énergie ?

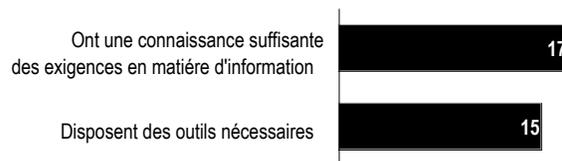
COMPRÉHENSION DU PROCESSUS DE DEMANDE. Presque toutes les sociétés du sondage rapportent avoir une bonne compréhension du processus de demande de l'ONÉ. Tous les répondants sauf un (17 sur 18) indiquent qu'eux-mêmes ou d'autres personnes au sein de leur société ont une compréhension suffisante des exigences en matière d'information pour soumettre une demande complète, la seule exception étant une association.

Presque qu'autant (15) de sociétés affirment posséder les outils nécessaires pour remplir une demande, tel le Guide de dépôt et l'ordonnance de simplification, alors que les trois autres indiquent être incertaines. (Il est possible que ces personnes aient hésité à donner une réponse définitive parce qu'elles croient qu'une autre personne au sein de leur société possède une meilleure compréhension des outils qui sont à leur disposition.) Des sociétés qui rapportent posséder les outils de l'ONÉ à l'heure actuelle, la plupart (12 sur 15) affirment également que l'Office leur a donné des indications claires sur la façon de les utiliser dans la préparation d'une demande.

POSSIBILITÉS DE COMMUNIQUER AVEC L'ONÉ AVANT LE DÉPÔT D'UNE DEMANDE. Parmi les sociétés qui ont pris part au processus de demande, une majorité d'entre elles (14 sur 18) disent que leur société a eu des possibilités adéquates de communiquer avec le personnel de l'Office avant de présenter une demande. Parmi les autres, trois mentionnent ne pas avoir eu de telles possibilités (toutes les sociétés) et la quatrième (une association) ne peut se prononcer dans un sens ou dans l'autre.

Des quelques unes qui affirment ne pas avoir eu de possibilités adéquates de communiquer, trois indiquent qu'il n'existe pas de mandat ou de dispositions prévus en raison de leur statut d'intervenant. La quatrième société de ce groupe considère que les possibilités en ce sens sont moins qu'adéquates en raison de ce qu'elle perçoit comme étant une réticence de l'ONÉ à donner des commentaires valables.

Compréhension du processus de demande de l'ONÉ



N=18

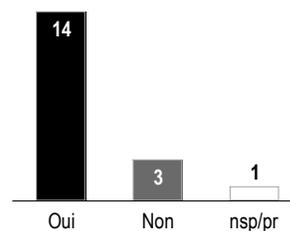
Q.2

Diriez-vous que vous-même ou d'autres personnes de votre entreprise avez une compréhension suffisante des exigences en matière d'informations pour soumettre une demande complète ?
Sous-échantillon : sociétés ayant participé au processus de demande

Q.3

Est-ce que vous pensez que vous disposez des outils nécessaires pour remplir une demande, comme le guide de dépôt (anciennement appelé les directives concernant les exigences de dépôt) et l'ordonnance de simplification ?
Sous-échantillon : sociétés ayant participé au processus de demande

La société a la possibilité de communiquer avec le personnel de l'Office avant de soumettre une demande



N=18

Q.5

Est-ce que votre entreprise a eu des possibilités adéquates de communiquer avec le personnel de l'Office avant de soumettre une demande ?
Sous-échantillon : sociétés ayant participé au processus de demande

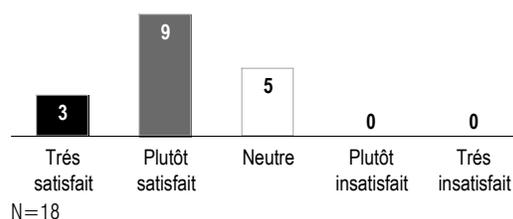
Satisfaction au sujet de l'information sur les exigences concernant les demandes de l'ONÉ

La plupart des sociétés se disent généralement satisfaites de l'information fournie par l'ONÉ au sujet des exigences concernant les demandes, en particulier en ce que cette information est à jour.

SATISFACTION EN GÉNÉRAL. Les sociétés ayant participé au processus de demande (soit en tant que demandeur ou d'intervenant) étaient invitées à donner une évaluation générale de l'information sur les exigences concernant les demandes fournie par l'ONÉ, à l'aide d'un chiffre variant de « 1 » (très insatisfait) à « 5 » (très satisfait). Dans l'ensemble, les sociétés donnent une évaluation positive de cette information, les deux tiers d'entre elles accordant des cotes de « 4 » (plutôt satisfait) ou de « 5 » (très satisfait), alors qu'aucune n'exprime d'insatisfaction (« 1 » ou « 2 »). Les sociétés inscrites sur la liste de diffusion ont plus tendance à se dire très satisfaites de l'information, alors que les membres du CLRF sont plus enclins à se dire neutres dans leur évaluation (accordant une cote médiane de « 3 »).

SATISFACTION AVEC DES ASPECTS PRÉCIS DE L'INFORMATION CONCERNANT LES DEMANDES. Les sociétés étaient également invitées à donner une évaluation de cinq aspects précis de l'information fournie par l'ONÉ au sujet des demandes. Dans tous les cas, une forte majorité de répondants accordent des cotes positives à l'information sur les demandes fournie par l'ONÉ, avec plus des trois quarts étant soit fortement ou plutôt d'accord pour dire que cette information est facile à comprendre (16), à jour (15), exacte (14) et correspondait à ce dont ils avaient besoin (14). Les deux tiers (12) sont d'accord pour dire que l'information est cohérente, tandis qu'un groupe beaucoup plus petit (3) est en désaccord. Les sociétés ont le plus tendance à être fortement d'accord pour dire que l'information fournie est à jour (10 sur 18).

Satisfaction de l'information fournie par l'ONÉ sur les exigences concernant les demandes



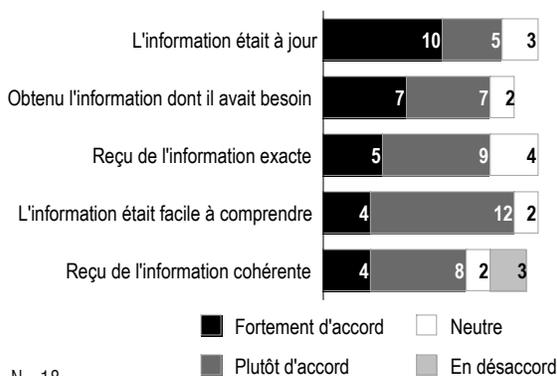
Exclut les réponses ne sait pas/pas de réponse (nsp/pr)

Q.6

En général, dans quelle mesure êtes-vous satisfait des informations sur les exigences concernant les demandes que l'ONÉ vous a fournies ? Veuillez utiliser une échelle où 1 veut dire « très insatisfait » et où 5 veut dire « très satisfait ».

Sous-échantillon : sociétés ayant participé au processus de demande

Satisfaction au sujet d'aspects précis de l'information de l'ONÉ sur les demandes



Exclut les réponses ne sait pas/pas de réponse (nsp/pr)

Q.8

J'aimerais savoir dans quelle mesure vous avez été satisfait des informations sur les demandes que l'ONÉ vous a fournies, et ce de différentes manières spécifiques. Veuillez me dire dans quelle mesure vous êtes d'accord avec chaque énoncé, en utilisant une échelle où 1 veut dire « fortement en désaccord » et où 5 veut dire « fortement d'accord » ... Les informations étaient faciles à comprendre ... Les informations que vous avez reçues étaient à jour ... Vous avez reçu des informations cohérentes ... Vous avez reçu des informations exactes ... Vous avez obtenu les informations dont vous aviez besoin.

Sous-échantillon : sociétés ayant participé au processus de demande

RÉPONSE DE L'OFFICE AUX DEMANDES INCOMPLÈTES. Lorsqu'ils sont invités à répondre à une question à réponse ouverte sur la façon dont l'ONÉ devrait réagir dans les situations où une demande incomplète est soumise, il se dégage un consensus généralisé parmi les répondants pour dire que l'Office devrait demander au demandeur de fournir les documents manquants en lui donnant des indications, et devrait étendre ses communications avec les répondants afin de leur préciser les exigences.

Les membres du CLRF (qui soumettent des demandes avec plus de régularité) proposent une approche quelque peu plus rigide. Ils affirment de l'Office devrait uniquement demander les pièces manquantes, et certains croient même que l'Office devrait suspendre les audiences jusqu'à qu'il ait reçu une demande complète. Les répondants qui ne sont pas membres du CLRF ont plus tendance à proposer d'accroître les communications informelles notamment par des appels téléphoniques, afin d'aider les demandeurs à compléter leur demande correctement. Quelques répondants disent que si une demande présente de sérieuses lacunes, elle devrait être simplement retournée au demandeur en exigeant qu'il la présente de nouveau.

Réponses de l'Office aux demandes incomplètes

	TOTAL	MEMBRES DU CLRF	NON- MEMBRES
Identifier les pièces d'information manquantes	6	2	4
Offrir de l'aide/des indications	5	1	4
Contacts/communications/discussions informelles	5	0	5
Si très problématique, simplement retourner au demandeur	4	2	2
Retarder l'audience jusqu'à ce que la demande soit complète	2	2	0
Ne sait pas	6	2	4

N=18

Le nombre total de mentions est plus grand que le nombre de sociétés parce qu'elles pouvaient donner plus d'une réponse

Q.9

D'après vous, comment l'Office devrait-il réagir dans des situations où une demande incomplète est soumise ?

Sous-échantillon : sociétés ayant pris part au processus de demande

EXPÉRIENCE ET SATISFACTION DU SERVICE DE TRANSMISSION DE DEMANDE À L'ONÉ PAR VOIE ÉLECTRONIQUE

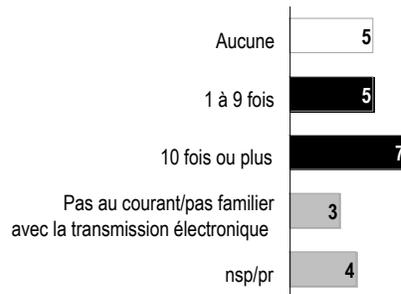
La moitié des sociétés ayant participé au sondage ont eu recours au service de transmission de demande à l'Office par voie électronique de l'Office, et la plupart d'entre elles sont satisfaites de ce service. Celles qui ne l'ont pas utilisé n'en voient pas la nécessité ou n'en connaissent pas l'existence.

EXPÉRIENCE DU SERVICE DE TRANSMISSION PAR VOIE ÉLECTRONIQUE. Toutes les organisations sondées étaient invitées à répondre à des questions portant sur leur utilisation du service de transmission de demande par voie électronique. La moitié d'entre elles (12) rapportent avoir utilisé ce service et ce groupe se divise à peu près également entre celles qui y ont eu recours moins de dix fois (5), et celles qui l'ont utilisé dix fois ou plus (7). Les sociétés restantes n'ont soit pas utilisé le service de transmission par voie électronique (5), n'en avaient jamais entendu parler (3) ou n'étaient pas certaines si leur organisation y avait eu recours (4). Aucune association (comparativement aux sociétés) ne rapporte avoir déjà eu recours à ce service.

Parmi le petit nombre de celles qui disent n'avoir jamais utilisé le service de transmission par voie électronique de l'ONÉ, la plupart disent que c'est parce qu'elles n'ont pas besoin de ce service (4). Une société indique que les avantages ne justifient pas l'effort nécessaire pour mettre ce processus en place.

SATISFACTION GÉNÉRALE DU SERVICE DE TRANSMISSION DE DEMANDE PAR VOIE ÉLECTRONIQUE. Les sociétés qui ont utilisé le service de transmission de demande par voie électronique étaient invitées à donner leur niveau de satisfaction en général à ce sujet à l'aide d'un chiffre variant de « 1 » (très insatisfait) à « 5 » (très satisfait). Les sociétés dégagent généralement une expérience positive de la transmission de demande par voie électronique, les trois quarts décernant une cote de satisfaction de « 4 » ou « 5 ». Les autres sociétés (3) accordent la cote neutre (« 3 »), et aucune n'exprime d'insatisfaction (des cotes de « 1 » ou « 2 »).

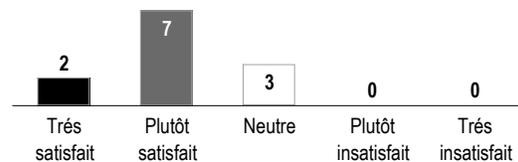
Nombre de fois ayant utilisé le service de transmission de demande par voie électronique de l'ONÉ



Q.23

Combien de fois est-ce que votre entreprise a utilisé le service de transmission de demandes à l'Office par voie électronique ?

Satisfaction générale de la plus récente utilisation du service de transmission de demande par voie électronique de l'ONÉ



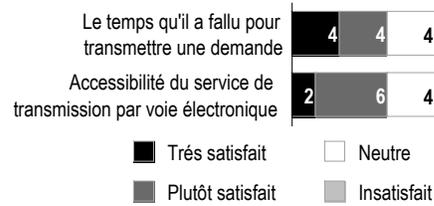
N=12

Q.25c

En général, dans quelle mesure avez-vous été satisfait de votre utilisation la plus récente du service de transmission de demandes à l'Office par voie électronique relativement aux aspects suivants ? Veuillez utiliser une échelle où 1 veut dire « très insatisfait » et où 5 veut dire « très satisfait » ... Dans quelle mesure avez-vous été satisfait, dans l'ensemble, de votre expérience en matière de transmission de demandes par voie électronique ?
Sous-échantillon : sociétés qui ont utilisé le service de transmission de demandes par voie électronique

SATISFACTION SUR DES ASPECTS PRÉCIS DU SERVICE DE TRANSMISSION PAR VOIE ÉLECTRONIQUE. Les sociétés qui ont utilisé le service de transmission de demande par voie électronique étaient également invitées à dire dans quelle mesure elles étaient satisfaites de l'accessibilité de ce service et du temps qu'il a fallu pour l'utiliser. Les sociétés sont généralement favorables à l'égard de ces aspects du service, les deux tiers d'entre elles étant soit très satisfaites ou satisfaites (cotes de « 4 » ou « 5 ») du temps qu'il a fallu pour utiliser le service (8) et de son accessibilité (8). Ici encore, aucune société n'exprime d'insatisfaction face à un ou l'autre de ces aspects du service.

Satisfaction sur des aspects précis du service de transmission de demande par voie électronique de l'ONÉ



N=12

Q.25ab

En général, dans quelle mesure avez-vous été satisfait de votre utilisation la plus récente du service de transmission de demandes à l'Office par voie électronique relativement aux aspects suivants ? Veuillez utiliser une échelle où 1 veut dire « très insatisfait » et où 5 veut dire « très satisfait » ... Dans quelle mesure avez-vous été satisfait du temps qu'il a fallu pour transmettre une demande par voie électronique ... Dans quelle mesure avez-vous été satisfait de l'accessibilité de la transmission de demandes par voie électronique ?

Sous-échantillon : sociétés qui ont utilisé le service de transmission de demandes par voie électronique

MÉCANISME APPROPRIÉ DE RÈGLEMENT DES DIFFÉRENDS

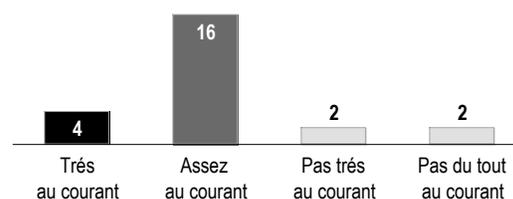
La plupart des sociétés sont généralement familières avec le mécanisme approprié de règlement des différends et elles expriment peu d'intérêt à recevoir plus de renseignements à ce sujet.

FAMILIARITÉ AVEC LE MÉCANISME APPROPRIÉ DE RÈGLEMENT DES DIFFÉRENDS (MRD). La plupart des sociétés et associations ayant participé au sondage (20) sont au moins assez au courant du MRD, dont quatre qui se disent très au courant. Les sociétés restantes indiquent n'être pas très (2) ou pas du tout (2) au courant de ce mécanisme. Les membres du CLRF ont le plus tendance à dire être très au courant, alors qu'aucune grande, moyenne ou petite société n'indique être à ce point au courant de ce mécanisme.

INTÉRÊT À RECEVOIR DE L'INFORMATION AU SUJET DU MRD. Le niveau d'intérêt à recevoir de l'information au sujet du MRD est limité. Un peu plus du tiers des organisations ayant pris part au sondage (9) se disent intéressées à recevoir ce genre d'information. L'intérêt est légèrement plus élevé parmi les sociétés et les associations qui sont seulement assez au courant (7 sur 16) ou pas très au courant (2 sur 4) de ce mécanisme, alors qu'aucune parmi celles qui se disent très au courant ne souhaite recevoir plus d'information.

L'information sur le MRD pourrait être rendue disponible de diverses façons puisque aucune préférence nette ne se dégage parmi les sociétés qui sont intéressées à recevoir cette information. Les préférences mentionnées comprennent recevoir un complément d'information par la poste (4), par courriel (3) ou au cours d'une présentation en personne (3), tandis qu'une seule société préférerait une conversation informelle avec du personnel de l'Office.

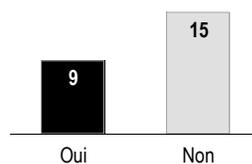
Familiarité avec le mécanisme approprié de règlement des différends (MRD) de l'ONÉ



Q.10

Je voudrais maintenant vous parler du mécanisme approprié de règlement des différends de l'ONÉ, ou le MRD. Diriez-vous que vous êtes très au courant, assez au courant, pas très au courant ou pas du tout au courant de ce mécanisme ?

Aimeriez-vous recevoir des informations au sujet de ce mécanisme (MRD) ?



Q.11

Aimeriez-vous recevoir des informations au sujet de ce mécanisme ?

COMITÉ DE LIAISON SUR LE RECOUVREMENT DES FRAIS

Expérience du CLRF

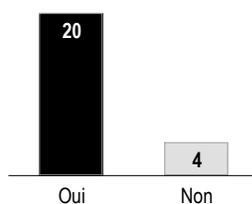
La plupart des sociétés connaissent bien le Comité de liaison sur le recouvrement des frais, et la moitié d'entre elles rapportent qu'elles en sont membres.

FAMILIARITÉ DU CLRF. La vaste majorité des sociétés et des associations du sondage (20 sur 24) connaissent le Comité de liaison sur le recouvrement des frais (CLRF). Fait intéressant, deux organisations identifiées par l'ONÉ comme étant membres du CLRF disent ne pas être familières avec le comité.

MEMBRES DU CLRF. Parmi ceux qui disent connaître le CLRF, la moitié (10 sur 20) disent que leur société est membre de ce comité à l'heure actuelle. Ce groupe comprend six sociétés identifiées préalablement comme étant membres du CLRF, deux grandes sociétés et deux sociétés provenant de la liste de diffusion de l'ONÉ.

Lorsque les non membres sont invités à dire pourquoi leur société n'est pas membre de ce comité, les raisons invoquées varient selon le type de société. Les grandes sociétés (3) indiquent avoir choisi de ne pas participer, soit parce que cela ne leur apportait aucun avantage ou en raison du lieu des réunions. Par contraste, les deux petites et moyennes entreprises disent que la participation est moins pertinente pour elles, soit parce qu'elles ne déposent pas un grand nombre de demandes ou que cela ne les concerne pas puisqu'elles ne reçoivent pas de recouvrement des frais. Les non membres qui sont inscrits sur la liste de diffusion de l'ONÉ (4) disent n'avoir pas participé aux travaux du CLRF parce qu'ils n'ont pas été invités à le faire ou parce que cela serait peu pertinent pour leur organisation.

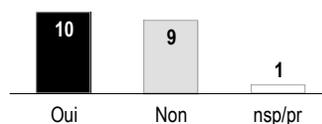
Au courant du Comité de liaison sur le recouvrement des frais (CLRF)



Q.13

Est-ce que vous connaissez le comité de liaison sur le recouvrement des frais ?

Société est membre du CLRF



N=20

Q.14

Est-ce que votre entreprise est membre de ce comité ?
Sous-échantillon : sociétés familières avec le CLRF

Commentaires relatifs au recouvrement des frais

Une faible majorité des membres disent que le CLRF leur ouvre des possibilités d'apporter un point de vue valable sur les problèmes de recouvrement des frais.

Les membres du CLRF étaient invités à dire si le comité donnait à leur société des possibilités d'apporter des commentaires pertinents sur les problèmes de recouvrement des frais. L'opinion des membres est divisée sur cette question, avec un peu plus de la moitié (6 sur 10) d'entre eux qui sont d'accord pour dire que le comité leur offre la possibilité d'apporter un point de vue valable, alors que les autres (4) sont en désaccord.

Parmi ceux qui ne croient pas que le comité permette d'apporter un commentaire utile sur les problèmes de recouvrement des frais, deux disent que c'est parce qu'il n'existe pas de possibilité d'influencer les frais imputés par l'Office, alors que l'autre suggère que c'est parce qu'il ne tire pas pleinement avantage de sa participation aux travaux du CLRF.

CLRF donne à la société l'occasion d'apporter un point de vue valable sur les questions relatives au recouvrement des frais



N=10

Q.16

Est-ce que ce comité fournit à votre entreprise des informations valables sur les problèmes de recouvrement des frais ?

Sous-échantillon : sociétés s'identifiant comme membres du CLRF

SITE WEB DE L'ONÉ

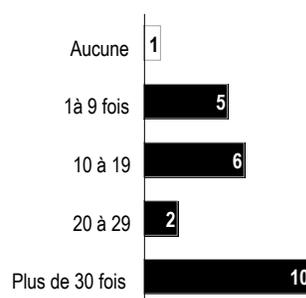
Expérience du site Web de l'ONÉ

Les organisations participantes visitent fréquemment le site Web de l'ONÉ, principalement afin d'obtenir des renseignements généraux sur l'ONÉ et de l'information sur les décisions de l'Office.

Le site Web de l'ONÉ est consulté souvent par les sociétés et associations ayant participé au sondage. Toutes sauf une (23 sur 24) indiquent avoir visité le site Web de l'ONÉ au cours des 12 derniers mois. Au cours de cette période, les visiteurs rapportent avoir effectué une moyenne de 20 visites au site Web.

Les sociétés visitent le site Web de l'ONÉ pour plusieurs raisons, mais le plus souvent pour obtenir des renseignements généraux au sujet de l'ONÉ (12 sur 23) et de l'information sur les décisions de l'Office (9). Il y a aussi un groupe qui utilise le site Web pour y trouver des indications sur la façon de déposer une demande (6) ou pour le service de transmission de demande par voie électronique (4). D'autres raisons pour justifier la fréquentation du site Web comprennent chercher des renseignements sur d'autres sociétés et sur la mise à jour des activités de l'ONÉ. Peu étonnant, les visiteurs les plus assidus de ce site Web mentionnent un plus grand nombre de raisons pour expliquer leur visites.

Nombre de visites du site Web de l'ONÉ au cours des 12 derniers mois



Q.18

Combien de fois êtes-vous allé sur le site Web de l'ONÉ au cours des 12 derniers mois ?

Raison pour visiter le site Web de l'ONÉ

Information générale sur l'ONÉ	12
Information sur les décisions de l'Office	9
Information sur la façon de déposer une demande	6
Information sur d'autres sociétés	5
Service de transmission des demandes par courriel	4
Activités de l'ONÉ (audiences, allocutions, conférences)	4
Données/Études statistiques	3
Réglementation/initiatives et documents relatifs à la réglementation	3
Documents et notes guides/procédures	3
Autres	4

N=23

Le nombre total de mentions est plus grand que le nombre de sociétés parce qu'elles pouvaient donner plus d'une réponse

Q.19

Pour quelles raisons êtes-vous allé sur ce site Web ?

Sous-échantillon : ont visité le site Web de l'ONÉ au cours des 12 derniers mois

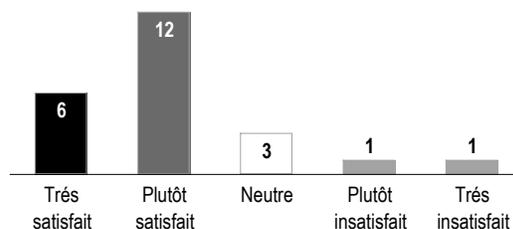
Satisfaction du site Web de l'ONÉ

La plupart des organisations sont généralement satisfaites de leur plus récente visite du site Web de l'ONÉ, mais les cotes les plus faibles sont accordées pour la facilité à trouver l'information qu'elles veulent/dont elles ont besoin.

SATISFACTION EN GÉNÉRAL. Les visiteurs du site Web de l'ONÉ étaient invités à coter leur niveau de satisfaction au sujet de leur plus récente visite, à l'aide d'un chiffre variant de « 1 » (très insatisfait) à « 5 » (très satisfait). La plupart des visiteurs se disent positifs au sujet de leur visite, les trois quarts affirmant être satisfaits (cotes de « 4 » ou « 5 ») et deux seulement exprimant leur insatisfaction (« 1 » ou « 2 »). Les sociétés ont plus tendance que les associations à faire une évaluation positive du site Web. Selon le type de société, les membres du CLRF sont celles qui sont le moins positives au sujet de leur plus récente visite.

Les deux sociétés qui se disent insatisfaites de leur visite disent que cela est en raison du fait qu'il leur a été difficile de trouver les renseignements dont elles avaient besoin.

Satisfaction en général de la plus récente visite du site Web de l'ONÉ



N=23

Q.20

En général, dans quelle mesure avez-vous été satisfait de votre ou de vos plus récentes visites sur le site Web de l'ONÉ ? Veuillez utiliser une échelle où 1 veut dire « très insatisfait » et où 5 veut dire « très satisfait ».

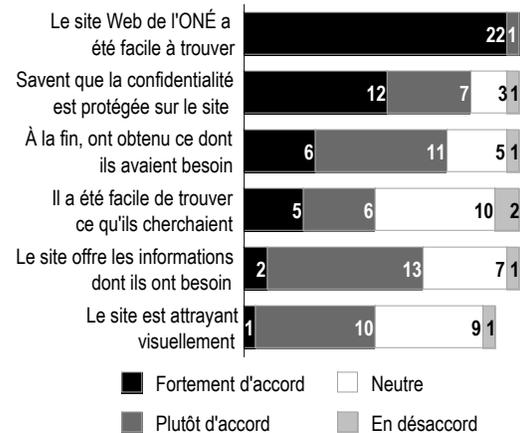
Sous-échantillon : ont visité le site Web de l'ONÉ au cours des 12 derniers mois

OPINIONS SUR DES ASPECTS PRÉCIS DU SITE WEB DE L'ONÉ. Les visiteurs du site Web étaient aussi invités à évaluer six aspects précis de leur plus récente expérience du site Web de l'ONÉ, à l'aide d'un chiffre variant de « 1 » (fortement en désaccord) à « 5 » (fortement d'accord). Le plus fort taux d'approbation est accordé au site pour être facile à trouver, tous les répondants sauf un (22 sur 23) indiquant être fortement d'accord avec cette affirmation. Des majorités d'utilisateurs sont également d'accord (soit fortement ou plutôt) pour dire qu'ils savent que leur confidentialité est complètement protégée sur le site (19), et qu'à la fin, ils ont obtenu ce dont ils avaient besoin (17).

Toutefois, les sociétés sont moins convaincues de la navigabilité du site Web de l'ONÉ. Elles accordent des cotes plus faibles au site Web pour ce qui est de contenir des renseignements faciles à trouver, d'offrir l'information dont elles ont besoin et d'être attrayant visuellement. Un résultat connexe est que les sociétés qui ont utilisé le site Web pour obtenir des renseignements généraux au sujet de l'ONÉ ont plus tendance à être généralement satisfaites de leur visite que celles qui ont visité le site pour obtenir des renseignements plus précis (p.ex. chercher de l'information sur la façon de déposer une demande ou sur les décisions de l'Office).

Pour l'ensemble des six aspects, les membres du CLRF et les grandes sociétés sont moins positives à l'endroit du site Web que les petites et moyennes entreprises ou celles figurant sur la liste de diffusion de l'ONÉ.

Opinion sur des aspects précis de la visite du site Web de l'ONÉ



N=23

Q.22

Veuillez me dire si vous êtes d'accord ou en désaccord avec chacun des énoncés suivants en ce qui concerne vos visites récentes sur le site Web de l'ONÉ, en utilisant une échelle où 1 veut dire « fortement en désaccord » et où 5 veut dire « fortement d'accord » ... C'a été facile de trouver le site Web de l'ONÉ ... Quand vous êtes arrivé sur le site, il a été facile de trouver ce que vous cherchiez ... Le site est attrayant visuellement ... Le site offre les informations dont vous avez besoin ... Vous savez que votre confidentialité est complètement protégée sur ce site ... À la fin, vous avez obtenu ce dont vous aviez besoin.

Sous-échantillon : ont visité le site Web de l'ONÉ au cours des 12 derniers mois

CONTACTS DIRECTS AVEC L'ONÉ

Communication de la société avec l'ONÉ

Les sociétés ayant participé au sondage ont toutes eu des contacts directs avec l'ONÉ ou son personnel, le plus souvent pour des demandes d'information ou le dépôt d'une demande.

Toutes les sociétés et associations du sondage (24 sur 24) indiquent avoir personnellement eu des contacts directs avec l'Office ou son personnel. Ces organisations étaient invitées à décrire la nature de leur plus récente communication, ainsi qu'avec quel secteur de l'ONÉ elles avaient été en communications.

NATURE DE LA COMMUNICATION. Les sociétés sont le plus souvent entrées en communication avec l'ONÉ au sujet d'une demande d'information (8 sur 24) ou pour soumettre une demande (6). D'autres raisons comprennent une réunion ou une présentation (3) ou une discussion d'ordre général (2), alors que bon nombre de raisons individuelles sont données (p.ex. en raison de leur rôle d'intervenant, une vérification, une affaire de droits).

SECTEUR CONTACTÉ. Les organisations ont été en communication avec plusieurs secteurs ou services de l'ONÉ. Les secteurs ayant été contactés le plus souvent sont ceux qui traitent des demandes (6 sur 24) et les services juridiques (5), viennent ensuite le secteur des produits de base ou de l'électricité (3) et celui des opérations (2). Il y a également eu une vaste gamme de mentions uniques, y compris le secrétariat, la bibliothèque, les membres de l'Office, la réglementation financière, réglementation et sécurité, le dépôt de droits, les technologues et le processus d'audience sur les pipelines.

Raison de communiquer avec l'ONÉ

Demande d'information	8
Soumettre une demande (par voie électronique ou autrement)	6
Réunion/présentation	3
Discussion d'ordre général	2
Autre	6

Le nombre total de mentions est supérieur au nombre de sociétés car plus d'une réponse peut être donnée

Q.28

Pour quelles raisons avez-vous communiqué avec l'Office le plus récemment ?

Satisfaction de la communication avec l'ONÉ

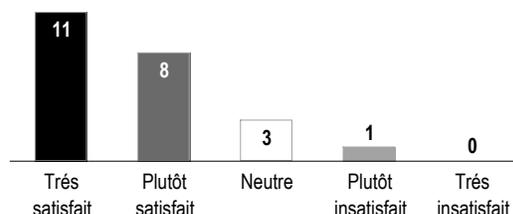
La plupart des sociétés sont satisfaites de leur plus récente communication avec l'ONÉ, aussi bien en termes généraux qu'en termes de l'accessibilité offerte à la société.

SATISFACTION EN GÉNÉRAL. Les sociétés et associations expriment un niveau élevé de satisfaction au sujet de leur plus récente communication avec l'ONÉ. Près de la moitié (11 sur 24) d'entre elles disent être très satisfaites (cote de « 5 »), tandis qu'un autre tiers d'entre elles (8) se disent plutôt satisfaites. Une seule société exprime de l'insatisfaction, alors que les autres se disent neutres (3). Les sociétés membres du CLRF et les sociétés figurant sur la liste de diffusion de l'ONÉ sont celles ayant le plus tendance à se dire très satisfaites de leur plus récente communication.

La société exprimant son insatisfaction au sujet de sa communication avec l'ONÉ indique que cela est attribuable à une décision défavorable plutôt qu'à son interaction avec l'ONÉ.

SATISFACTION SUR DIVERS ASPECTS DE LA COMMUNICATION AVEC L'ONÉ. Tout comme il en était pour leur impression générale, la plupart des sociétés sont également favorables à deux aspects précis de leur communication avec l'ONÉ. Plus des trois quarts se disent satisfaites de leur plus récente communication avec l'ONÉ en termes du temps qu'il a fallu pour réussir à communiquer (20 sur 24) et de l'accessibilité de l'ONÉ (21). Dans les deux cas, les sociétés se disent toutefois moins satisfaites que les associations.

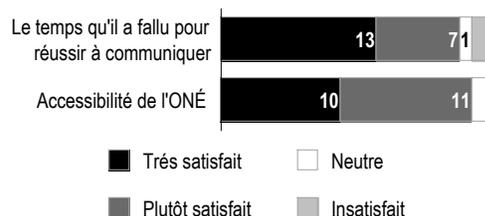
Satisfaction du plus récent contact avec l'Office ou son personnel



Q.30c

En général, dans quelle mesure avez-vous été satisfait de votre plus récent contact avec l'ONÉ relativement aux aspects suivants ? Veuillez utiliser une échelle où 1 veut dire « très insatisfait » et où 5 veut dire « très satisfait » ... Dans quelle mesure avez-vous été satisfait de votre expérience globale en ce qui a trait à votre contact avec l'ONÉ à cette occasion ?

Satisfaction sur des aspects précis du plus récent contact avec l'ONÉ



Q.30ab

En général, dans quelle mesure avez-vous été satisfait de votre plus récent contact avec l'ONÉ relativement aux aspects suivants ? Veuillez utiliser une échelle où 1 veut dire « très insatisfait » et où 5 veut dire « très satisfait » ... Dans quelle mesure avez-vous été satisfait du temps qu'il a fallu pour réussir à communiquer avec l'ONÉ à cette occasion ... Dans quelle mesure avez-vous été satisfait de l'accessibilité de l'ONÉ ?

Importance des aspects du service de l'ONÉ

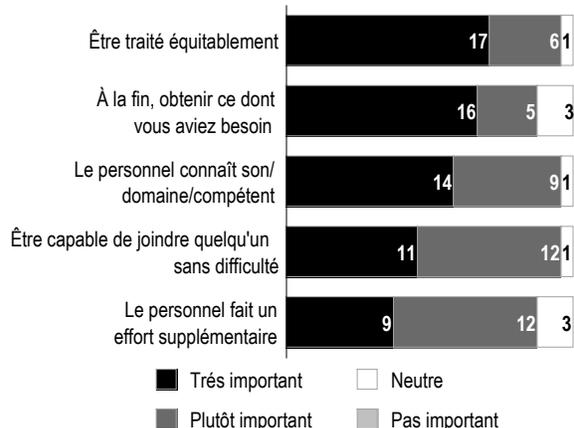
Les sociétés considèrent qu'être traitées équitablement et obtenir ce dont elles ont besoin sont les deux aspects les plus importants du service de l'ONÉ.

Ces organisations étaient invitées à classer l'importance de cinq aspects différents du service de l'ONÉ, à l'aide d'un chiffre variant de « 1 » (pas du tout important) à « 5 » (très important). Règle générale, les cinq aspects sont considérés comme étant importants, chacun recevant une cote de « 4 » ou « 5 » par plus de huit sur dix sociétés.

Cependant, des différences apparaissent lorsque seules les cotes « très important » sont prises en considération. Les sociétés ont le plus tendance à attacher la plus grande importance au fait d'être traitées équitablement (17 sur 24) et, à la fin, d'obtenir ce dont elles ont besoin (16 sur 24). Une majorité de sociétés attribuent également considérablement d'importance au fait que le personnel connaisse son domaine et soit compétent (14). Par contraste, moins de la moitié d'entre elles croient qu'il est très important d'être capable de rejoindre quelqu'un sans difficulté (11) ou que le personnel fasse un effort supplémentaire pour assurer qu'elles obtiennent ce dont elles ont besoin (9).

Pour les cinq aspects du service, les associations semblent avoir des attentes légèrement plus grandes que les sociétés. Selon le type de société, les grandes sociétés ont généralement les attentes les moins grandes, en particulier en termes de traitement équitable et d'obtenir ce dont elles ont besoin.

Importance des aspects du service quand vous communiquez avec l'ONÉ



Q.33

J'aimerais maintenant vous parler des aspects du service qui sont importants pour vous quand vous communiquez avec l'ONÉ pour une raison ou pour une autre. Veuillez me dire dans quelle mesure chacun des aspects suivants est important pour vous, en utilisant une échelle où 1 veut dire « pas du tout important » et où 5 veut dire « très important » ... Vous êtes capable de rejoindre quelqu'un sans difficulté ... Le personnel avec lequel vous faites affaire connaît son domaine et est compétent ... Vous êtes traité équitablement ... Le personnel fait un effort supplémentaire pour assurer que vous obteniez ce dont vous avez besoin ... À la fin, vous obtenez ce dont vous avez besoin.

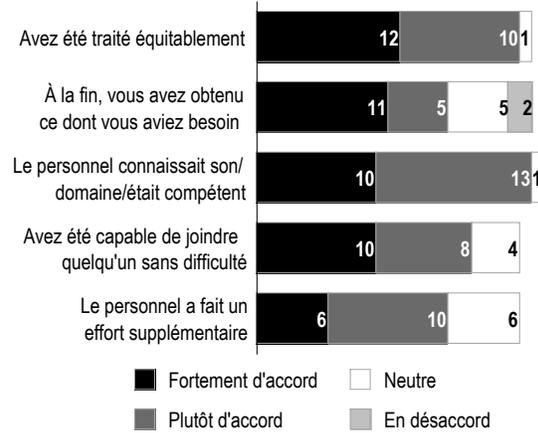
Opinion sur des aspects du service de l'ONÉ

Les sociétés sont généralement positives face au service qu'elles reçoivent de l'ONÉ.

Les sociétés étaient invitées à faire l'évaluation de leur plus récente communication avec l'ONÉ en fonction des mêmes cinq dimensions, à l'aide d'un chiffre variant de « 1 » (fortement en désaccord) à « 5 » (fortement d'accord). Pour chacun des cinq aspects, la majorité des organisations sont d'accord (« 4 » ou « 5 ») pour dire qu'elles avaient reçu le niveau de service souhaité lors de leur plus récent contact avec l'ONÉ.

Les sociétés ont le plus tendance à être d'accord pour dire avoir été traitées équitablement (22 sur 24) et que le personnel de l'ONÉ connaissait son domaine et était compétent (23). Un nombre plus faible de sociétés sont d'accord pour dire avoir été capables de rejoindre l'Office sans difficulté (18), avoir obtenu ce dont elles avaient besoin, à la fin (16) ou que le personnel a fait un effort supplémentaire pour assurer qu'elles obtiennent ce dont elles avaient besoin (16). Les deux petites et moyennes entreprises ayant participé au sondage expriment le plus de satisfaction au sujet des cinq aspects du service qu'elles ont reçu de l'ONÉ.

Opinion sur des aspects précis du service de l'ONÉ



Q.32

J'aimerais vous parler plus précisément de votre contact le plus récent avec l'ONÉ. Si on pense au moment où vous avez communiqué avec l'Office, veuillez me dire dans quelle mesure vous êtes d'accord avec chacun des énoncés suivants, en utilisant une échelle où 1 veut dire « fortement en désaccord » et où 5 veut dire « fortement d'accord » ... Vous avez été capable de rejoindre quelqu'un sans difficulté ... Le personnel avec lequel vous avez fait affaire connaissait son domaine et était compétent ... Vous avez été traité équitablement ... Le personnel a fait un effort supplémentaire pour assurer que vous obteniez ce dont vous aviez besoin ... À la fin, vous avez obtenu ce dont vous aviez besoin à la suite de cette interaction en particulier.

Analyse de l'écart

L'ONÉ répond réellement aux attentes des sociétés dans tous les aspects du service.

Une analyse a été effectuée afin d'intégrer les mesures relatives à l'importance et à la satisfaction afin d'identifier les écarts dans le service, soit pour les domaines considérés comme étant importants, mais qui ne répondent pas entièrement aux attentes des sociétés. Cette analyse a été effectuée en faisant appel à la méthode de « l'analyse de l'écart » provenant des techniques de recherche utilisées pour faire l'évaluation du service à la clientèle parmi les grands fournisseurs de services du secteur privé. Elle comprend une démarche en deux étapes appliquée à chaque caractéristique du service pour laquelle des données relatives à l'importance et à la satisfaction ont été recueillies.

L'analyse a été effectuée ainsi. Tout d'abord, le sous-ensemble des sociétés qui cotent ce type d'information comme étant « très important » est identifié – il s'agit du segment du groupe d'utilisateurs pour lequel cet aspect du service compte vraiment. Deuxièmement, au sein de ce sous-groupe, la proportion de ceux qui ne sont pas clairement satisfaits de cet aspect du service sont identifiés (dans le cas présent, il s'agit des répondants qui sont « plutôt » ou « fortement » en désaccord). Ce pourcentage représente « l'écart en matière de service », soit la proportion de la population d'utilisateurs pour lesquels ce service est important, mais qui ne croient pas qu'il soit fourni efficacement par l'ONÉ. Plus le pourcentage est grand, plus il est important de s'occuper de cet aspect du service.

Dans l'ensemble, il n'existe pas d'écarts importants en matière de service identifiés pour une ou l'autre des cinq dimensions étudiées. Les sociétés qui classent ces services comme étant très importants à leurs yeux sont également d'accord pour dire avoir reçu le niveau de service souhaité lors de leur plus récent contact avec l'ONÉ. Par contre, ce sont celles qui considèrent que ces services sont d'une importance moindre qui expriment les plus grandes préoccupations au sujet du service qu'elles ont reçu. Par conséquent, l'ONÉ offre bien le service que souhaitent recevoir les sociétés ayant les plus grandes attentes.

Satisfaction de la communication avec l'ONÉ – Analyse d'écart



N=9-17

L'analyse de l'écart est calculée comme étant le pourcentage de sociétés qui considèrent cet aspect du service comme étant très important et qui ne pensent pas que l'ONÉ a fait du bon travail à ce chapitre lors de leur plus récente communication (p.ex. des cotes de neutre ou de en désaccord)

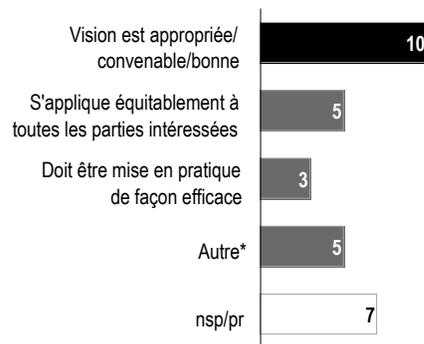
PHILOSOPHIE ET MANDAT DE L'ONÉ

Perception relatives à la « vision » de l'ONÉ

Les sociétés se montrent favorables à l'égard de la « vision » de l'ONÉ, mais certaines d'entre elles insistent sur l'importance de l'équilibre entre les intérêts de toutes les parties intéressées. Plus de la moitié d'entre elles croient que l'ONÉ met en pratique la philosophie qu'elle préconise.

DÉFINITION DE LA « VISION » DE L'ONÉ. Une phrase décrivant la « vision » de l'ONÉ était lue à toutes les sociétés prenant part au sondage et ces dernières étaient invitées à donner leur opinion à son sujet.¹ Plusieurs organisations (10 sur 24) ont réagi de façon positive à cette « vision », indiquant la considérer comme étant la plus adéquate pour l'Office. Pour certaines sociétés (5 sur 24), une composante clé de cette vision est l'équité avec laquelle elle est mise en pratique : ce groupe souhaite que l'ONÉ parvienne à établir un juste équilibre entre les intérêts de toutes les parties intéressées. Quelques autres sociétés établissent un lien entre cette philosophie et l'importance de l'efficacité ou de la rapidité avec laquelle l'ONÉ assume son rôle. Près du tiers des sociétés (7 sur 24) n'étaient pas certaines de savoir comment répondre à cette question.

Définition de la « vision » de l'ONÉ



* Chacun étant mentionné par une société

Le nombre total de mentions est supérieur au nombre de sociétés parce que plus d'une réponse peut être donnée

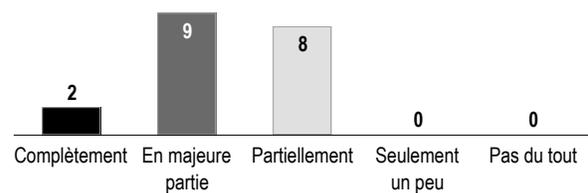
Q.34

La « vision » de l'Office national de l'énergie est d'être « un chef de file respecté dans la réglementation des questions économiques, environnementales, et de sécurité. » Comment définiriez-vous cette philosophie, du point de vue de votre entreprise en tant qu'entreprise réglementée ?

¹ L'énoncé suivant était lu aux représentants des sociétés participantes : « La « vision » de l'Office national de l'énergie est d'être « un chef de file respecté dans la réglementation des questions économiques, environnementales et de sécurité. »

MESURE DANS LAQUELLE CETTE PHILOSOPHIE EST MISE EN PRATIQUE. Après avoir exprimé leur opinion au sujet de la vision de l'ONÉ, les organisations étaient invitées à dire dans quelle mesure elles ont le sentiment que l'ONÉ met en pratique cette philosophie. Une légère majorité de sociétés croient que l'ONÉ met cette philosophie en pratique complètement (2) ou en majeure partie (9). Les sociétés restantes (8) ont plutôt le sentiment qu'elle est mise en pratique jusqu'à un certain point, tandis qu'aucune société ne dit que l'ONÉ met cette philosophie en pratique « seulement un peu » ou « pas du tout ».

Mesure dans laquelle l'ONÉ met sa « vision » en pratique



Q.35

Dans quelle mesure croyez-vous que l'ONÉ met en pratique cette philosophie, telle que vous la définiriez ? Diriez-vous que l'Office met en pratique cette philosophie ... ?

Sous-échantillon : Ont exprimé leur opinion sur la « vision » de l'ONÉ (n=19)

PROBLÉMATIQUE LA PLUS IMPORTANTE À LAQUELLE FAIT FACE L'ONÉ

Les sociétés identifient bon nombre de problématiques auxquelles fait face l'ONÉ à l'heure actuelle, aucune d'entre elles ne se démarquant des autres. Elles sont réparties selon leurs impressions de la mesure dans laquelle l'Office accomplit du bon travail en ce qui les concerne.

PROBLÉMATIQUE À LAQUELLE FAIT FACE L'ONÉ. Les sociétés et associations étaient invitées à identifier ce qu'elles considèrent être les trois problématiques les plus importantes auxquelles l'ONÉ fait face aujourd'hui. Des 63 réponses données par ces organisations, aucun problème ou deux ne se démarquent clairement.² C'est plutôt une multitude de problèmes qui ont été soulevés, ceux-ci peuvent être classés en plusieurs thèmes (quelques commentaires se retrouvant dans plus d'un thème).

Aucun des thèmes n'est mentionné à plus de dix reprises (parmi 63). Les questions ayant le plus tendance à être mentionnées par ces organisations comprennent l'élaboration de réglementations et de politiques efficaces et rationalisées ainsi que fournir des directives claires (10), le contrôle des coûts et des taux (8), assurer l'approvisionnement énergétique pour l'avenir (6) et veiller à la sécurité des pipelines (6), parmi plusieurs. La catégorie « autre » comprend 12 mentions, chacune n'étant mentionnée que par une seule société.

Problématiques les plus importantes auxquelles fait face l'ONÉ

Nombre de mentions par thème

Réglementation/politiques/directives claires, à la fois efficaces et rationalisées (p.ex. rapidité des décisions sur la réglementation, efficacité des pratiques en matière de réglementation)	10
Affaires de droits/escalade des coûts/structures/contrôle (p.ex. contrôle des coûts, faible coût de livraison à partir de la source d'approvisionnement jusqu'au marché)	8
Approvisionnement énergétique/gaz naturel/ approvisionnement futur (p.ex. approvisionnement énergétique, approvisionnement futur, disponibilité de l'approvisionnement en gaz naturel)	8
Sécurité/sécurité des pipelines (p.ex. sécurité, réputation en matière de sécurité et intégrité des pipelines)	6
Questions autochtones/sur l'utilisation des terres (p.ex. consultations autochtones, traitement adéquat/préoccupations au sujet des questions autochtones/préoccupations)	5
Rapidité/efficacité (p.ex. capacité de l'ONÉ à réagir rapidement aux problèmes, au temps d'approbation)	5
Concurrence/concurrence accrue (p.ex. équilibre entre les parties intéressées/les intervenants et la réalité du monde de la concurrence, compétitivité)	5
Environnement (p.ex. traiter des dossiers environnementaux et du coût de l'enlèvement, environnement)	3
Connaissances/compétences (p.ex. plus de compétences dans les champs professionnels, compétences du personnel)	3
Déréglementation (p.ex. s'orienter vers la déréglementation du marché de l'électricité au Canada, déréglementation)	2
Autre	12

Q.36

D'après vous, quels sont les trois problématiques les plus importantes dont fait face l'ONÉ aujourd'hui ?

² Les résultats pour cette question sont évalués par « nombre de mentions » plutôt que « par nombre de répondants » tel qu'utilisé dans le reste du rapport parce que les sociétés étaient invitées à donner jusqu'à trois réponses à cette question. Par conséquent, le nombre maximum de mentions à cette question est de 72 (24 répondants fois 3 mentions chacun), mais les sociétés n'ont pas toutes donné trois réponses, d'où un total de 63 mentions pour cette question.

Le tableau ci-contre présente les mentions individuelles incluses dans la catégorie « autre » du tableau précédent.

PERCEPTION DU RENDEMENT DE L'ONÉ EN CE QUI CONCERNE CES PROBLÉMATIQUES. Les sociétés étaient ensuite invitées à dire dans quelle mesure elles croient que l'Office fait du bon travail en ce qui concerne chacune des problématiques qu'elles avaient identifiées. Règle générale, ces organisations sont divisées quant au rendement de l'ONÉ à ce chapitre. Des 63 mentions identifiées au total par ces sociétés, l'ONÉ est perçu comme effectuant de l'excellent ou du bon travail dans 25 cas, comparativement à un travail moyen seulement dans 27 cas.³ L'ONÉ est perçu comme effectuant un travail médiocre en ce qui concerne les six problématiques suivantes :

- Établir un équilibre entre les parties intéressées/ les intervenants et la réalité du monde de la concurrence
- Approbation de pipelines additionnels au détriment de l'infrastructure pipelinière déjà en place
- Comment composer avec l'environnement et le coût de l'enlèvement en fin de cycle
- Faire preuve de leadership fort
- Consultations autochtones
- Élargissement des connaissances dans les champs de compétences déclarés

Dans cinq cas, les sociétés affirment qu'il est encore trop tôt pour se prononcer ou qu'elles ne peuvent pas répondre à la question.

Problématiques les plus importantes auxquelles fait face l'ONÉ

Mentions individuelles sur le thème « autre »

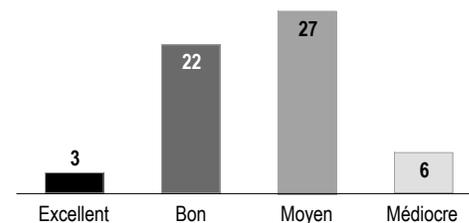
Politique d'expansion	1
Équité des mesures incitatives à long terme pour les ententes	1
Potentialités des gazoducs non utilisés en raison de baisses de production	1
Traiter le dossier du vieillissement de l'infrastructure pipelinière soumise à sa réglementation	1
Niveau de communications entre les sociétés membres et l'ONÉ	1
Responsabilisation fédérale et provinciale	1
Atteindre les 4 ou 5 objectifs de l'Office	1
Connectivité interprovinciale de l'électricité	1
Approbation de pipelines additionnels au détriment des infrastructures pipelinières déjà en place	1
L'ONÉ se doit de faire preuve de leadership	1
Maintenir l'objectivité tant chez les demandeurs que les intervenants	1
Équilibre des intérêts économiques et sociaux	1

Q.36

D'après vous, quels sont les trois problématiques les plus importantes dont fait face l'ONÉ aujourd'hui ?

Rendement de l'ONÉ à régler ces problématiques

Nombre de mentions



Q.37

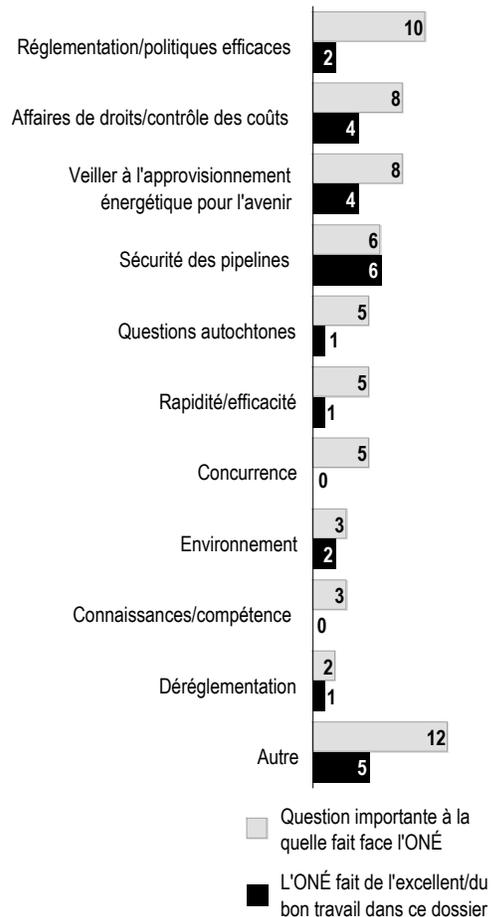
Dans quelle mesure croyez-vous que l'Office fait du bon travail en ce qui concerne chacune de ces trois problématiques, en ce moment ? Est-ce qu'il fait de l'excellent travail, du bon travail, un travail moyen ou un travail médiocre en ce qui concerne ... ?

³ Les résultats pour cette question sont évalués par « nombre de mentions » plutôt que « par nombre de répondants » tel qu'utilisé dans le reste du rapport. Cela étant dit, les évaluations de la mesure dans laquelle l'Office fait du bon travail sont données pour les 63 problématiques soulevées.

Ces opinions peuvent aussi être examinées un dossier à la fois. Par exemple, alors que dix sociétés indiquent que l'amélioration de la réglementation ou des politiques constitue une question clé, or c'est dans deux cas seulement qu'on considère que l'Office fait un excellent travail ou du bon travail dans le dossier. Le taux d'approbation le plus fort est accordé à l'Office pour son rôle en matière de sécurité des pipelines, toutes les sociétés ayant identifié qu'il s'agit d'un dossier clé et indiqué que l'ONÉ fait de l'excellent ou du bon travail à cet égard.

Rendement de l'ONÉ par problématique clé

Nombre de mentions



Q.36

D'après vous, quels sont les trois problématiques les plus importantes dont fait face l'ONÉ aujourd'hui ?

Q.37

Dans quelle mesure croyez-vous que l'Office fait du bon travail en ce qui concerne chacune de ces trois problématiques, en ce moment ? Est-ce qu'il fait de l'excellent travail, du bon travail, un travail moyen ou un travail médiocre en ce qui concerne ... ?

La plus grande place à l'amélioration

Les sociétés identifient une gamme de domaines où l'ONÉ aurait lieu d'améliorer le niveau de service offert à l'industrie.

Quand on leur demande quel aspect du service de l'ONÉ nécessite le plus d'amélioration, les sociétés offrent une vaste gamme de suggestions. Aucun de ces domaines ne se démarque comme étant prédominant, toutefois, et la plupart d'entre eux ne sont mentionnés que par une seule société ou association. Le seul domaine se voyant accorder visiblement plus d'attention est celui du processus de demande, pour lequel sept sociétés offrent des suggestions d'amélioration, surtout en termes d'améliorer le temps requis pour les approbations et l'efficacité en général (4 mentions). Cinq sociétés du sondage n'ont offert aucun domaine nécessitant une amélioration.

Derniers commentaires

À la fin du sondage, chaque société s'est vue offrir la possibilité de formuler un dernier commentaire ou des suggestions concernant l'ONÉ, allant plus loin que les sujets déjà traités. Plus de la moitié (15 sur 24) ont décliné cette invitation. Quelques sociétés (3) disent qu'elles croient que l'ONÉ effectue du bon travail en général alors qu'il fait face à des défis tels que l'évolution des attentes des parties intéressées, ses contraintes de temps et de ressources. Un autre petit groupe (3) a réitéré le besoin d'effectuer des consultations plus fréquentes et plus en profondeur auprès des parties intéressées.

Service de l'ONÉ offrant le plus de place à l'amélioration

Processus de demande (NET)	7
Temps d'approbation et efficacité	4
Demandes d'information	2
Général	1
Travail d'examen des droits sur les pipelines	1
Plus grande clarté des raisons justifiant une décision	1
L'Office doit jouer un rôle de chef de file, pas seulement d'arbitre	1
Publications et rapports	1
Équilibre entre les groupes spéciaux et la réalité dans ce secteur d'activité	1
Moteur de recherche du site Web	1
Accélérer les processus décisionnels	1
Définir la portée de l'examen des demandes en comité mixte	1
Effectuer des consultations adéquates auprès des Autochtones	1
Améliorer la perception de l'aspect officiel auprès des personnes avec lesquelles il est en affaire	1
Adapter la réglementation à l'évolution des nouveaux dossiers	1
Suivi après approbation de ses exigences et ordonnances/règlements	1
Accessibilité des renseignements en direct au sujet des audiences et des décisions de l'Office	1
Compétence du personnel	1
Déréglementation	1
Ne sait pas	5

Le nombre total de mentions est plus grand que le nombre de sociétés parce qu'elles pouvaient donner plus d'une réponse

Q.38

En vous basant sur votre expérience, quel aspect du service de l'ONÉ nécessite le plus d'amélioration ?

MÉTHODOLOGIE DE SONDAGE

Conception du questionnaire

Le questionnaire a été conçu par des chercheurs principaux d'Environics, en collaboration avec des représentants de l'Office national de l'énergie (ONÉ), il comprenait une combinaison de questions à réponse ouverte, ainsi que des questions structurées intégrant l'Outil de mesures communes (OMC). Cette formule permettait de recueillir une plus grande quantité d'information que ce qui peut être recueilli à l'aide d'un format entièrement structuré.

Une fois le questionnaire arrivé à sa version finale et approuvé par l'ONÉ, il a été traduit en français par les traducteurs professionnels d'Environics. Copie de la version française du questionnaire est jointe en annexe.

PRÉ-TEST. Avant de parachever le sondage pour le terrain, Environics a effectué un pré-test avec de « vrais » répondants. Il s'agissait d'entrevues téléphoniques menées de la même façon que lors du sondage véritable auprès de trois organisations extraites de la liste de l'échantillon. Toutefois, en raison de la petite taille de la population, ces entrevues de « pré-test » ont été amalgamées à l'échantillon final puisqu'il n'avait pas été nécessaire d'apporter de modification au sondage.

Conception de l'échantillon

La méthode d'échantillonnage a été conçue pour mener des entrevues auprès de 20 à 30 sociétés et associations faisant affaire avec l'ONÉ. Un échantillon cible de 54 organisations a été extrait de quatre listes de contacts de l'ONÉ : la liste des membres du CLRF, la liste de factures de recouvrement des frais des

grandes sociétés, la liste de factures de recouvrement des frais des petites et moyennes entreprises, ainsi que des organisations provenant de la liste de diffusion postale de l'ONÉ.

Le premier contact a été effectué au moyen d'une lettre d'introduction envoyée par la poste depuis l'ONÉ à la personne appropriée au sein de chaque société, l'informant du but de l'étude et lui demandant d'y participer. Environics a ensuite effectué un suivi par téléphone afin de confirmer la participation et réaliser l'entrevue.

Travail sur le terrain

Les entrevues ont été réalisées entre le 30 mars et le 23 avril 2004 par des analystes principaux d'Environics. La durée moyenne des entrevues a été de 27 minutes. Vingt-trois entrevues ont été réalisées en anglais et une en français.

Toutes les entrevues ont été réalisées dans la langue officielle de choix des répondants. Les répondants étaient avisés de leurs droits en vertu de la Loi sur la protection des renseignements personnels et la Loi sur l'accès à l'information (p.ex. identification du but de la recherche, identification du commanditaire et de l'entreprise effectuant l'étude, la nature volontaire de la participation au sondage, ainsi que la confidentialité des réponses en vertu de la Loi), et ils se voyaient offrir copie des résultats de l'étude une fois ceux-ci publiés par l'ONÉ. Ce sondage a été enregistré auprès du Canadian Survey Research Council (CSRC). Ce système d'enregistrement permet au public de vérifier un appel de sondage, de s'informer au sujet du secteur d'activité et/ou de déposer une plainte.

Rapports d'étape

Un total de 24 entrevues ont été réalisées auprès de sociétés et d'associations provenant de l'échantillon initial de 54 contacts, en respectant les contraintes de temps. Cela représente un taux de participation global de 44 p. 100. Le nombre d'entrevues réalisées à partir de chaque liste est présenté dans le tableau suivant.

Rapports d'étape

	ÉCHANTILLON DISPONIBLE	NOMBRE COMPLÉTÉS	% COMPLÉTÉS
Membres du CLRF	14	8	57
Factures de recouvrement des frais-grandes sociétés	10	5	50
Factures de recouvrement des frais- petites et moyennes entreprises	6	2	33
Liste de diffusion postale de l'ONÉ	24	9	38
Total d'entrevues complétées	54	24	44
Associations	7	4	57
Sociétés	47	20	43

Le tableau ci-dessous présente une liste des organisations participantes.

Organisations participantes

Sociétés (20 participants)

Alliance Pipeline Limited
BP Canada Energy Company
Champion Pipe Line Corporation Limited
Cochin Pipe Lines Ltd.
Coral Energy Canada Inc.
Duke Energy
Enbridge Pipelines Inc.
Encana Border Pipeline Limited
ESSO
Hydro One Networks Inc.
Maritimes & Northeast Pipelines
Ontario Power Generation Inc.
Pouce Coupé Pipe Line Company Limited
Sun Canadian Pipe Line Company Limited
Talisman Energy Inc.
Terasen Pipelines (TransMountain) Inc.
TransCanada Pipelines
TransGas Limited
Union Gas
Williams Energy (Canada) Pipeline Inc.

Associations (4 participants)

Association canadienne des producteurs pétroliers
Association canadienne des pipelines d'énergie
Association canadienne du Gaz
Association des consommateurs industriels de gaz

ANNEXE : QUESTIONNAIRE

**Office national de l'énergie
Sondage de 2004 auprès des fournisseurs**

Questionnaire - version Finale

Introduction

Bonjour/bonsoir. Est-ce que je pourrais parler à [NOM]

QUAND CONTACTER [NOM]

Je m'appelle _____ et je travaille pour Environics Research Group, une firme de recherche sur l'opinion publique. Aujourd'hui, nous faisons un sondage pour le compte de l'Office national de l'énergie, ou ONE, auprès de cadres supérieurs chargés des questions de réglementation dans des entreprises réglementées.

Est-ce que vous vous souvenez d'avoir récemment reçu une lettre de l'Office national de l'énergie pour vous informer de ce sondage ?

- 01 - Oui
- 02 - Non

Le but de ce sondage est d'obtenir des informations sur les relations de votre entreprise avec l'O.N.E, en ce qui concerne les demandes et d'autres services offerts par l'Office. Il faut environ 15 minutes pour répondre aux questions, et vos réponses demeureront strictement confidentielles.

SI DEMANDÉ : À la fin du sondage, je peux vous donner le nom d'une personne que vous pouvez contacter à l'ONE [FOURNIR LE NOM SUR-LE-CHAMP SI LE RÉPONDANT INSISTE]

SI LE RÉPONDANT DIT QU'IL N'EST PAS LA PERSONNE LA MIEUX PLACÉE POUR DISCUTER DE CE SUJET, DEMANDER DE CONTACTER UNE AUTRE PERSONNE.

SI LA PERSONNE CHOISIE N'EST PAS DISPONIBLE, ORGANISER UN RENDEZ-VOUS TÉLÉPHONIQUE.

A. Processus de demande

Avant tout, je voudrais vous demander de donner toutes vos réponses au nom de votre entreprise.

J'aimerais commencer par quelques questions sur le processus de demande.

1. Quand votre entreprise a-t-elle participé pour la dernière fois au processus de demande de l'Office national de l'énergie ?

___ mois
et

___ année
NON SUGGÉRÉ

98 - Jamais
99 - NSP/PR

PASSER À Q.10
PASSER À Q.10

2. Diriez-vous que vous-même ou d'autres personnes de votre entreprise avez une compréhension suffisante des exigences en matière d'informations pour soumettre une demande complète ?

01 - Oui
02 - Non
99 - NSP/PR

3. Est-ce que vous pensez que vous disposez des outils nécessaires pour remplir une demande, comme le guide de dépôt (anciennement appelé les directives concernant les exigences de dépôt) et l'ordonnance de simplification?

01 - Oui
02 - Non PASSER À Q.5
99 - NSP/PR PASSER À Q.5

4. (SI OUI À Q.3) Est-ce que l'Office a fourni des indications claires sur la façon d'utiliser ces outils ?

01 - Oui
02 - Non
99 - NSP/PR

5. Est-ce que votre entreprise a eu des possibilités adéquates de communiquer avec le personnel de l'Office avant de soumettre une demande ?

01 - Oui PASSER À Q.6
02 - Non
99 - NSP/PR

- 5a. (SI NON À Q.5) D'après vous, qu'est-ce qui vous a empêché d'avoir de meilleures possibilités de communiquer avec l'Office avant de soumettre une demande ?
PRÉCISER

99 - NSP/PR

6. En général, dans quelle mesure êtes-vous satisfait des informations sur les exigences concernant les demandes que l'ONE vous a fournies ? Veuillez utiliser une échelle où 1 veut dire « très insatisfait » et où 5 veut dire « très satisfait ».

01 – Très insatisfait
02 -
03 - PASSER À Q.8
04 PASSER À Q.8
05 – Très satisfait PASSER À Q.8
NON SUGGÉRÉ
99 – NSP/PR PASSER À Q.8

7. (SI 01/02 À Q.6) Quelle est la principale raison pour laquelle vous avez été insatisfait de ces informations ? PRÉCISER

99 - NSP/PR

8. J'aimerais savoir dans quelle mesure vous avez été satisfait des informations sur les demandes que l'ONE vous a fournies, et ce de différentes manières spécifiques. Veuillez me dire dans quelle mesure vous êtes d'accord avec chaque énoncé, en utilisant une échelle où 1 veut dire « fortement en désaccord » et où 5 veut dire « fortement d'accord ».

LIRE EN SÉQUENCE

- a) Les informations étaient faciles à comprendre (CMT - not core)
- b) Les informations que vous avez reçues étaient à jour (CMT - not core)
- c) Vous avez reçu des informations cohérentes (CMT - not core)
- d) Vous avez reçu des informations exactes (CMT - not core)
- e) Vous avez obtenu les informations dont vous aviez besoin (CMT - not core)

01 – Fortement en désaccord

02 -

03 -

04 -

05 – Fortement d'accord

NON SUGGÉRÉ

99 - NSP/PR

9. D'après vous, comment l'Office devrait-il réagir dans des situations où une demande incomplète est soumise ?
PRÉCISER

99 - NSP/PR

B. Mécanisme approprié de règlement des différends

10. Je voudrais maintenant vous parler du mécanisme approprié de règlement des différends de l'ONE, ou le MRD. Diriez-vous que vous êtes très au courant, assez au courant, pas très au courant ou pas du tout au courant de ce mécanisme ?

01 – Très au courant

02 – Assez au courant

03 – Pas très au courant

04 – Pas du tout au courant

NON SUGGÉRÉ

99 - NSP/PR

11. Aimerez-vous recevoir des informations au sujet de ce mécanisme ?

01 - Oui

02 - Non

99 - NSP/PR

12. (SI OUI À Q.11) Par laquelle ou lesquelles des façons suivantes aimeriez-vous recevoir ces informations ?

LIRE – CODER TOUTES LES MENTIONS QUI S'APPLIQUENT

01 – Par la poste

02 – Par une présentation en personne

03 – Par une conversation informelle avec du personnel de l'Office

NON SUGGÉRÉ

98 - Autre (PRÉCISER _____)

99 - NSP/PR

C. Recouvrement des frais

13. Est-ce que vous connaissez le comité de liaison sur le recouvrement des frais?

01 - Oui

02 - Non PASSER À Q.18

99 - NSP/PR PASSER À Q.18

14. Est-ce que votre entreprise est membre de ce comité ?

01 - Oui PASSER À Q.16

02 - Non

99 - NSP/PR

15. (SI NON/NSP À Q.14) Pouvez-vous me dire pourquoi votre entreprise ne fait pas partie de ce comité ?

PRÉCISER

99 - NSP/PR

PASSER À Q.18

16. (SI OUI À Q.14) Est-ce que ce comité fournit à votre entreprise des informations valables sur les problèmes de recouvrement des frais?

01 - Oui PASSER À Q.18

02 - Non

99 - NSP/PR

17. (SI NON À Q.16) Pourquoi ?

PRÉCISER

99 - NSP/PR

D. Site web de l'ONE

Voici maintenant quelques questions au sujet du site web de l'ONE ...

18. Combien de fois êtes-vous allé sur le site web de l'ONE au cours des 12 derniers mois ?

- 01 – 0 PASSER À Q.23
- 02 – De 1 à 9 fois
- 03 – De 10 à 19 fois
- 04 – De 20 à 29 fois
- 05 – Plus de 30 fois

19. Pour quelles raisons êtes-vous allé sur ce site web ?

NE PAS LIRE - CODER TOUTES LES MENTIONS QUI S'APPLIQUENT

- 01 – Informations générales sur l'ONE
- 02 - Informations sur la façon de déposer une demande
- 03 – Service de transmission des demandes par courriel.
- 04 - Informations sur les décisions de l'Office
- 98 - Autre (PRÉCISER _____)
- 99 - NSP/PR

20. En général, dans quelle mesure avez-vous été satisfait de votre ou de vos plus récentes visites sur le site web de l'ONE ? Veuillez utiliser une échelle où 1 veut dire « très insatisfait » et où 5 veut dire « très satisfait ».

- 01 – Très insatisfait
- 02 -
- 03 - PASSER À Q.22
- 04 - PASSER À Q.22
- 05 – Très satisfait PASSER À Q.22
- NON SUGGÉRÉ
- 99 - NSP/PR PASSER À Q.22

21. (SI 01/02 À Q.20) Pour quelles raisons avez-vous été insatisfait du site web de l'ONE ?

NE PAS LIRE – CODER TOUTES LES MENTIONS QUI S'APPLIQUENT

- 01 – Trop difficile de trouver ce dont j'avais besoin
- 02 – Pas à jour
- 03 – Difficile de naviguer
- 04 – Trop lent
- 05 – Mal conçu
- 06 - Informations non actuelles
- 07 – N'offre pas les informations que je veux/dont j'ai besoin
- 08 – Les moteurs de recherche ne fonctionnent pas bien
- 98 - Autre (PRÉCISER _____)
- 99 - NSP/PR

22. Veuillez me dire si vous êtes d'accord ou en désaccord avec chacun des énoncés suivants en ce qui concerne vos visites récentes sur le site web de l'ONE, en utilisant une échelle où 1 veut dire « fortement en désaccord » et où 5 veut dire « fortement d'accord ».

LIRE EN SÉQUENCE

- a. Ç'a été facile de trouver le site web de l'ONE (CMT - not core)
- b. Quand vous êtes arrivé sur le site, il a été facile de trouver ce que vous cherchiez (CMT Core)
- c. Le site est attrayant visuellement (CMT – Core)
- d. Le site offre les informations dont vous avez besoin (CMT – Core)
- e. Vous savez que votre confidentialité est complètement protégée sur ce site (CMT Core)
- f. À la fin, vous avez obtenu ce dont vous aviez besoin (CMT core)

01 – Fortement en désaccord

02 -

03

04

05 – Fortement d'accord

NON SUGGÉRÉ

98 – Sans objet

99 - NSP/PR

E. Transmission de demandes par voie électronique

J'aimerais maintenant vous poser des questions sur le service de transmission de demandes à l'Office par voie électronique...

23. Combien de fois est-ce que votre entreprise a utilisé le service de transmission de demandes à l'Office par voie électronique ?

___ Nombre de fois

PASSER À Q.25

00 – Jamais/je l'a jamais utilisé

PASSER À Q.24

98 – Pas au courant/pas familier avec la transmission de demandes par voie électronique PASSER À Q.27

99 - NSP/PR

PASSER À Q.27

24. (SI JAMAIS À Q.23) Pourquoi est-ce que votre entreprise n'a pas utilisé ce service?
NE PAS LIRE - CODER TOUTES LES MENTIONS QUI S'APPLIQUENT

01 – Pas au courant

02 - Trop difficile à utiliser

03 – Pas obligatoire

04 – Trop limité

98 - Autre (PRÉCISER _____)

99 - NSP/PR

25. En général, dans quelle mesure avez-vous été satisfait de votre utilisation la plus récente du service de transmission de demandes à l'Office par voie électronique relativement aux aspects suivants ?
Veuillez utiliser une échelle où 1 veut dire « très insatisfait » et où 5 veut dire « très satisfait ».

LIRE EN SÉQUENCE

a. Dans quelle mesure avez-vous été satisfait du temps qu'il a fallu pour transmettre une demande par voie électronique ?

b. Dans quelle mesure avez-vous été satisfait de l'accessibilité de la transmission de demandes par voie électronique ?

c. Dans quelle mesure avez-vous été satisfait, dans l'ensemble, de votre expérience en matière de transmission de demandes par voie électronique ?

01 – Très insatisfait

02 -

03 -

04 -

05 – Très satisfait

NON SUGGÉRÉ

99 - NSP/PR

26. (SI 01/02 à Q.25c) Qu'est-ce qui vous a rendu insatisfait de votre plus récente expérience de transmission de demandes par voie électronique ?

NE PAS LIRE – CODER TOUTES LES MENTIONS QUI S'APPLIQUENT

01 – Trop difficile de trouver ce dont j'ai besoin

02 – Pas à jour

03 – Difficile de naviguer

04 - Trop lent

05 – Mal conçu

06 - Informations pas actuelles

07 – Ne contient pas les informations que je veux/dont j'ai besoin

08 – Les moteurs de recherche ne fonctionnent pas bien

98 - Autre (PRÉCISER _____)

99 - NSP/PR

F. Contacts directs avec l'ONE

Nous allons maintenant passer à un autre sujet . . .

27. Est-ce que vous avez personnellement eu des contacts directs avec l'Office ou son personnel ?

01 - Oui

02 - Non PASSER À Q.33

99 - NSP/PR PASSER À Q.33

28. (SI OUI À Q. 27) Pour quelles raisons avez-vous communiqué avec l'Office le plus récemment ?
NE PAS LIRE - CODER PLUS D'UNE MENTION SI LE RÉPONDANT FAIT DES SUGGESTIONS

01 – Soumettre une demande (par voie électronique ou autrement)

02 – Demande d'informations

98 - Autre (PRÉCISER _____)

99 - NSP/PR

29. Avec quel secteur ou service de l'Office avez-vous communiqué lors de ce contact le plus récent ?
NE PAS LIRE - CODER TOUTES LES MENTIONS QUI S'APPLIQUENT

- 01 - Secrétariat
- 02 - Communications
- 03 - Demandes
- 04 - Opérations
- 05 - Services juridiques
- 06 - Bibliothèque
- 07 - Archives
- 08 - Services corporatifs/ Comptabilité
- 09 - Chef des opérations
- 10 - Membres de l'Office
- 98 - Autre (PRÉCISER _____)
- 99 - NSP/PR

30. En général, dans quelle mesure avez-vous été satisfait de votre plus récent contact avec l'ONE relativement aux aspects suivants ? Veuillez utiliser une échelle où 1 veut dire « très insatisfait » et où 5 veut dire « très satisfait ».
LIRE EN SÉQUENCE

- a. Dans quelle mesure avez-vous été satisfait du temps qu'il a fallu pour réussir à communiquer avec l'ONE à cette occasion ? [CMT Core]
- b. Dans quelle mesure avez-vous été satisfait de l'accessibilité de l'ONE ? [CMT Core]
- c. Dans quelle mesure avez-vous été satisfait de votre expérience globale en ce qui a trait à votre contact avec l'ONE à cette occasion ? [CMT Core]

- 01 - Très insatisfait
- 02 -
- 03 -
- 04 -
- 05 - Très satisfait
- NON SUGGÉRÉ
- 99 - NSP/PR

31. (SI 01/02 À Q.30e) Quelle est la principale raison pour laquelle vous avez été insatisfait de la façon dont l'ONE vous a traité ?
NE PAS LIRE - CODER PLUS D'UNE MENTION SI LE RÉPONDANT FAIT DES SUGGESTIONS

- 01 - Trop de temps pour obtenir ce dont j'avais besoin
- 02 - Personnel pas à l'écoute
- 03 - N'a pas pu obtenir de réponses aux questions
- 04 - Trop de bureaucratie
- 05 - Difficile à rejoindre
- 06 - N'a pas pris la question/le problème au sérieux
- 07 - Attend toujours une réponse/un règlement
- 98 - Autre (PRÉCISER _____)
- 99 - NSP/PR

32. J'aimerais vous parler plus précisément de votre contact le plus récent avec l'ONE Si on pense au moment où vous avez communiqué avec l'Office, veuillez me dire dans quelle mesure vous êtes d'accord avec chacun des énoncés suivants, en utilisant une échelle où 1 veut dire « fortement en désaccord » et où 5 veut dire « fortement d'accord ».

LIRE EN SÉQUENCE

- a. Vous avez été capable de rejoindre quelqu'un sans difficulté [CMT Core]
- b. Le personnel avec lequel vous avez fait affaire connaissait son domaine et était compétent [CMT Core]
- c. Vous avez été traité équitablement [CMT Core]
- d. Le personnel a fait un effort supplémentaire pour assurer que vous obteniez ce dont vous aviez besoin (CMT core)
- e. À la fin, vous avez obtenu ce dont vous aviez besoin à la suite de cette interaction en particulier (CMT core)

01 – Fortement en désaccord

02 -

03

04

05 – Fortement d'accord

NON SUGGÉRÉ

99 - NSP/PR

33. J'aimerais maintenant vous parler des aspects du service qui sont important pour vous quand vous communiquez avec l'ONE pour une raison ou pour une autre. Veuillez me dire dans quelle mesure chacun des aspects suivants est important pour vous, en utilisant une échelle où 1 veut dire « pas du tout important » et où 5 veut dire « très important ».

LIRE EN SÉQUENCE

- a. Vous êtes capable de rejoindre quelqu'un sans difficulté [CMT Core]
- b. Le personnel avec lequel vous faites affaire connaît son domaine et est compétent [CMT Core]
- d. Vous êtes traité équitablement [CMT Core]
- e. Le personnel fait un effort supplémentaire pour assurer que vous obteniez ce dont vous avez besoin (CMT core)
- g. À la fin, vous obtenez ce dont vous avez besoin (CMT core)

01 – Pas du tout important

02 -

03

04

05 - Très important

NON SUGGÉRÉ

99 - NSP/PR

F. Philosophie et mandat de l'ONE

J'aimerais maintenant vous poser quelques questions générales sur l'ONE . . .

34. La « vision » de l'Office national de l'énergie est d'être «un chef de file respecté dans la réglementation des questions économiques, environnementales, et de sécurité. Comment définiriez-vous cette philosophie, du point de vue de votre entreprise en tant qu'entreprise réglementée ?
PRÉCISER

99 - NSP/PR PASSER À Q.36

35. Dans quelle mesure croyez-vous que l'ONE met en pratique cette philosophie, telle que vous la définiriez ? Diriez-vous que l'Office met en pratique cette philosophie...

- 01 - Complètement
- 02 – En majeure partie
- 03 – Partiellement
- 04 – Seulement un peu, ou
- 05 – Pas du tout
- NON SUGGÉRÉ
- 06 - NSP/PR

36. D'après vous, quels sont les trois problématiques les plus importantes dont fait face l'ONE aujourd'hui ?

PRÉCISER – ACCEPTER JUSQU'À TROIS RÉPONSES

1. _____

2. _____

3. _____

99 - NSP/PR PASSER À Q.38

37. Dans quelle mesure croyez-vous que l'Office fait du bon travail en ce qui concerne chacune de ces trois problématiques, en ce moment ? Est-ce qu'il fait de l'excellent travail, du bon travail, un travail moyen ou un travail médiocre en ce qui concerne [PROBLÈME]?

LIRE POUR CHAQUE SUJET IDENTIFIÉ À Q.33

1. _____

2. _____

3. _____

- 01 - Excellent travail
- 02 – Bon travail
- 03 – Travail moyen
- 04 – Travail médiocre
- NON SUGGÉRÉ
- 05 – Trop tôt pour le dire
- 99 - NSP/PR

38. En vous basant sur votre expérience, quel aspect du service de l'ONE nécessite le plus d'amélioration ?

PRÉCISER

99 - NSP/PR

39. Avant de terminer, est-ce que vous avez des commentaires ou des suggestions à formuler et que vous aimeriez ajouter concernant n'importe lequel des sujets dont nous venons de parler ?

PRÉCISER

99 - Aucun/NSP/PR

Voilà, le sondage est terminé.

Au nom de l'ONE, je vous remercie beaucoup d'avoir pris de votre temps pour participer à ce sondage. L'ONE se fera un plaisir de vous fournir un résumé des résultats de ce sondage au cours des prochains mois, ou vous pourrez les consulter sur le site web de l'ONE au www.neb-one.gc.ca. Voudriez-vous recevoir ce document par la poste ?

01 - Oui INSCRIRE LE NOM/L'ADRESSE SI NON INSCRIT PLUS HAUT

02 - Non

SI DEMANDE LE NOM DU CONTACT À L'ONE : Vous pouvez communiquer avec Charlene Gaudet de l'ONE au 1-800-899-1265.

Au cas où mon superviseur voudrait vérifier si j'ai mené cette entrevue avec vous, pourriez-vous me donner votre prénom ?

Prénom : _____

INSCRIRE – NE PAS DEMANDER

40. Langue de l'entrevue

01 Anglais

02 Français

SYSTEM RECORDED

41. Type d'entreprise (à partir de la liste de l'échantillon)

01 - CRLC Members

02 - Large Companies

03 - Intermediate/ Small Companies

04 - General NEB Mailing List