



Résultats du sondage sur les services liés aux pipelines Mai 2006

1. Introduction

Le But 3 de l'Office, tel qu'énoncé dans son Plan stratégique 2006-2009, indique ceci : « Les Canadiens et Canadiennes profitent d'une infrastructure et de marchés énergétiques efficients ». L'une des mesures de haut niveau à l'appui de ce but est la « Preuve que les marchés canadiens de l'énergie et du transport par pipeline fonctionnent bien ».

Pour aider à déterminer si les marchés canadiens du transport fonctionnent bien, l'Office a mené en 2006 un deuxième sondage auprès des expéditeurs qui se prévalent des services des grandes sociétés pipelinières qu'il réglemente afin de recueillir directement leurs points de vue sur le niveau de service offert par ces sociétés. Le sondage sert également à obtenir l'avis des expéditeurs au sujet du rendement fourni par l'Office dans l'exercice de son rôle de régie, tel qu'il touche les droits et les tarifs.

Le sondage de cette année a été mené en ligne à l'aide de Zoomerang, un outil de sondage électronique qui a été envoyé aux expéditeurs par courriel. Pour chaque sondage reçu, les expéditeurs ont fourni une réponse qui reflète l'opinion de la direction de l'entreprise sur les services offerts par la société pipelinière faisant l'objet du sondage et sur les services fournis par l'Office.

Le présent rapport est un résumé des résultats globaux concernant chacune des sociétés visées par le sondage. Ces résultats sommaires incluent la moyenne de l'industrie et la distribution des réponses pour chaque question, de même qu'un sommaire des grands thèmes qui se dégagent des résultats. De plus, l'Office fournira à chaque société pipelinière, ainsi qu'à ses expéditeurs, les résultats détaillés qui la concernent; ces résultats comprendront la cote moyenne de la société pour chaque question, la distribution des réponses, de même que les commentaires anonymes des expéditeurs, rapportés textuellement.

Sondages envoyés et taux de réponse

L'Office a demandé aux sociétés pipelinières de lui fournir les coordonnées de leurs expéditeurs actifs et, à l'aide de cette information, a envoyé à chaque expéditeur un lien vers le sondage Zoomerang. L'Office a laissé à chaque société le soin de déterminer quels sont ses expéditeurs actifs.

Le tableau ci-dessous résume le nombre de sondages envoyés, le nombre de sondages remplis et retournés à l'Office, et les taux de réponse. Le taux de réponse global de 33,5 % représente une nette amélioration par rapport au taux de 23 % obtenu l'an dernier.

L'Office attribue ce résultat à l'utilisation de Zoomerang et à la possibilité qu'il avait de faire un suivi directement auprès des expéditeurs. Comme nous l'avons indiqué l'an dernier, il convient d'interpréter les résultats avec prudence dans le cas des sociétés où le taux de réponse a été faible.

Pour ce qui concerne le réseau principal de TransCanada, Foothills et le réseau de la C.-B., le sondage n'a été envoyé qu'aux expéditeurs qui ont autorisé le transporteur à communiquer leur adresse courriel à l'Office.

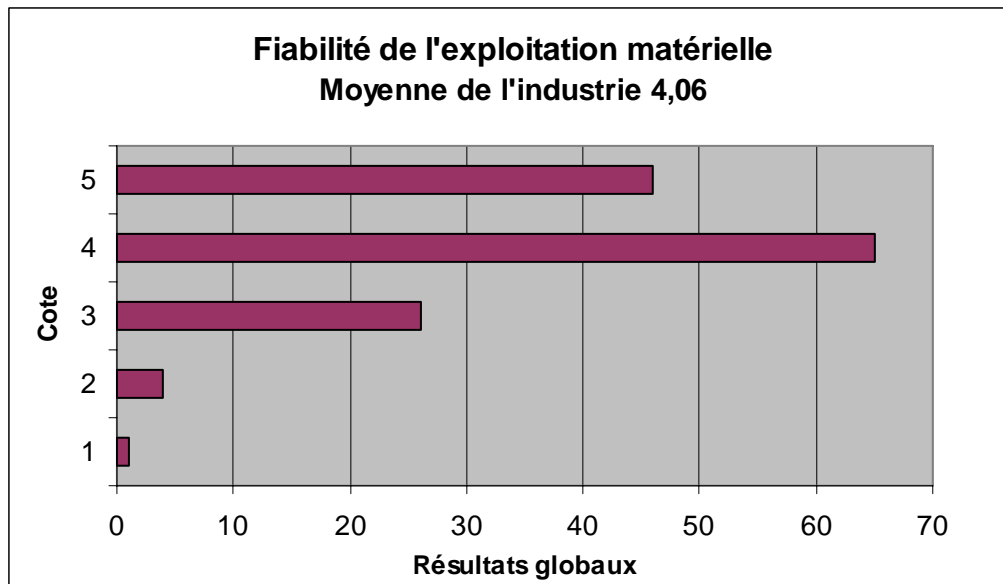
Société	Sondages envoyés	Sondages remplis	Taux de réponse
Alliance Pipeline	36	15	41,7 %
Enbridge Pipelines	46	13	28,3 %
Express Pipeline	20	6	30,0 %
Foothills Pipe Lines	17	4	23,5 %
Maritimes & Northeast Pipeline	14	7	50,0 %
TransCanada, Réseau principal	75	28	37,3 %
TransCanada, Réseau de la C.-B.	20	6	30,0 %
Trans Mountain Pipe Line	14	4	28,6 %
Vector Pipeline	30	9	30,0 %
Westcoast, Services sur le terrain	51	18	35,3 %
Westcoast, Transport	104	33	31,7 %
TOTAL	427	143	33,5 %

2. Résultats globaux – Rétroaction sur la société pipelinière

Cette partie résume les résultats globaux obtenus pour chacune des questions du sondage ayant trait aux services liés aux pipelines. S'il y a lieu, un sommaire des thèmes communs dégagés des réponses est fourni. Pour la plupart des questions, les répondants devaient indiquer au moyen d'une cote leur degré de satisfaction à l'égard des services reçus, selon une échelle où la cote 1 correspondait à « nullement satisfait » et la cote 5 à « entièrement satisfait ».

Question n° 1

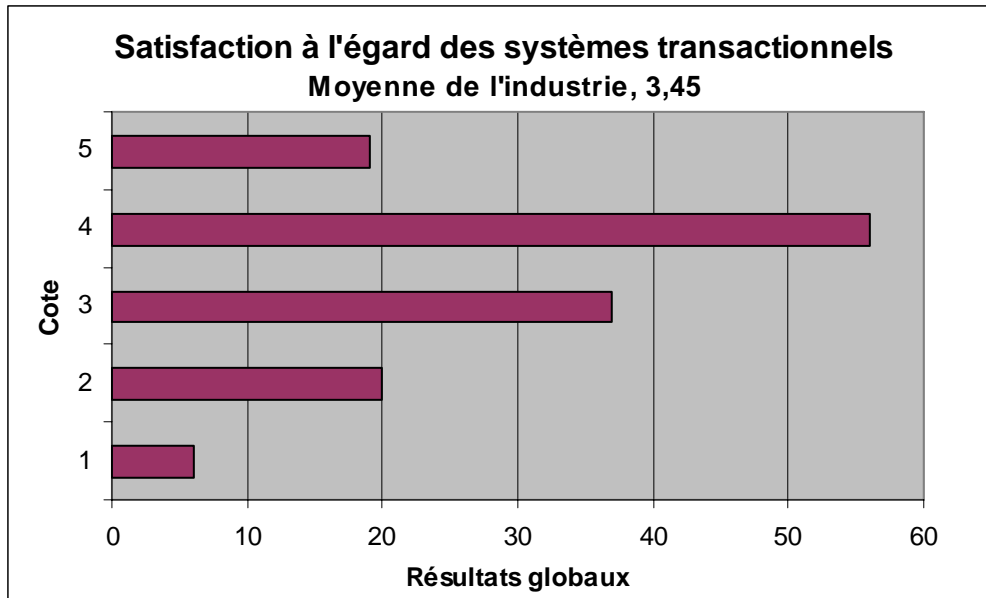
Dans quelle mesure êtes-vous satisfait de la fiabilité de l'exploitation matérielle de la société pipelinière?



Comme pour l'an dernier, la cote moyenne de satisfaction à l'égard de la fiabilité de l'exploitation matérielle est la plus élevée de toutes les cotes données en réponse au sondage. Soixante-dix-huit pour cent (78 %) des expéditeurs ont accordé une cote de « plutôt satisfait » (4) ou « entièrement satisfait » (5) à leur société pipelinière. De plus, cet aspect a reçu la cote la plus élevée quant au degré d'importance qu'il revêt pour les expéditeurs, soit 4,90 sur 5. Les expéditeurs de plusieurs sociétés pipelinières trouvaient que leur transporteur offrait un service fiable.

Question n° 2

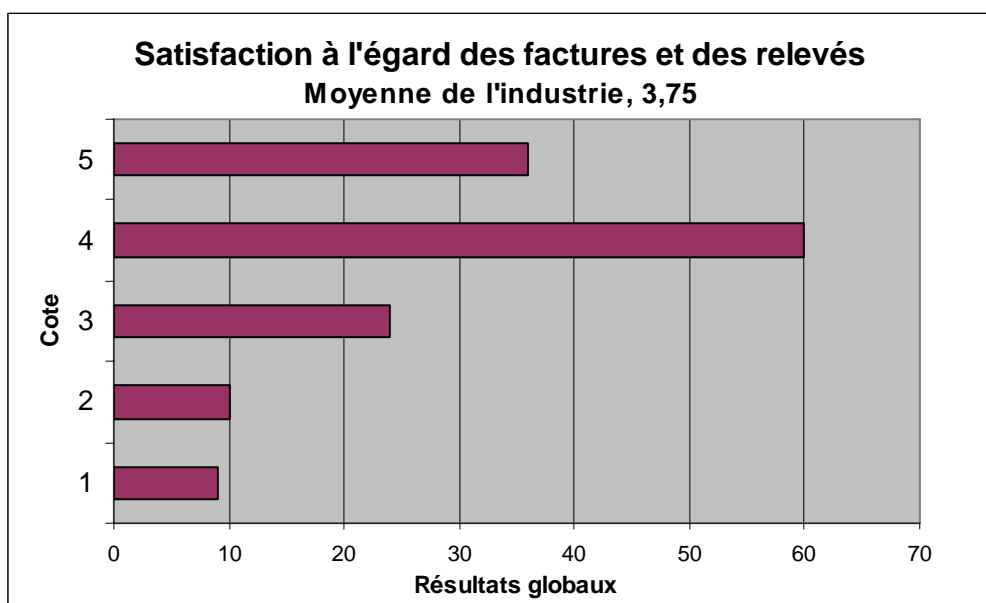
Dans quelle mesure êtes-vous satisfait de la qualité, de la flexibilité et de la fiabilité des systèmes transactionnels de la société pipelinière (commandes, tableaux d'affichage, communication de rapports, passation de marchés, etc.)?



Pour cette question, 54 % des expéditeurs ont accordé une cote de « plutôt satisfait » (4) ou « entièrement satisfait » (5) à leur société pipelinère. La cote attribuée à cet égard a baissé par rapport au sondage 2005, passant de 3,69 à 3,45. L'automatisation et la modernisation de certains systèmes et processus, et l'accroissement de la convivialité des systèmes transactionnels sont certains des points à améliorer que les répondants ont mentionnés.

Question n° 3

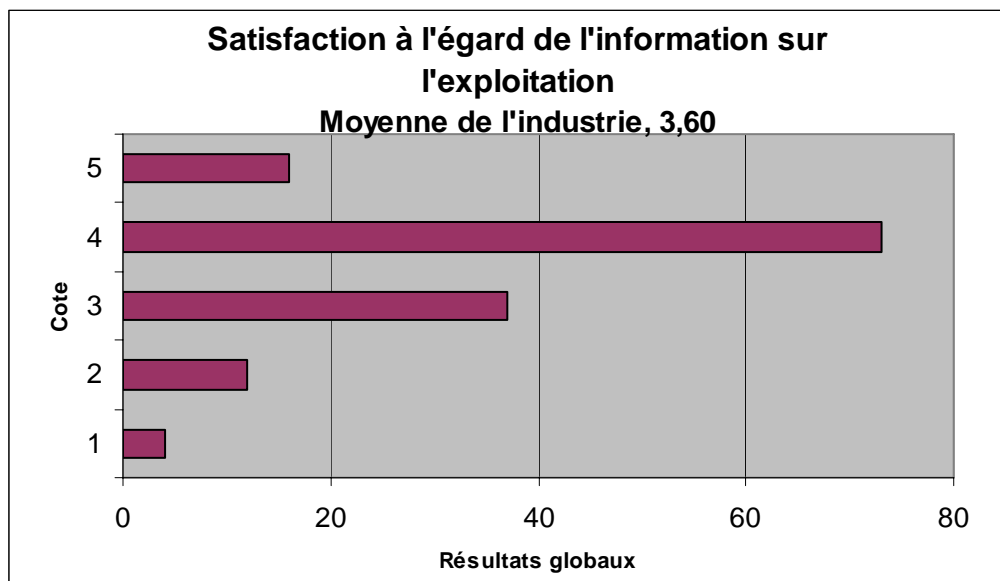
Dans quelle mesure êtes-vous satisfait de la rapidité d'envoi et de l'exactitude des factures et des relevés de la société pipelinère?



Pour la deuxième année de suite, les sociétés pipelinières ont obtenu leur deuxième cote moyenne la plus élevée en réponse à cette question. Soixante-neuf pour cent (69 %) des expéditeurs ont accordé une cote de « 4 » ou « 5 » à leur société pipelinière. Entre autres sujets de préoccupation, certains expéditeurs ont mentionné que les factures et les relevés leur sont envoyés trop tard, qu'ils nécessitent plusieurs révisions et qu'ils sont trop compliqués.

Question n° 4

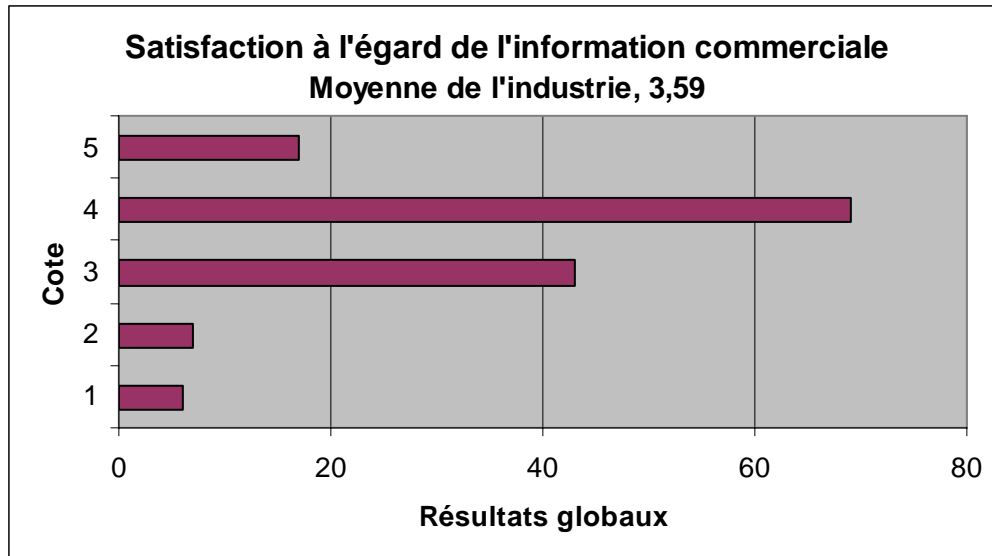
Dans quelle mesure êtes-vous satisfait de la rapidité de publication et de l'utilité de l'information sur l'exploitation (interruptions, capacité disponible, entretien prévu, écoulements, etc.) fournie par la société pipelinière?



Soixante-trois pour cent (63 %) des expéditeurs ont indiqué une cote de satisfaction de « 4 » ou « 5 » au chapitre de l'information sur l'exploitation. Ce facteur venait au troisième rang quant au degré d'importance qu'il revêt pour les expéditeurs, avec une cote de 4,54 sur 5. Les expéditeurs étaient généralement contents de l'information sur l'exploitation qui leur est fournie, mais certains ont mentionné qu'ils aimeraient être prévenus dans de meilleurs délais des interruptions de service prévues.

Question n° 5

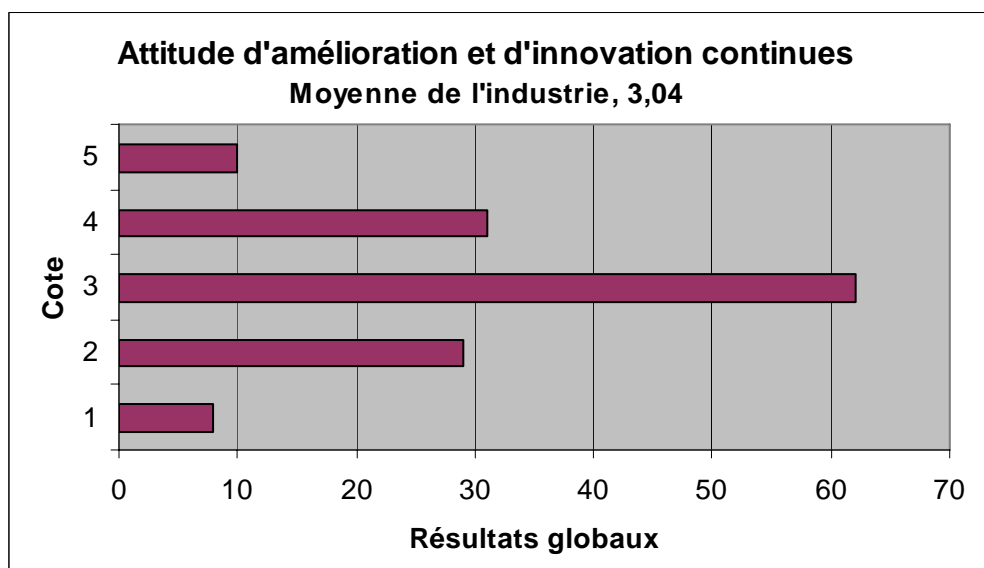
Dans quelle mesure êtes-vous satisfait de la rapidité de publication et de l'utilité de l'information de nature commerciale (droits, changements de service, nouveaux services, informations sur les contrats, etc.) fournie par la société pipelinière?



Près de 61 % des expéditeurs ont accordé une cote de « plutôt satisfait » (4) ou « entièrement satisfait » (5) à ce chapitre. La cote moyenne de 3,59 enregistrée cette année a légèrement baissé par rapport à celle de l’an dernier, soit 3,66. Améliorer l’exactitude des ratios du combustible et fournir un meilleur préavis à l’égard des changements tarifaires sont deux aspects à améliorer que les expéditeurs ont relevés.

Question n° 6

Dans quelle mesure êtes-vous satisfait de l’attitude d’amélioration et d’innovation continues adoptée par la société pipelinière?

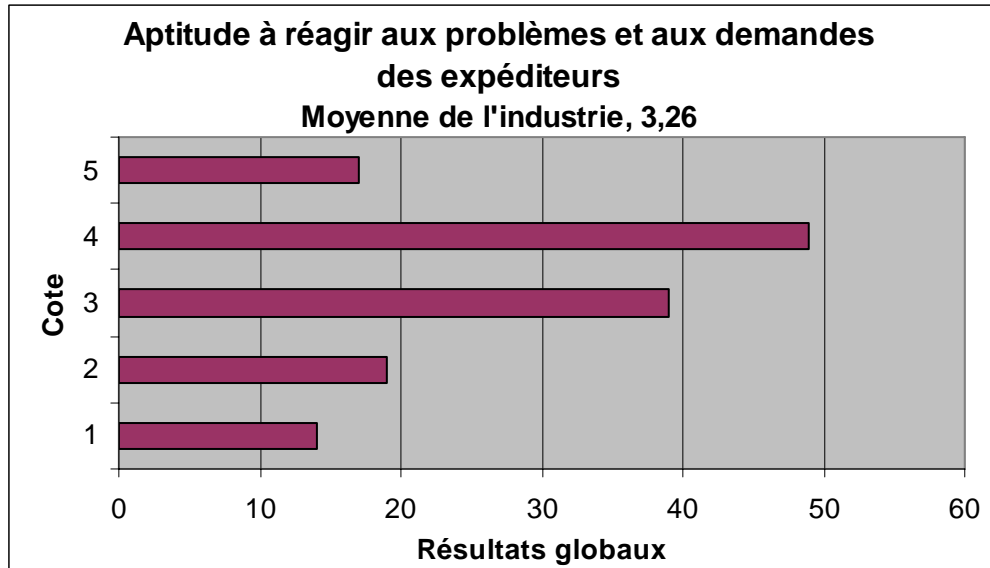


Comme en 2005, la cote moyenne de l’industrie pour cette question vient à l’avant-dernier rang de toutes les cotes attribuées. Seulement 29 % des expéditeurs ont accordé une cote de « 4 » ou « 5 », tandis que 26 % ont donné une cote de « 2 » (légèrement

satisfait) ou de « 1 » (nullement satisfait). Certains expéditeurs ont indiqué que les sociétés pipelinières se montrent peu empressées à apporter des changements à moins d'en tirer un avantage et qu'elles ne tiennent pas compte des avis que leurs clients leur fournissent au sujet des changements souhaités.

Question n°7

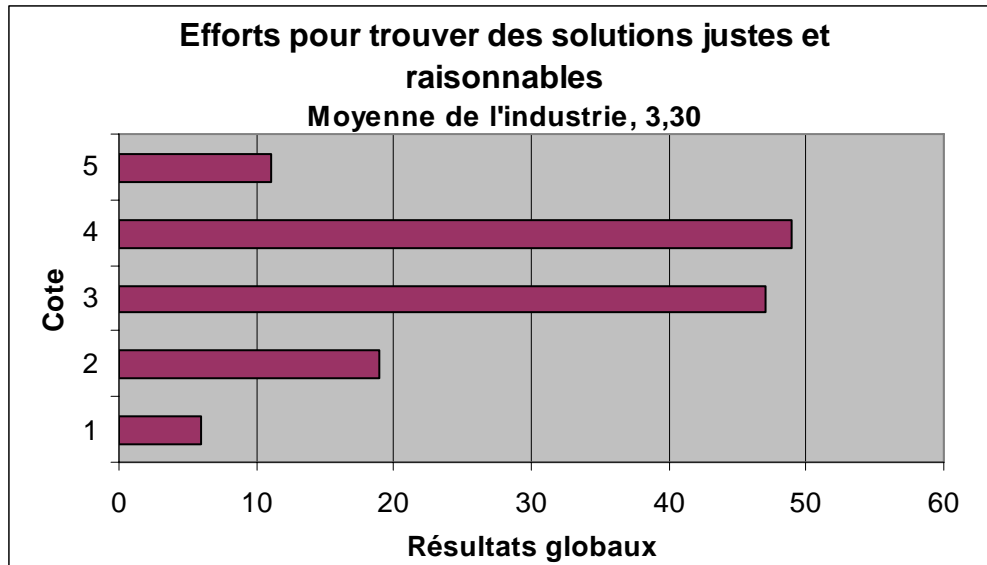
Dans quelle mesure êtes-vous satisfait de l'accessibilité à la société pipelinière et de son aptitude à réagir aux problèmes et demandes des expéditeurs?



Pour cette question, la cote moyenne de 3,46 enregistrée lors du sondage 2005 a chuté à 3,26 cette année. Seulement 48 % des expéditeurs ont accordé une cote de « 4 » ou « 5 » à leur société pipelinière. Comme c'était le cas l'an dernier, les expéditeurs de plusieurs sociétés pipelinières trouvent que leur transporteur met trop de temps à réagir à leurs problèmes et demandes.

Question n° 8

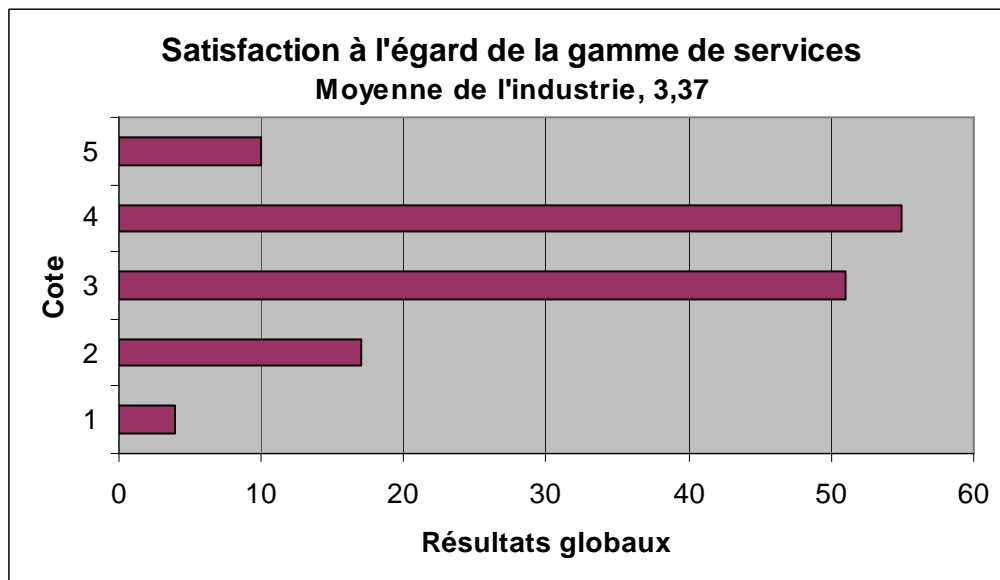
Dans quelle mesure êtes-vous satisfait des efforts engagés par la société pipelinière pour trouver des solutions justes et raisonnables lorsqu'elle règle des problèmes?



La cote moyenne de l'industrie pour cette question s'est améliorée par rapport à l'an dernier, passant de 3,26 à 3,30. Près de 46 % des expéditeurs se sont dits « plutôt satisfaits » ou « entièrement satisfaits ». Les expéditeurs ont donné la cote de 4,49 sur 5 à cet aspect pour ce qui est de son degré d'importance.

Question n°9

Dans quelle mesure êtes-vous satisfait de la gamme de services offerts par la société pipelinière?

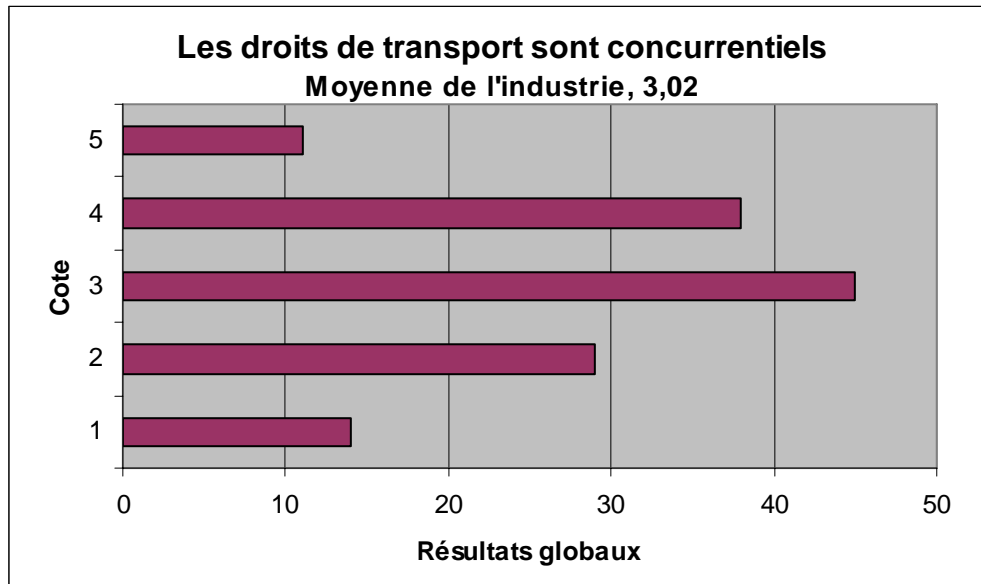


La cote accordée en réponse à cette question a baissé comparativement au sondage précédent, passant de 3,63 à 3,37. Quelques expéditeurs ont mentionné qu'ils aimeraient bénéficier de plus de services qui rehaussent la flexibilité, comme le service

d'entreposage et d'emprunt. Cet aspect a été coté le plus bas pour ce qui est du degré d'importance, soit 3,84 sur 5.

Question n° 10

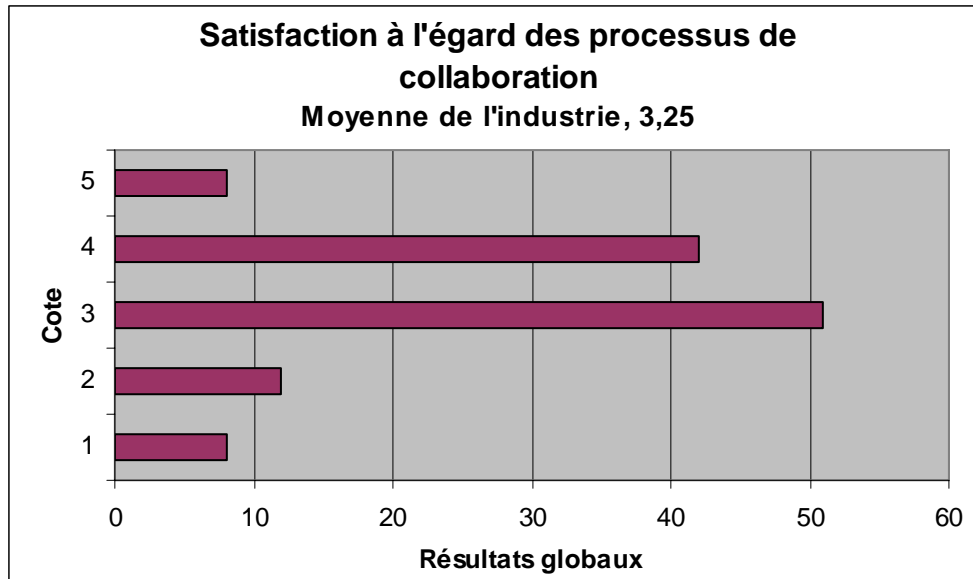
Selon vous, les droits de transport de cette société pipelinière sont-ils concurrentiels?



Comme dans le sondage 2005, cette question a reçu la cote moyenne de l'industrie la plus basse cette année, baissant de 3,12 en 2005 à 3,02. Cet aspect figurait au deuxième rang pour ce qui est de son degré d'importance, avec une cote de 4,57 sur 5. La nécessité d'améliorer la gestion des coûts pour faire baisser les droits, le prix élevé du service interruptible et l'absence de concurrence dans le secteur de marché de l'expéditeur sont des commentaires qui revenaient souvent dans les réponses au sondage.

Question n° 11

Dans quelle mesure êtes-vous satisfait des processus de collaboration (négociations ou réunions du groupe de travail) utilisés par cette société pipelinière?

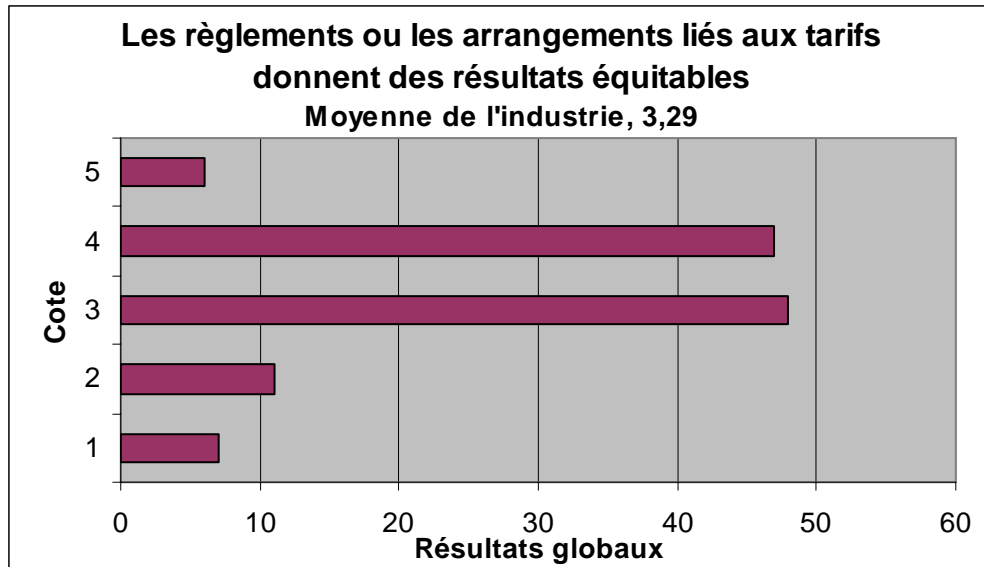


La satisfaction à l'égard des processus de collaboration a suscité la troisième cote la plus basse cette année, la cote moyenne ayant chuté de 3,35 lors du sondage 2005 à 3,25. Seulement 41 % des expéditeurs se sont dits « plutôt satisfaits » ou « entièrement satisfaits » en réponse à cette question. Voici des exemples des commentaires formulés :

- La société pipelinère ne semble pas intéressée à instituer un groupe de travail ou un processus de collaboration permanent en dépit des demandes que les expéditeurs lui font dans ce sens;
- Il y aurait lieu de revoir et de reconfirmer le mandat du groupe de travail;
- Le processus de collaboration est parfois lent, mais il donne à chaque partie la possibilité d'avoir son mot à dire dans un dossier.

Question n°12

Selon vous, le règlement négocié actuel ou les arrangements liés aux tarifs permettront-ils d'offrir des résultats équitables?

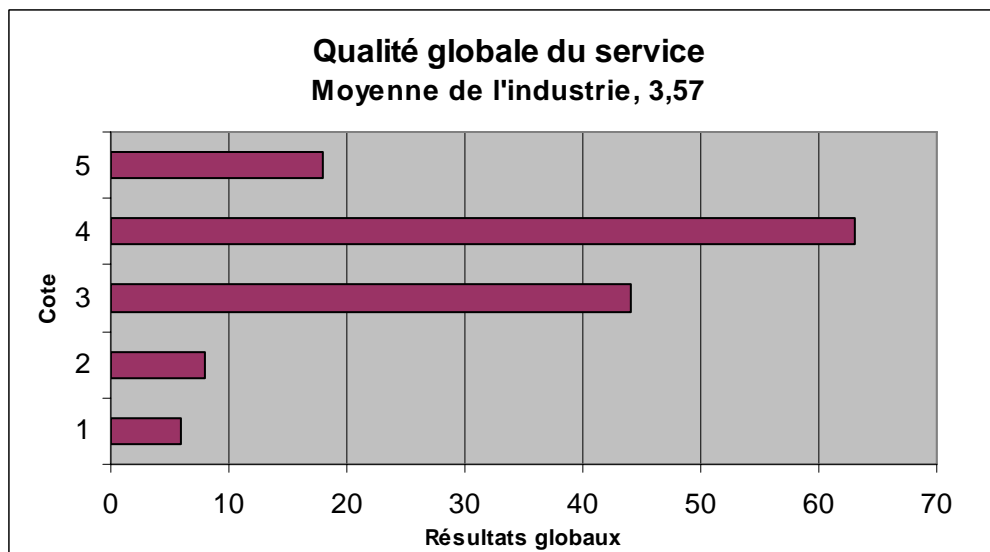


Pour cette question, la cote moyenne de l'industrie a baissé légèrement par rapport à celle de 3,38 obtenue lors du sondage 2005. Environ 45 % des expéditeurs ont affirmé qu'ils étaient « plutôt satisfaits » ou « entièrement satisfaits » du règlement ou des arrangements tarifaires dont ils bénéficiaient. Voici certains des commentaires les plus frappants :

- Certains programmes incitatifs consistent simplement à payer quelqu'un pour faire ce qu'il devrait faire de toute façon – l'incitatif devrait être incorporé dans les droits de base de la société pipelinière;
- Le dernier règlement a été le fruit d'un processus de négociation raisonnablement équitable et le résultat en a été quelque peu douloureux pour les deux côtés, comme cela se devait sans doute.

Question n°13

Dans quelle mesure êtes-vous satisfait de la qualité GLOBALE du service offert par la société pipelinière au cours de la dernière année civile?



Comme le montrait le sondage 2005, les expéditeurs semblent raisonnablement satisfaits, dans l'ensemble, des services obtenus des sociétés pipelinières. La cote moyenne de l'industrie a légèrement fléchi par rapport à celle enregistrée l'an dernier, soit 3,78. Cinquante-huit pour cent (58 %) des répondants ont accordé la cote « plutôt satisfait » ou « entièrement satisfait » à leur société pipelinière au chapitre de la qualité globale du service.

Question n° 14

En général, la qualité du service offert par la société pipelinière a-t-elle :

augmenté	19	13 %
été stable	110	78 %
diminué	13	9 %
Total	142	100 %

Question n°15

Quels sont les aspects positifs des services offerts par cette société pipelinière?

Cette question offrait la possibilité aux expéditeurs de relever les points forts de la société pipelinière qui les dessert. Voici certains thèmes communs qui sont ressortis :

- Service fiable;
- Bonne communication;
- Utilité des représentants des services;
- Processus de collaboration.

Question n° 16

Quels sont les aspects que cette société pipelinière pourrait améliorer?

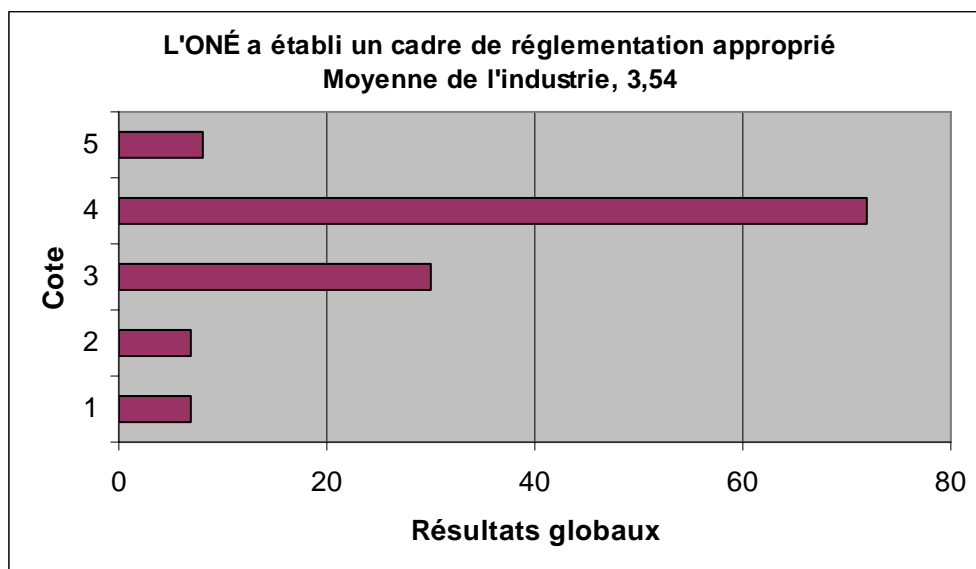
En réponse à cette question, les expéditeurs ont fourni des commentaires précis sur la société pipelinière dont ils utilisent les services. Voici certains des commentaires qui revenaient souvent dans les réponses :

- Offrir plus de services et de flexibilité;
- S'attaquer d'une manière plus proactive aux problèmes qui confrontent le marché;
- Améliorer les tableaux d'affichage, les rapports en ligne et les sites Web;
- Mieux gérer les coûts et abaisser les droits.

3. Rétroaction au sujet du rendement de l'Office

Question n°17

Selon vous, l'ONÉ a-t-il établi un cadre de réglementation approprié qui permet la conclusion de règlements négociés concernant les droits et les tarifs?

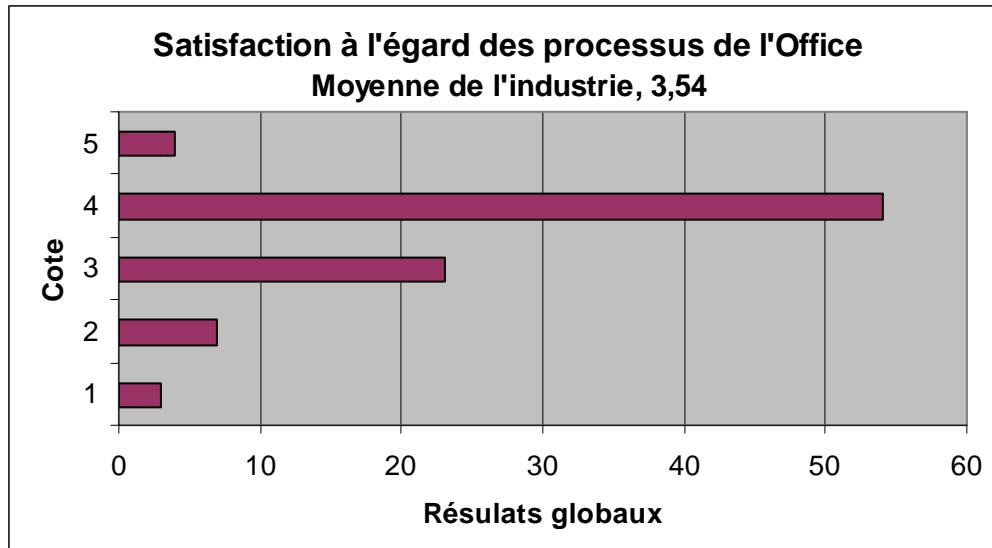


Près de 65 % des expéditeurs se sont dits « plutôt satisfaits » ou « entièrement satisfaits » du rendement de l'ONÉ pour ce qui est d'établir un cadre de réglementation propice à la conclusion de règlements négociés sur les droits. La cote moyenne de l'industrie a baissé légèrement par rapport au sondage précédent, où elle s'établissait à 3,58. Voici des exemples des commentaires recueillis :

- L'ONÉ semble avoir adopté une approche « non interventionniste » en ce qui a trait aux règlements négociés et il en résulte qu'il est moins au courant que par le passé des enjeux auxquels les expéditeurs sont confrontés dans une région particulière.
- Nous croyons qu'il existe une structure appropriée pour permettre des discussions équitables et constructives sur tous les sujets entre la société pipelinère et ses expéditeurs.

Question n°18

En l'absence de règlement sur les droits et les tarifs, dans quelle mesure êtes-vous satisfait des processus de l'Office servant à régler les différends?



Environ 64 % des expéditeurs ont indiqué qu'ils étaient « plutôt satisfaits » ou « entièrement satisfaits » des processus mis en œuvre par l'Office pour régler les différends. La cote moyenne de 3,54 est légèrement meilleure que celle de l'an dernier, soit 3,46. Les commentaires suivants, reçus en réponse à la question, méritent d'être signalés :

- Le processus d'audience est long, ardu et coûteux;
- Nous apprécions les efforts que fait l'ONÉ pour remédier aux enjeux soulevés autant par les expéditeurs que par la société pipelinière;
- Nous préférons toujours la formule des commentaires écrits parce qu'une audience orale occasionne des coûts élevés aux participants de l'extérieur;
- Un bon nombre d'expéditeurs ont l'impression que l'ONÉ tend à avantager les sociétés pipelinières.

Question n° 19

Comment l'Office pourrait-il améliorer ses processus de désignation des droits et des tarifs?

Les expéditeurs ont fourni tout un éventail de commentaires en réponse à cette question. Voici quelques-uns des commentaires et des suggestions formulés au sujet de l'amélioration des processus :

- Il faut poursuivre le dialogue directement avec les clients; le présent sondage constitue un excellent outil pour ce faire et les rencontres annuelles que l'Office organise avec nous en sont un autre;
- L'ONÉ a actuellement une très bonne approche : il exerce une surveillance réglementaire pertinente, encourage la collaboration et évite de s'imposer outre mesure;
- L'Office devrait pousser les entités réglementées à réduire leurs coûts et à accroître l'efficacité, accélérer les processus et encourager encore davantage la conclusion de règlements pluriannuels;

- L'Office doit s'assurer de comprendre la réalité du marché et les défis auxquels les expéditeurs sont confrontés – des efforts ont été faits dans ce sens au cours de la dernière année et il faudrait continuer dans la même voie et même faire plus;
- L'Office devrait jouer un rôle plus actif du point de vue de l'établissement des droits;
- Il faut simplifier les processus, réduire la paperasserie et recourir davantage à des documents sur support électronique.

Question n° 20

Degré d'importance

Pour chaque question, les expéditeurs devaient coter le degré d'importance que l'aspect traité revêt pour leur organisation, selon une échelle où la cote 1 correspondait à « pas important » et la cote 5 à « très important ». Les cotes suivantes ont été accordées jusqu'à concurrence d'une cote maximale de 5.

	Cote d'importance
La fiabilité de l'exploitation matérielle	4,90
Les droits de transport sont concurrentiels	4,57
La rapidité de publication et l'utilité de l'information sur l'exploitation	4,54
Les efforts pour trouver des solutions justes et raisonnables	4,49
La satisfaction à l'égard des systèmes transactionnels	4,38
L'accessibilité et l'aptitude à réagir aux problèmes et aux demandes des expéditeurs	4,36
La rapidité d'envoi et l'exactitude des factures et des relevés	4,28
Les processus de règlement des différends de l'ONÉ	4,28
Le cadre de réglementation de l'ONÉ	4,24
Les règlements ou les arrangements liés aux tarifs donnent des résultats justes	4,22
Les processus de collaboration	4,17
L'attitude d'amélioration et d'innovation continues	4,07
La rapidité de publication et l'utilité de l'information de nature commerciale	4,06
La gamme de services	3,84

4. Conclusions

Rétroaction sur les services liés aux pipelines

Même si les cotes moyennes de l'industrie ont fléchi dans le cas de plusieurs questions par rapport aux résultats du sondage de l'an dernier, les expéditeurs semblent encore raisonnablement satisfaits, dans l'ensemble, des services que leur offrent les sociétés

pipelinières. Une légère amélioration a été notée au chapitre des efforts faits pour trouver des solutions justes et raisonnables lorsqu'il s'agit de régler des problèmes.

Les trois aspects positifs que les expéditeurs ont relevés à l'égard des services offerts par les sociétés pipelinières demeurent les suivants :

- Fiabilité de l'exploitation matérielle;
- Rapidité d'envoi et exactitude des factures et des relevés;
- Rapidité de publication et utilité de l'information sur l'exploitation.

Les trois aspects au regard desquels ils estimaient que leur société pipelinière pouvait le plus s'améliorer sont les suivants :

- Rendre les droits plus concurrentiels;
- Manifester une attitude d'amélioration et d'innovation continues;
- Recourir à des processus de collaboration, tels que les négociations relatives aux droits et les réunions de groupe de travail.

L'Office voit dans le sondage un outil précieux pour se tenir au fait des enjeux et des sujets de préoccupation qui touchent les expéditeurs. Le fait d'effectuer le sondage chaque année permettra à l'Office et aux parties de suivre le rendement au fil du temps. L'Office n'envisage pas de prendre des mesures de réglementation en conséquence directe des sondages, mais il prévoit que ce seront des outils efficaces pour cerner les domaines susceptibles d'amélioration.

Rétroaction concernant l'Office

Il ressort du sondage qu'environ 65 % des expéditeurs sont soit « plutôt satisfaits » soit « entièrement satisfaits » du rendement de l'Office du point de vue du cadre de réglementation en place et des processus mis en œuvre pour régler les différends. Ceci représente une légère amélioration par rapport aux résultats du sondage précédent, mais il n'en reste pas moins que les expéditeurs ont relevé certains domaines où l'Office pourrait rehausser ses processus et son rendement.

Deux principaux aspects que l'Office pourrait améliorer consistent dans la simplification de ses processus et la consultation active des parties prenantes afin de mieux comprendre le contexte de marché dans lequel il prend ses décisions. L'Office a tenu compte de ces aspects dans son Plan stratégique 2006-2009 et il continue de se donner comme objectif de faire en sorte que ses processus réglementaires soient efficaces, uniformes et adaptés aux besoins de toutes les parties prenantes. L'Office a l'intention de faire un suivi du sondage par des rencontres avec les sociétés pipelinières et les expéditeurs au cours des prochains mois afin de discuter des résultats, y compris la rétroaction concernant son rendement.