

Office national  
de l'énergie



National Energy  
Board

Le réseau canadien de

**transport** d'hydrocarbures

transport

transport

transport

transport

ÉVALUATION DU RÉSEAU DE TRANSPORT • Août 2005

Canada

Office national  
de l'énergie



National Energy  
Board

---

Le réseau canadien de  
**transport** d'hydrocarbures  
transport  
transport  
transport  
transport

ÉVALUATION DU RÉSEAU DE TRANSPORT • AOÛT 2005

---

Canada

## **Autorisation de reproduction**

Le contenu de cette publication peut être reproduit à des fins personnelles, éducatives et(ou) sans but lucratif, en tout ou en partie et par quelque moyen que ce soit, sans frais et sans autre permission de l'Office national de l'énergie, pourvu qu'une diligence raisonnable soit exercée afin d'assurer l'exactitude de l'information reproduite, que l'Office national de l'énergie soit mentionné comme organisme source et que la reproduction ne soit présentée ni comme une version officielle ni comme une copie ayant été faite en collaboration avec l'Office national de l'énergie ou avec son consentement.

Pour obtenir l'autorisation de reproduire l'information contenue dans cette publication à des fins commerciales, faire parvenir un courriel à : [info@neb-one.gc.ca](mailto:info@neb-one.gc.ca)

## **Permission to Reproduce**

Materials may be reproduced for personal, educational and/or non-profit activities, in part or in whole and by any means, without charge or further permission from the National Energy Board, provided that due diligence is exercised in ensuring the accuracy of the information reproduced; that the National Energy Board is identified as the source institution; and that the reproduction is not represented as an official version of the information reproduced, nor as having been made in affiliation with, or with the endorsement of the National Energy Board.

For permission to reproduce the information in this publication for commercial redistribution, please e-mail: [info@neb-one.gc.ca](mailto:info@neb-one.gc.ca)

© Sa Majesté la Reine du chef du Canada représentée par l'Office national de l'énergie 2005

N° de cat. NE23-129/2005F  
ISBN 0-662-74705-4

Ce rapport est publié séparément dans les deux langues officielles.

### **Demandes d'exemplaires :**

Bureau des publications  
Office national de l'énergie  
444, Septième Avenue S.-O.  
Calgary (Alberta) T2P 0X8  
Courrier électronique : [publications@neb-one.gc.ca](mailto:publications@neb-one.gc.ca)  
Télécopieur : (403) 292-5576  
Téléphone : (403) 299-3562  
1-800-899-1265  
Internet : [www.neb-one.gc.ca](http://www.neb-one.gc.ca)

**Des exemplaires sont également disponibles à la bibliothèque de l'Office :**  
Rez-de-chaussée

Imprimé au Canada



© Her Majesty the Queen in Right of Canada as represented by the National Energy Board 2005

Cat. No. NE23-129/2005E  
ISBN 0-662-41123-4

This report is published separately in both official languages.

### **Copies are available on request from:**

The Publications Office  
National Energy Board  
444 Seventh Avenue S.W.  
Calgary, Alberta, T2P 0X8  
E-Mail: [publications@neb-one.gc.ca](mailto:publications@neb-one.gc.ca)  
Fax: (403) 292-5576  
Phone: (403) 299-3562  
1-800-899-1265  
Internet: [www.neb-one.gc.ca](http://www.neb-one.gc.ca)

**For pick-up at the NEB office:**  
Library  
Ground Floor

Printed in Canada

<b>Liste des figures et des tableaux</b>	<b>ii</b>
<b>Liste des sigles, abréviations et unités</b>	<b>iii</b>
<b>Avant-propos</b>	<b>iv</b>
<b>Chapitre 1 : Introduction</b>	<b>1</b>
<b>Chapitre 2 : Le réseau canadien de transport d'hydrocarbures</b>	<b>3</b>
2.1 Suffisance de capacité pipelinière	3
2.1.1 Écarts de prix et droits du service garanti	4
2.1.2 Utilisation de la capacité sur les principaux trajets	5
2.1.3 Répartition de la capacité	8
2.2 Indice des droits pipeliniers	10
2.3 Satisfaction des expéditeurs	12
2.3.1 Sondage de l'ONÉ sur les services liés aux pipelines	13
2.3.2 Surveillance informelle	14
2.3.3 Plaintes officielles	14
2.4 Viabilité financière des pipelines et capacité de réunir des capitaux	15
2.4.1 Ratios financiers	15
2.4.2 Cotes de solvabilité	17
2.4.3 Accès aux marchés de capitaux	19
2.4.4 Autres commentaires de la communauté financière	20
2.4.5 Évaluations par les analystes d'actions	21
<b>Chapitre 3 : Conclusions et nouveaux enjeux</b>	<b>22</b>
<b>Annexe 1 : Tableau comparatif des cotes de dette</b>	<b>25</b>
<b>Annexe 2 : Résultats globaux du Sondage sur les services liés aux pipelines</b>	<b>26</b>

## FIGURES

1	Gazoducs et oléoducs réglementés par l'Office national de l'énergie	2
2	Comparaison entre le prix de base Dawn-Alberta et le coût du transport sur TransCanada (plus le combustible)	4
3	Comparaison entre l'écart de base Sumas-Station 2 et le coût de T-Sud de Westcoast	5
4	Débit du réseau principal de TransCanada par rapport à sa capacité	6
5	Débit de la canalisation principale de Westcoast par rapport à sa capacité	6
6	Débit d'Alliance par rapport à sa capacité	7
7	Débit du réseau d'Enbridge par rapport à sa capacité	7
8	Débit du réseau Terasen (TMPL) par rapport à sa capacité	8
9	Débit du pipeline Express par rapport à sa capacité	8
10	Droits des gazoducs et indice implicite de prix (valeur normalisée à compter de 1997)	11
11	Droits des oléoducs et indice implicite de prix (valeur normalisée à compter de 1997)	12
12	Qualité globale du service (Moyenne de l'industrie, 3,78)	13

## TABLEAUX

1	Répartitions de la capacité chez Enbridge	9
2	Répartitions de la capacité chez Terasen (TMPL)	9
3	Répartitions de la capacité chez Cochin	10
4	Ratios de couverture BAII-intérêts	16
5	Rendement du capital-actions de 1999 à 2004	17
6	Historique des cotes de solvabilité accordées par le DBRS – Créances de premier rang et créances subordonnées	18
7	Historique des cotes de solvabilité accordées par la S&P	19
Ann. 1	Tableau comparatif des cotes de dette	25

## SIGLES ET ABRÉVIATIONS

Alliance	Alliance Pipeline Ltd.
BAII	bénéfice avant intérêts et impôts
BSOC	bassin sédimentaire de l'Ouest canadien
Chevron	Chevron Canada Limited
Cochin	Cochin Pipe Lines Ltd.
DBRS	Dominion Bond Rating Service
É.-U.	États-Unis
Enbridge	Enbridge Pipelines Inc.
Express	Express Pipeline Limited Partnership
Foothills	Foothills Pipe Lines Ltd.
FPE	fonds provenant de l'exploitation
GNL	gaz naturel liquéfié
IIP	indice implicite de prix
M&NP	Maritimes & Northeast Pipeline
ONÉ ou Office	Office national de l'énergie
PML	Pipes-lines Montréal
PNGTS	Portland Natural Gas Transmission System
PTNI	Pipelines Trans-Nord Inc.
RCA	rendement du capital-actions
Réseau de la C.-B.	Réseau de la Colombie-Britannique de TCPL
S&P	Standard & Poor's
SDA	service de dépassement autorisé
SG	service garanti
SOEI	Sable Offshore Energy Inc.
Terasen (TMPL)	Terasen Pipelines (Trans Mountain) Inc.
TI	Transport interruptible
TQM	Gazoduc Trans Québec & Maritimes Inc.
TransCanada ou TCPL	TransCanada PipeLines Limited
T-Sud	zone de transport vers le sud sur le réseau de Westcoast
Westcoast	Westcoast Energy Inc.

## UNITÉS

$10^3\text{m}^3/\text{j}$	millier de mètres cubes par jour
GJ	gigajoule
$\text{Gpi}^3$	milliard de pieds cubes
$\text{Gpi}^3/\text{j}$	milliard de pieds cubes par jour
$\text{m}^3/\text{j}$	mètres cubes par jour
$\text{Mpi}^3/\text{j}$	million de pieds cubes par jour
MW	mégawatt

---

## AVANT-PROPOS

Dans le cadre de son rôle de régie, l'Office national de l'énergie (l'Office ou l'ONÉ) surveille constamment les marchés de l'énergie et du transport pour s'assurer que les Canadiens et Canadiennes profitent d'une plus grande efficacité économique. Pour s'aider dans l'exercice de cette fonction de surveillance, l'Office a défini dans son *Rapport sur les plans et priorités de 2004-2005* le besoin d'instaurer un système de mesure du rendement ayant trait aux droits et tarifs pipeliniers, qui évalue également la santé financière de l'industrie du transport par pipeline.

Le présent rapport évalue le fonctionnement actuel du réseau canadien de transport d'hydrocarbures et définit le cadre dont l'Office s'inspirera à l'avenir pour mener d'autres évaluations du genre.

Les données contenues dans le rapport reposent sur des renseignements publics que le personnel de l'ONÉ a recueillis et contrôlés. Afin de mieux cerner les nouveaux enjeux qui se dessinent relativement au réseau de transport, l'Office a tiré profit d'entretiens avec des membres de la communauté financière. En outre, un avant-projet a été remis à l'Association canadienne de pipelines d'énergie et à l'Association canadienne des producteurs pétroliers pour consultation avant publication.

Si vous avez des commentaires sur le rapport ou d'autres éléments d'analyse à suggérer, veuillez vous adresser à la personne suivante :

Barry Branston  
Secteur des demandes  
Office national de l'énergie

Téléphone : (403) 299-3650  
Courriel : [bbranston@neb-one.gc.ca](mailto:bbranston@neb-one.gc.ca)

Quiconque souhaite utiliser le présent rapport, en totalité ou en partie, pour étayer son témoignage dans le cadre d'une instance réglementaire peut le soumettre à cette fin, comme c'est le cas pour tout autre document public. Une partie qui agit ainsi est réputée avoir adopté l'information déposée et peut se voir poser des questions à son sujet.

## INTRODUCTION

Le réseau canadien de transport d'hydrocarbures achemine chaque année des produits pétroliers et du gaz naturel d'une valeur de plus de 100 milliards de dollars sur les marchés intérieurs et d'exportation. En 2004, le Canada a exporté pour près de 59 milliards de dollars en produits énergétiques, soit environ 15 % du total des recettes d'exportation du pays. L'énergie est essentielle à notre mode de vie; il est indispensable, pour le bien-être économique de la population canadienne, que le réseau pipelinier soit en mesure de livrer cette énergie de manière fiable et efficiente. L'Office réglemente les activités matérielles et financières des pipelines interprovinciaux et internationaux.

L'Office s'est fixé cinq buts généraux pour garantir que son programme de réglementation procure des bienfaits à la population canadienne. Le troisième but est le suivant : « Les Canadiens et Canadiennes profitent d'une plus grande efficacité économique ». Pour déterminer si ce but est atteint, l'Office surveille les marchés de l'énergie et du transport afin de relever des indices que ceux-ci fonctionnent bien.

Chaque année, l'Office publie divers rapports d'évaluation du marché de l'énergie qui abordent différents aspects des marchés énergétiques canadiens. C'est la première fois que l'Office diffuse un rapport centré sur l'évaluation du fonctionnement du réseau canadien de transport d'hydrocarbures.

Cet ouvrage est semblable aux autres rapports de surveillance du marché produits par l'Office et il vise d'une part à évaluer dans quelle mesure le réseau canadien de transport d'hydrocarbures fonctionne bien et, d'autre part, à fixer une méthodologie pour surveiller et évaluer le rendement du réseau de transport d'année en année. Il ne s'agit pas d'un document de réglementation comme, par exemple, des Motifs de décision. L'objet du rapport n'est pas de rendre une décision sur une question de réglementation, tel que l'établissement du taux de rendement du capital-actions auquel une société pipelinrière devrait avoir droit. Par conséquent, les facteurs à partir desquels le fonctionnement du réseau de transport y est évalué ne sont pas les mêmes que ceux qui sont pris en compte dans le cadre d'une instance réglementaire.

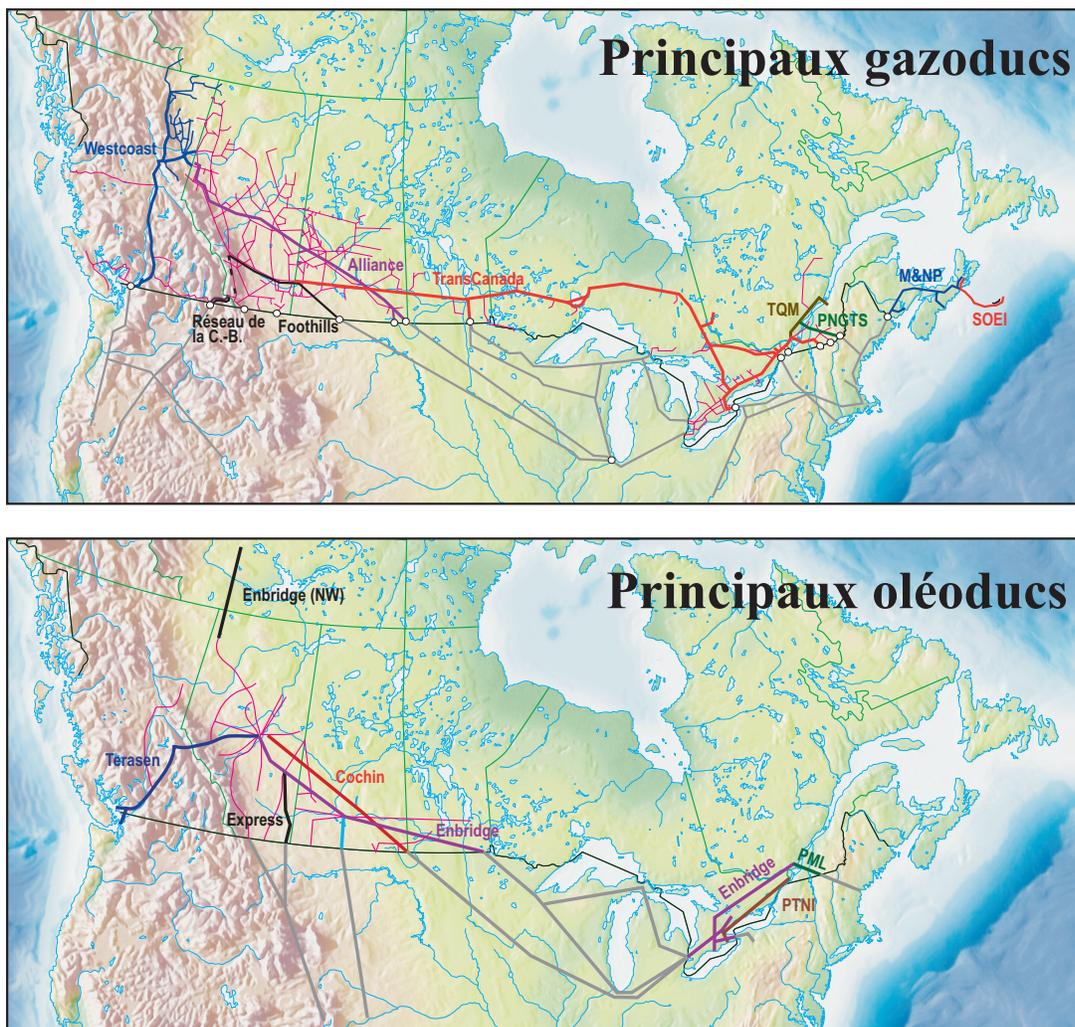
L'Office juge qu'il faut que les trois résultats suivants soient atteints avant de pouvoir affirmer que le réseau de transport fonctionne bien :

1. la capacité pipelinrière en place est suffisante pour acheminer les produits aux consommateurs qui en ont besoin;
2. les sociétés pipelinrières fournissent des services qui répondent aux besoins des expéditeurs à des prix raisonnables;
3. les sociétés pipelinrières présentent assez de vigueur financière pour attirer des capitaux à des conditions qui leur permettent d'assurer l'entretien de leurs réseaux et de construire de nouvelles infrastructures de manière efficace pour répondre aux besoins du marché à mesure qu'il évolue.

Pour déterminer si ces résultats sont atteints, l'Office s'est servi de données accessibles dans le public au sujet des sociétés réglementées du Groupe 1 (voir la figure 1). Ce groupe comprend les grandes sociétés pipelières sur lesquelles l'Office exerce une surveillance réglementaire continue. Comme ces sociétés représentent la plus grande partie du réseau de transport canadien, les données qui en émanent donnent une bonne idée du fonctionnement global du réseau de transport.

FIGURE 1

**Gazoducs et oléoducs réglementés par l'Office national de l'énergie**



# LE RÉSEAU CANADIEN DE TRANSPORT D'HYDROCARBURES

## 2.1 Suffisance de capacité pipelinière

Un des principaux critères de mesure du bon fonctionnement des marchés énergétiques est la présence d'une capacité pipelinière suffisante pour transporter le pétrole brut, les produits raffinés, le gaz naturel et les liquides de gaz naturel des régions productrices aux marchés.

Dans cette partie, nous examinons les aspects suivants pour évaluer si la capacité pipelinière en place est suffisante :

- le rapport entre les écarts de prix et les droits du service garanti sur les principaux trajets de transport
- l'utilisation de la capacité des pipelines;
- le recours à des répartitions de la capacité dans les principaux oléoducs.

L'Office a généralement adopté le point de vue qu'il est préférable d'avoir un excédent de capacité pipelinière plutôt que d'en manquer. Un excédent suppose des coûts supplémentaires, que les expéditeurs doivent assumer sous forme de droits plus élevés, mais les coûts associés à un manque de capacité pipelinière leur sont généralement supérieurs. Si la capacité d'acheminement est lacunaire, le potentiel de production gazière ou pétrolière reste inutilisé, ou la production est acheminée à des marchés peu attrayants. Ce scénario se traduit par un manque à gagner pour les producteurs, moins de redevances pour l'État et des prix à la consommation plus élevés, entraîne une répartition inefficace de l'approvisionnement et envoie des signaux négatifs aux investisseurs du secteur amont. La garantie qu'il existe une capacité suffisante pour desservir les diverses régions de marché encourage fortement l'investissement dans des projets d'exploration et de mise en valeur.

De plus, un certain excédent de capacité dans le réseau offre plus de flexibilité aux intervenants du marché. Par exemple, si la demande de gaz, et son prix, augmentent en Californie en raison de mauvaises conditions hydroélectriques, les producteurs canadiens souhaitent acheminer du gaz vers ce marché. Lorsque le temps froid s'abat sur le Nord-Est américain et que les prix sont en hausse dans ce marché, la présence d'une certaine capacité libre dans le réseau permet aux producteurs d'envoyer des approvisionnements à ce marché pour ainsi répondre aux besoins des consommateurs et favoriser la stabilisation des prix.

Le fait que la valeur du gaz naturel et du pétrole transportés par les pipelines réglementés par l'ONÉ dépasse largement le coût du service sur ces pipelines montre toute l'importance de disposer d'une capacité pipelinière suffisante (en 2004, par exemple, la valeur des produits transportés s'est élevée à environ 100 milliards de dollars, alors que le coût de prestation du service de transport a été de 4,5 milliards de dollars).

### 2.1.1 Écarts de prix et droits du service garanti

Une mesure de la suffisance de capacité pipelinière repose sur le principe selon lequel, si la capacité est suffisante, l'écart entre les prix du produit (ou l'écart de base) à deux points situés le long d'un pipeline devrait être égal ou inférieur au coût du transport. Si cet écart de prix est moindre que le droit du service garanti, majoré du coût du combustible, c'est une indication que le marché dispose d'une capacité pipelinière suffisante entre les deux points d'établissement des prix. À défaut d'une capacité suffisante entre les deux points du marché, l'écart de base serait plus élevé que le coût du transport. Dans un marché qui bénéficie d'une capacité pipelinière suffisante, les vendeurs réacheminent habituellement leur produit vers le marché qui offre le prix le plus élevé, et donc répondent au besoin d'énergie de cette région. Si la capacité est insuffisante, le produit ne peut pas se rendre jusqu'au marché et l'écart de prix persiste, se traduisant par des prix plus élevés pour les consommateurs et des pertes de recettes chez les producteurs.

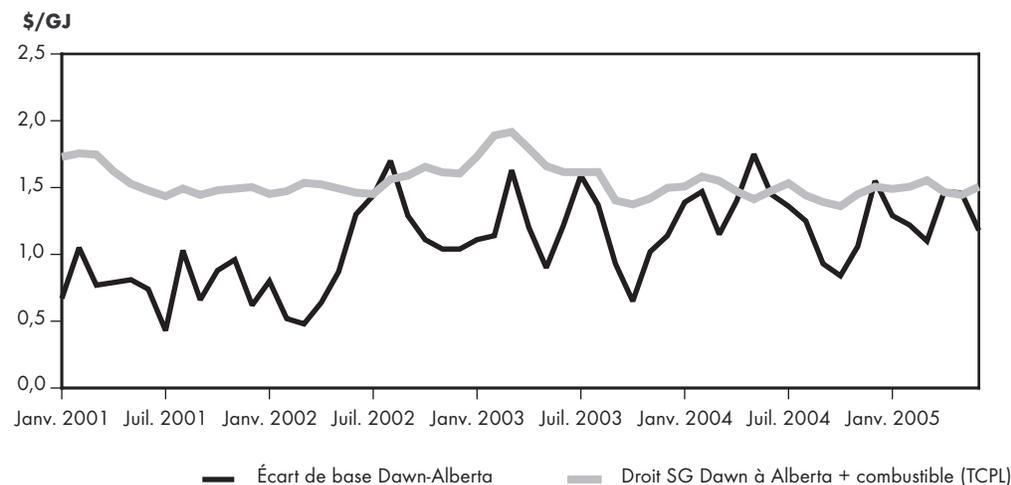
Pour utiliser cette mesure, il faut disposer de données raisonnablement bonnes sur les prix. Sont présentées ci-après deux comparaisons entre l'écart de prix et le droit du service garanti : une pour le transport sur le réseau de TransCanada PipeLines Limited (TransCanada ou TCPL) et l'autre pour le transport sur le réseau de Westcoast Energy Inc. (Westcoast).

La figure 2 compare l'écart de base entre la frontière de l'Alberta et le point de livraison de Dawn avec le droit exigé pour le service garanti de TransCanada entre ces deux points, majoré du coût du combustible. Le fait que l'écart de base s'est maintenu essentiellement en deçà du droit du service garanti démontre qu'il y a généralement eu un excédent de capacité sur le réseau de TransCanada depuis au moins janvier 2001; à partir de juillet 2002, l'utilisation de la capacité entre ces deux points semble s'être raffermie au cours des mois d'été.

La figure 3 compare l'écart de base entre la station de compression n° 2 du réseau Westcoast et le point d'exportation de Sumas, et le droit applicable au service garanti de Westcoast entre ces deux points (service T-Sud ou canalisation principale Sud), majoré du coût du combustible. Depuis février 2001, l'écart de base a été inférieur au coût de transport, sauf au cours de quelques mois, ce qui dénote que la capacité en place a été suffisante depuis ce moment-là<sup>1</sup>.

FIGURE 2

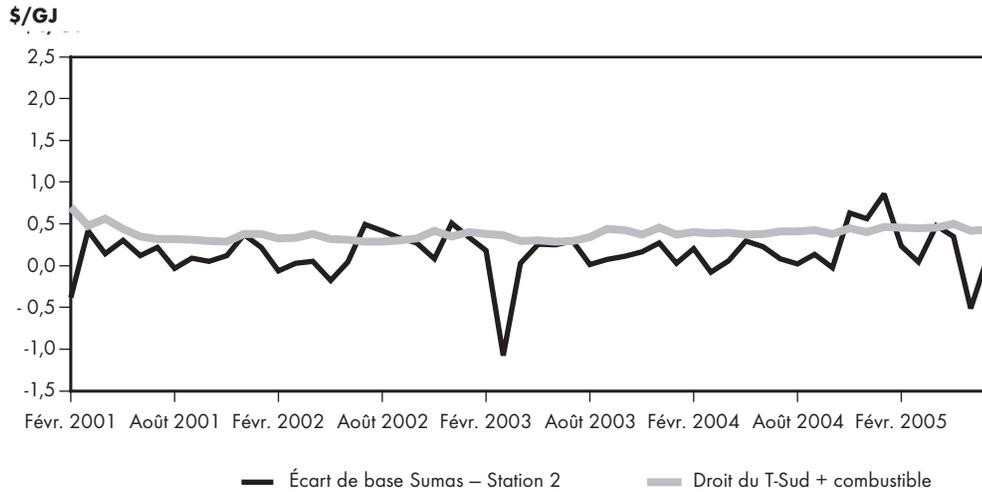
#### Comparaison entre le prix de base Dawn-Alberta et le coût du transport sur TransCanada (plus le combustible)



1 L'écart de prix négatif montré en mars 2003 peut tenir à une anomalie dans les données.

**FIGURE 3**

**Comparaison entre l'écart de base Sumas-Station 2 et le coût de T-Sud de Westcoast**



**Couloir Dawn-Parkway**

Bien qu'on ne dispose pas de bonnes données sur les prix, il y a des indications que la capacité est rare dans le couloir Dawn-Parkway du réseau de Union Gas. En décembre 2004, à l'issue d'un appel de soumissions exécutoire, Union a conclu des contrats avec 22 parties visant un agrandissement de son réseau entre Dawn et Parkway. Après avoir examiné la demande de Union portant sur les installations nécessaires, la Commission de l'énergie de l'Ontario a approuvé l'agrandissement, dont la date de mise en service est prévue pour novembre 2006. Ce couloir, qui n'est pas réglementé par l'ONÉ, représente un lien essentiel entre le carrefour de Dawn et les marchés de l'Est du Canada et du Nord-Est américain.

**2.1.2 Utilisation de la capacité sur les principaux trajets**

À défaut de données adéquates sur les prix aux principaux points d'injection et de livraison d'un réseau pipeline, une autre mesure de la suffisance de capacité réside dans le rapport entre le débit d'un pipeline et sa capacité. L'Office suit l'utilisation de la capacité sur la plupart des gros pipelines qu'il réglemente.

Les figures qui suivent présentent une comparaison du débit mensuel moyen et de la capacité dans le cas de certains des plus gros réseaux du ressort de l'ONÉ, soit ceux de TransCanada, de Westcoast, d'Alliance Pipeline Ltd. (Alliance), d'Enbridge Pipelines Inc. (Enbridge), de Terasen Pipelines (Trans Mountain) Inc. (Terasen [TMPL]) et d'Express Pipeline Limited Partnership (Express).

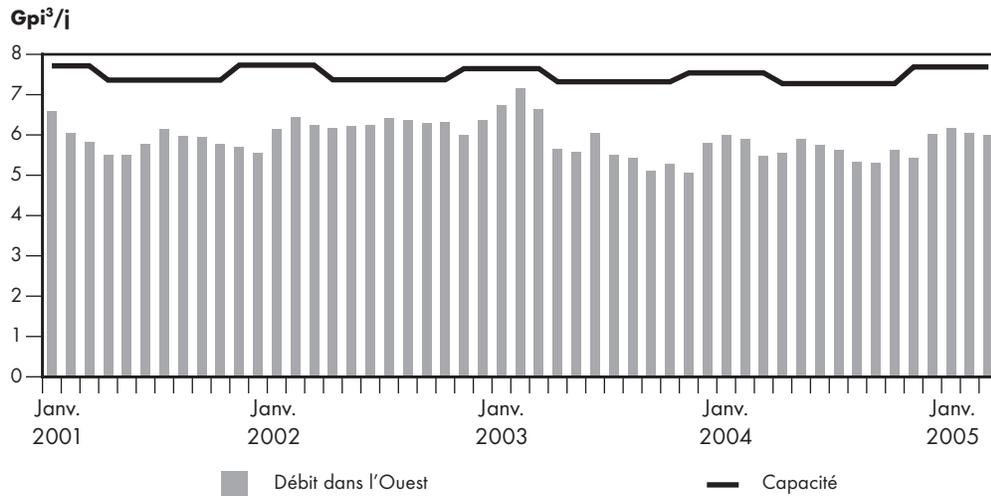
Les volumes représentés dans la figure 4 constituent le débit mensuel moyen<sup>2</sup> sur le réseau principal de TransCanada; ils sont à peu près équivalents à la quantité de gaz qui transite vers l'est sur le réseau à partir de la Saskatchewan. Ces volumes sont comparés à la capacité nominale de la canalisation des Prairies de TransCanada. Il ressort de la figure 4 que, depuis avril 2003, la canalisation des Prairies a été exploitée à entre 70 % et 80 % de sa capacité.

La figure 5 présente le débit mensuel moyen sur la canalisation principale Sud de Westcoast comparativement à la capacité entre la station 2 et le point d'exportation de Sumas. On y constate la

<sup>2</sup> Les fluctuations journalières du débit ne sont pas représentées dans la figure.

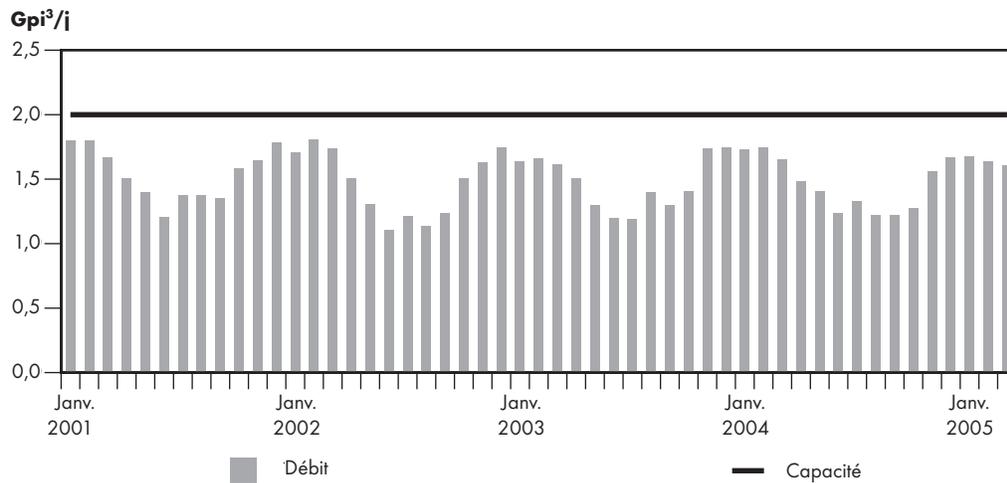
**FIGURE 4**

**Débit du réseau principal de TransCanada par rapport à sa capacité**



**FIGURE 5**

**Débit de la canalisation principale de Westcoast par rapport à sa capacité**



nature saisonnière du débit sur cette canalisation : de plus forts volumes de gaz sont transportés l'hiver et moins de volumes le sont l'été.

Pour ce qui est de la figure 6, le débit du réseau d'Alliance est comparé à la capacité contractuelle en service garanti de 37 534 10<sup>3</sup>m<sup>3</sup>/j (1 325 Mpi<sup>3</sup>/j) et à la capacité matérielle, c'est-à-dire la capacité contractuelle majorée de la capacité de service de dépassement autorisé (SDA). Comme on peut le constater, la capacité d'Alliance a été utilisée à presque 100 % depuis sa mise en exploitation en raison des nombreux contrats et de l'offre de SDA, dont le prix a été établi au coût du combustible seulement, auxquels la capacité supplémentaire, s'il en est, a été affectée.

Il est assez difficile d'évaluer l'utilisation du réseau Enbridge parce qu'il est constitué de plusieurs canalisations qui sont réservées pour la plupart au transport de différentes qualités de pétrole brut ou au transport de liquides de gaz naturel. Comme on le voit dans la figure 7, depuis janvier 2001, le réseau principal d'Enbridge a été exploité, en moyenne, à des niveaux variant de 68 % à 86 % de la capacité. Au cours du premier trimestre de 2005, la canalisation principale d'Enbridge a

FIGURE 6

**Débit d'Alliance par rapport à sa capacité**

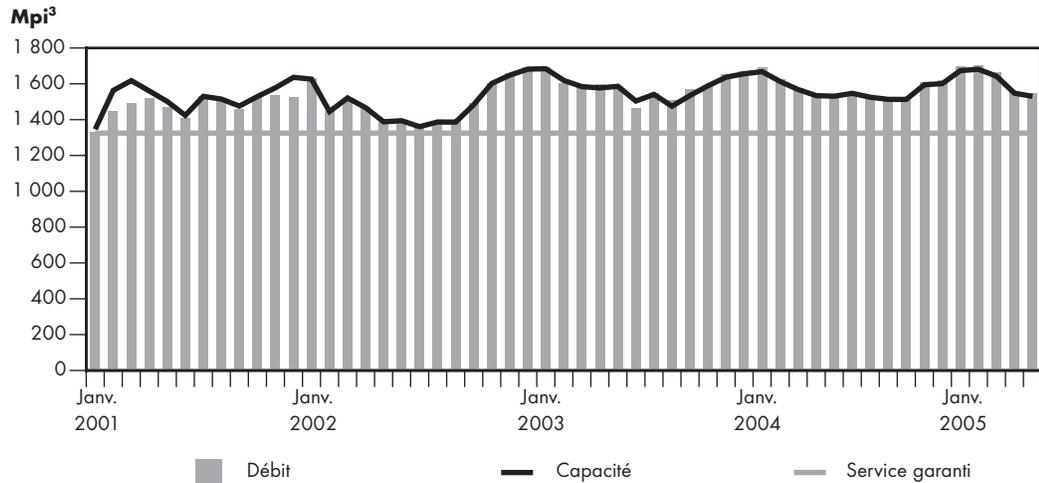
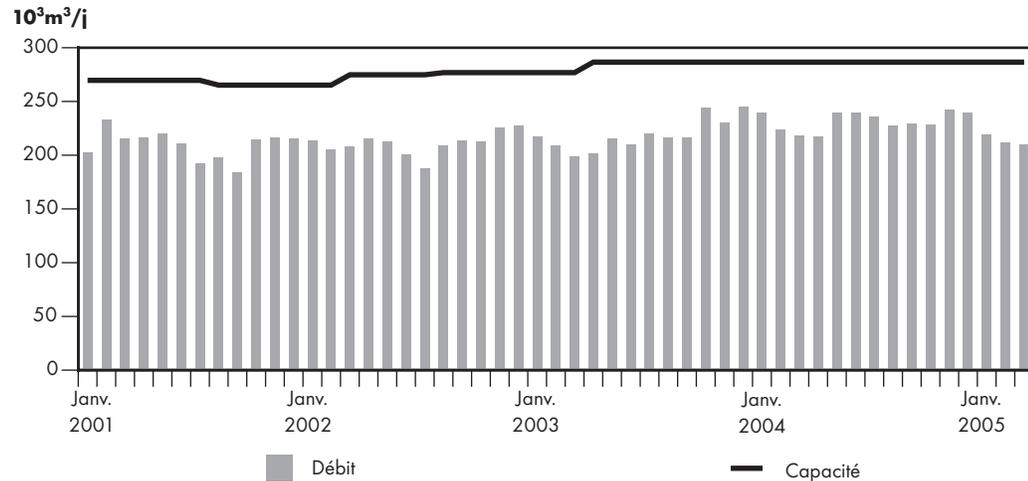


FIGURE 7

**Débit du réseau d'Enbridge par rapport à sa capacité**



fonctionné à environ 74 % de sa capacité. Certaines canalisations, en particulier les canalisations 4 et 9, ont fonctionné à pleine capacité ou presque, exigeant parfois des répartitions de la capacité (voir la partie 2.1.3).

En 2003-2004, Terasen (TMPL) a fonctionné pratiquement à pleine capacité, ayant eu recours à des répartitions de la capacité en janvier et mars 2004. Compte tenu du fort taux d'utilisation du réseau et de l'augmentation escomptée de la demande d'espace pipelinier liée à la croissance prévue de la production à partir des sables bitumineux et des livraisons de pétrole brut lourd, Terasen (TMPL) a déposé une demande en décembre 2003 en vue de faire approuver un agrandissement de 4 300 m³/j. L'Office a autorisé l'agrandissement et les nouvelles installations sont entrées en service en septembre 2004. Au cours du premier trimestre de 2005, Terasen (TMPL) a fonctionné à environ 60 % de sa capacité, grâce principalement à la mise à niveau de raffineries sur la côte Ouest (voir la figure 8).

Express Pipeline Limited Partnership fonctionne à pleine capacité depuis plusieurs années; à certains moments, l'utilisation du réseau a même dépassé sa capacité nominale totale (voir la figure 9).

FIGURE 8

**Débit du réseau Terasen (TMPL) par rapport à sa capacité**

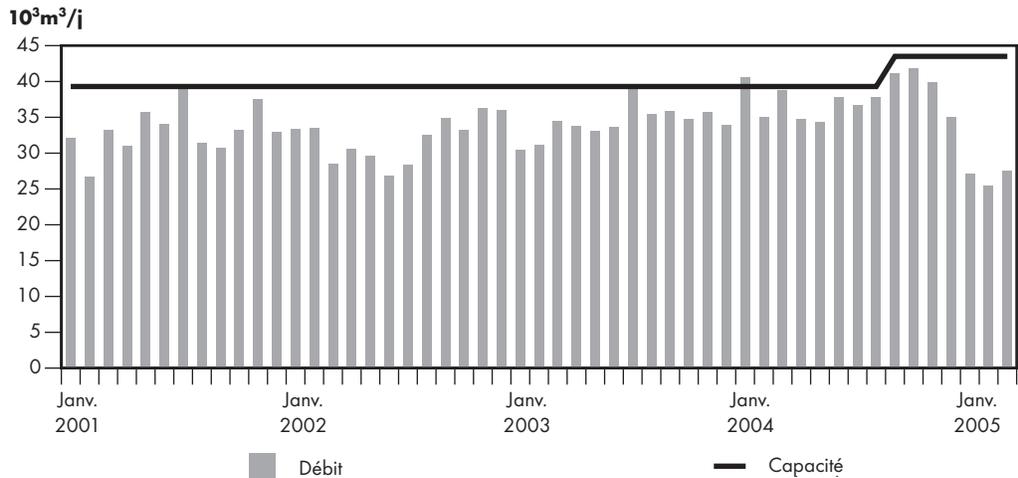
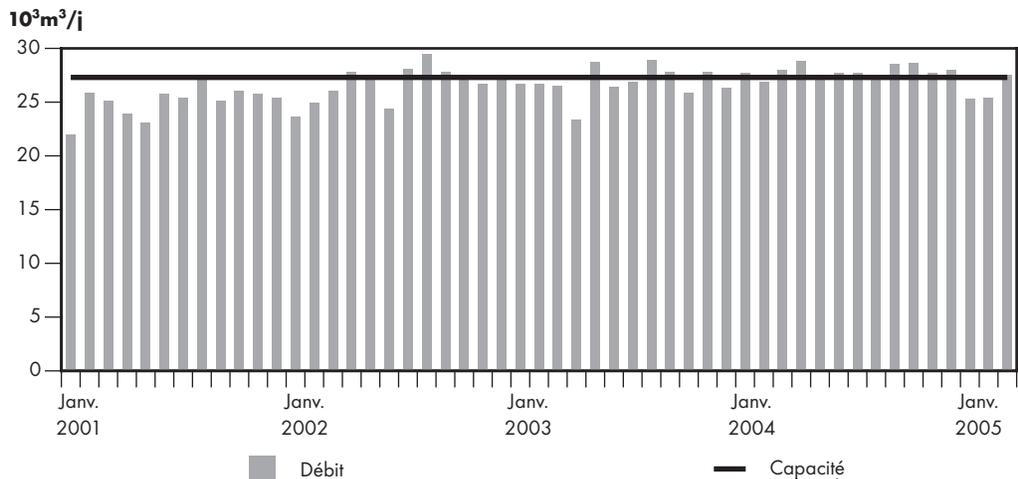


FIGURE 9

**Débit du pipeline Express par rapport à sa capacité**



Un projet d'agrandissement, achevé le 1<sup>er</sup> avril 2005, a ajouté une capacité de 17 100 m<sup>3</sup>/j dans le réseau. Contrairement à Enbridge ou à Terasen (TMPL), l'exploitation du réseau Express repose principalement sur des engagements financiers à long terme pris par les expéditeurs. En raison de ces engagements financiers, les expéditeurs ont tendance à utiliser l'espace disponible sur le réseau Express avant de se servir d'autres réseaux.

**2.1.3 Répartition de la capacité**

Les oléoducs sont exploités principalement comme des transporteurs publics. C'est donc dire que les expéditeurs passent des commandes pour les volumes qu'ils souhaitent faire transporter, de façon mensuelle, et ne possèdent aucun droit contractuel sur la capacité du pipeline. Il y a insuffisance de capacité lorsque les expéditeurs commandent le transport de quantités de pétrole ou de produits pétroliers supérieures à ce que l'oléoduc peut transporter ce mois-là. En pareil cas, chaque expéditeur qui commande des volumes se fait attribuer une portion de la capacité disponible; cela s'appelle une répartition de la capacité, qui est réalisée en fonction de l'entente de répartition de la

capacité conclue individuellement par chaque pipeline. Nous analysons ci-dessous des données sur de récentes répartitions de la capacité effectuées sur les réseaux d'Enbridge, de Terasen (TMPL) et de Cochin Pipe Lines Ltd. (Cochin).

### *Enbridge*

Les canalisations 2 et 4 d'Enbridge sont réservées au transport de pétrole brut lourd, tandis que la canalisation 3 est affectée aux pétroles bruts moyens et légers. Au cours du premier trimestre de 2005, la capacité de la canalisation 4 a été soit légèrement sursouscrite soit entièrement souscrite. Au troisième trimestre de 2005, Enbridge envisage de faire une substitution de service entre les canalisations 2 et 3, de manière à accroître de 39 000 m<sup>3</sup>/j la capacité affectée au transport de pétrole lourd.

La canalisation 9 d'Enbridge transporte du pétrole de Montréal à Sarnia et sa capacité est de 38 150 m<sup>3</sup>/j. Comme l'indique le tableau 1, des répartitions ont eu lieu assez souvent sur cette canalisation. Cela s'explique entre autres par une augmentation des expéditions de pétrole brut provenant des champs Hibernia et Terra Nova, dont la teneur en cire est élevée et réduit la capacité d'exploitation de la canalisation. Une autre raison est le prix avantageux du pétrole brut de l'étranger qui a favorisé une hausse des importations ces derniers mois.

### *Terasen (TMPL)*

Sur le réseau Terasen (TMPL), les répartitions de la capacité sont calculées séparément des expéditions à des destinations terrestres et au quai Westridge (représentées par les lettres T et Q respectivement, dans le tableau 2). Les répartitions de la capacité effectuées de septembre à novembre 2004 étaient attribuables à l'accroissement des expéditions à des destinations terrestres — par suite d'une augmentation de la demande — ainsi qu'à des travaux d'entretien du réseau qui ont réduit la capacité disponible. En dépit de l'agrandissement terminé en septembre 2004, une répartition de la capacité s'est imposée en novembre à cause, en partie, d'une augmentation de la demande chez les raffineurs de l'État de Washington. De décembre 2004 à mars 2005, le débit a chuté dans le réseau et aucune répartition de la capacité n'a été nécessaire pendant cette période. La répartition effectuée en avril 2005, à raison de 13 % des expéditions à des destinations terrestres, reflète fort probablement une augmentation des commandes par les raffineries de Washington à

**T A B L E A U 1**

#### **Répartitions de la capacité chez Enbridge**

	Sept.-04	Oct.-04	Nov.-04	Déc.-04	Janv.-05	Févr.-05	Mars-05	Avr.-05
Répartition sur la canalisation 4	0 %	0 %	0 %	6 %	0 %	0 %	1 %	0 %
Débit (10 <sup>3</sup> m <sup>3</sup> /j)	98,1	100,5	101,4	119,3	113	114,2	114,8	104,7
Répartition sur la canalisation 9	21 %	18 %	0 %	0 %	4 %	10 %	0 %	0 %

**T A B L E A U 2**

#### **Répartitions de la capacité chez Terasen (TMPL)**

	Sept.-04	Oct.-04	Nov.-04	Déc.-04	Janv.-05	Févr.-05	Mars-05	Avr.-05
Répartition de la capacité	24 %	14 %	14 %	0 %	0 %	0 %	0 %	13 % T 62 % Q
Débit (10 <sup>3</sup> m <sup>3</sup> /j)	41,2	41,8	39,8	34,9	27,2	25,4	28,3	37,2

**T A B L E A U 3**

**Répartitions de la capacité chez Cochin**

	Sept.-04	Oct.-04	Nov.-04	Déc.-04	Janv.-05	Févr.-05	Mars-05	Avr.-05
Répartition de la capacité	32 %	0 %	0 %	5 %	0 %	0 %	5 %	0 %
Débit (10 <sup>3</sup> m <sup>3</sup> /j)	7,4	11,4	11,0	10,3	12,3	8,7	7,6	9,4

la suite de la mise à niveau de leurs installations. La répartition de 62 % faite dans le cas du quai Westridge pourrait s'expliquer par l'augmentation des expéditions de pétroles bruts plus lourds, à des fins d'essai.

Par suite des répartitions de la capacité exigées sur le réseau Terasen (TMPL) depuis 2003, deux demandes ont été déposées auprès de l'Office. L'une d'elle, de la part de Chevron Canada Limited (Chevron), vise à obtenir une ordonnance désignant sa raffinerie de Burnaby (C.-B.) en tant que destination prioritaire pour la livraison sans répartition des commandes de pétrole brut venant d'Edmonton. La deuxième demande a été déposée par Chevron Standard Limited, Neste Canada Inc. et Chevron pour solliciter une ordonnance désignant la raffinerie de Burnaby (C.-B.) de Chevron comme destination prioritaire aux fins de la livraison sans répartition des commandes d'isooctane en provenance d'Edmonton.

***Cochin***

La capacité de la canalisation de Cochin dépend du type de produit qui y est transporté et du moment de l'année. La canalisation peut transporter du propane, de l'éthane, de l'éthylène et des butanes, mais la quantité d'éthylène commandée dans un mois donné influe sur sa capacité. S'il y a une grande quantité d'éthylène dans la canalisation, la capacité s'en trouve réduite de beaucoup. Cochin est encore soumise à des restrictions de la pression d'exploitation depuis une rupture survenue sur la partie américaine du pipeline et un incendie subséquent en 2003.

Cochin n'a pas effectué de répartition de la capacité au premier trimestre de 2005, mais les restrictions de pression continuent de limiter la capacité de sa canalisation. Elle s'attend à procéder à des répartitions entre juin et septembre 2005 à cause de la fermeture prévue de la canalisation pour la conduite d'essais hydrostatiques.

***Oléoduc Wascana***

À titre d'exploitant de l'oléoduc Wascana, PMC (Nova Scotia) Company a été avisée que le pipeline Bridger ne pourrait pas accepter des livraisons de pétrole brut de Wascana en des points au sud de la première station de pompage du pipeline Bridger, située à Poplar (Montana), à cause de préoccupations concernant l'intégrité du pipeline. En raison de cette contrainte du côté américain, l'oléoduc Wascana a fonctionné à un régime fortement réduit. Un grand nombre d'anomalies repérées sur le pipeline Bridger sont en cours d'investigation et de réparation. Il est encore trop tôt pour déterminer avec un certain degré de certitude à quel moment l'exploitation du pipeline Bridger reviendra à la normale, mais la société responsable du pipeline a fixé la fin août 2005 comme date cible.

**2.2 Indice des droits pipeliniers**

Une autre indication de l'efficacité du réseau de transport est la mesure où les sociétés pipelinaires fournissent des services qui répondent aux besoins des expéditeurs à des prix stables et raisonnables.

Pour évaluer cet aspect, l'Office analyse les variations d'un droit repère, au fil du temps, pour chacun des principaux pipelines (p. ex., le droit de la zone de l'Est de TransCanada ou le droit T-Sud de Westcoast jusqu'au point d'exportation). Étant donné la nature de la réglementation du coût du service, les droits pipeliniers peuvent augmenter du simple fait qu'un important projet d'immobilisation a été entrepris pour répondre aux besoins des expéditeurs. Il n'en demeure pas moins que si un droit repère augmente de façon notable, cela peut dénoter un problème sur les marchés du transport (p. ex., une baisse de débit ou de la demande contractuelle).

### *Gazoducs*

La figure 10 compare les droits de TransCanada, de Westcoast et de Foothills Pipe Lines Ltd. (Foothills) avec l'indice implicite de prix (IIP), ouvrages non résidentiels<sup>3</sup>; les valeurs sont normalisées à compter de 1997.

L'augmentation du droit de la zone de l'Est de TransCanada entre 1997 et 2001 est attribuable dans une large mesure au non-renouvellement d'un grand nombre de contrats sur le réseau principal, surtout après la mise en service d'Alliance en 2000. Depuis 2001, le droit suit d'assez près l'IIP.

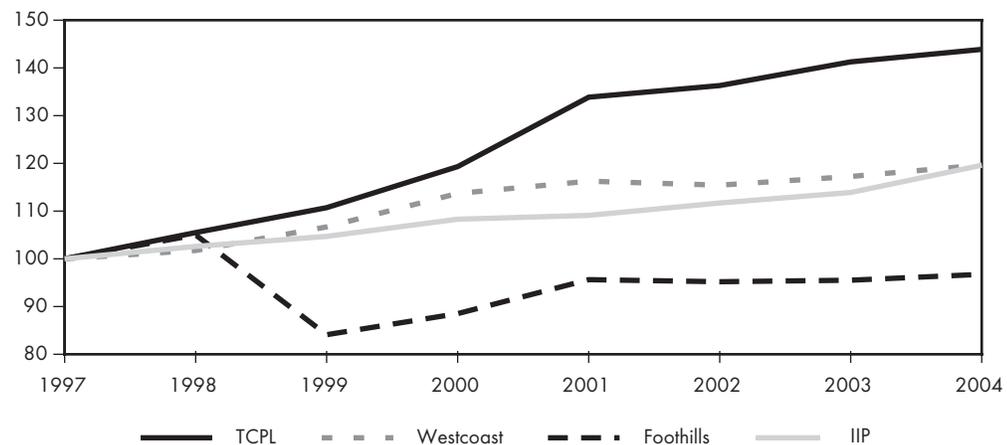
En 2000, le droit de transport T-Sud de Westcoast jusqu'au point d'exportation avait augmenté de plus de 10 % par rapport à l'année précédente principalement à cause de l'inclusion de coûts imprévus liés à l'intégrité du pipeline. Ce droit a commencé à se rapprocher de l'IIP en 2001.

Après avoir chuté en 1999 à la suite d'un agrandissement rentable du réseau, les droits perçus dans la zone 9 de Foothills sont demeurés assez stables. Dans le cas du gazoduc de Maritimes & Northeast Pipeline (M&NP), les droits sont demeurés assez constants, à environ 0,66-0,68 \$/GJ, depuis la mise en service en 2000. Il en va de même pour les droits d'Alliance, qui sont demeurés à 0,77 \$/GJ depuis le début de l'exploitation du pipeline en 2001.

**FIGURE 10**

### **Droits des gazoducs et indice implicite de prix (valeur normalisée à compter de 1997)**

Valeur normalisée



3 Selon Statistique Canada, cet indice convient pour l'étude des services pipeliniers.

Statistique Canada – Série CANSIM v3840577 – Tableau 384-0036 : Indices implicites de prix, Produit intérieur brut (PIB), CÉP; Canada; Formation brute de capital fixe des entreprises, ouvrages non résidentiels (Indice, 1997=100)

## Oléoducs

La figure 11 présente une comparaison entre les droits repères d'Enbridge, de Terasen (TMPL) et de Pipelines Trans-Nord Inc. (PTNI) et l'IIP; les valeurs sont normalisées à compter de 1997.

En 2000, les droits d'Enbridge – Edmonton à la frontière internationale – ont augmenté parce que les débits avaient chuté de façon inattendue en 1999. Sous le régime de son règlement négocié, Enbridge a pu rattraper le manque à gagner dans les années subséquentes. La hausse des droits en 2004 tient principalement au fait que le réseau était exploité à environ 80 % de sa capacité, les récents ajouts de capacité n'ayant pas été comblés par une augmentation correspondante du débit. Les frais fixes complets ont été répartis sur de plus faibles volumes, ce qui a entraîné une augmentation des droits.

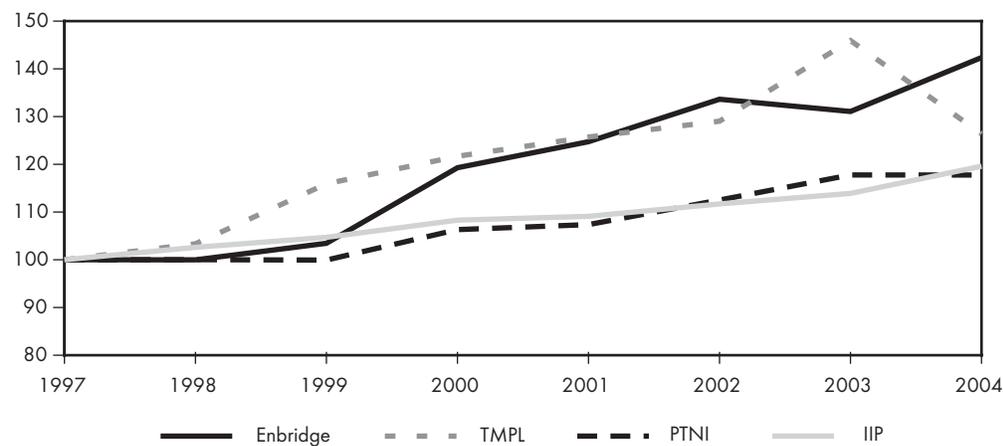
Les droits de Terasen (TMPL) – Edmonton à Burnaby – ont augmenté en 1999 car on prévoyait un faible débit pour cette année-là (la prévision de 1999 était de 17,9 % inférieure à celle de 1998 et le droit est calculé en fonction du débit prévisionnel). La baisse des droits de Terasen (TMPL) en 2004 résulte en grande partie de la liquidation des comptes de report de 2003, comptabilisant des produits supérieurs et des coûts inférieurs aux prévisions, et d'une légère augmentation du débit à compter d'octobre 2004.

Les droits de PTNI – Oakville à Montréal – ont généralement varié au même rythme que l'IIP depuis 1997.

**FIGURE 11**

### **Droits des oléoducs et indice implicite de prix (valeur normalisée à compter de 1997)**

Valeur normalisée



## 2.3 Satisfaction des expéditeurs

Le degré de satisfaction des expéditeurs représente une mesure clé de l'efficacité du réseau de transport. L'Office se sert des outils suivants pour jauger la mesure où les expéditeurs sont satisfaits des services que leur offrent leurs sociétés pipelinières.

- un sondage annuel;
- la rétroaction recueillie au moyen de discussions informelles avec les expéditeurs et d'autres parties prenantes;
- les plaintes officielles déposées auprès de l'Office.

### 2.3.1 Sondage de l'ONÉ sur les services liés aux pipelines

En juin 2004, l'Office a institué un sondage annuel sur les services liés aux pipelines en tant que moyen d'obtenir des expéditeurs se prévalant des services de transport des dix principales sociétés pipelinières réglementées par l'ONÉ une rétroaction directe sur le niveau de service fourni par ces transporteurs. Le sondage a également servi à recueillir les 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.

En janvier 2005, le premier sondage sur les services liés aux pipelines a été administré. Les sociétés ont envoyé le sondage à chacun de leurs expéditeurs actifs, qui ont retourné leurs réponses directement à l'Office. Le taux de réponse a été de 23 %.

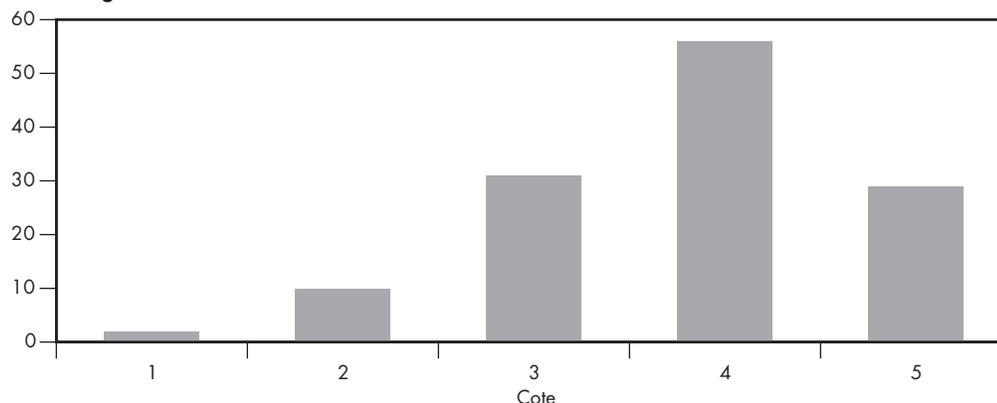
Après l'analyse des réponses, l'Office a publié un résumé des résultats globaux. Ces résultats sommaires incluent la moyenne de l'industrie et la distribution des réponses pour chaque question, ainsi qu'un sommaire des tendances ou thèmes importants qui se dégagent des résultats. De plus, l'Office a fourni à chaque société pipelinière, ainsi qu'aux expéditeurs ayant participé au sondage, un relevé détaillé des résultats qui concernent la société, y compris la cote moyenne obtenue et la distribution des réponses pour chacune des questions et les commentaires textuels des expéditeurs, sans indication de la source.

La figure 12 montre les résultats globaux obtenus pour la première question du sondage, qui demandait aux expéditeurs de coter la qualité globale du service offert au cours de la dernière année (la cote 1 correspondait à « nullement satisfait » et la cote 5 à « entièrement satisfait »). Comme on le voit dans la figure, les expéditeurs, en moyenne, étaient raisonnablement satisfaits des services offerts par leurs sociétés pipelinières<sup>4</sup>.

FIGURE 12

#### Qualité globale du service (Moyenne de l'industrie, 3,78)

##### Résultats globaux



Selon les résultats du sondage, les expéditeurs trouvent que les sociétés pipelinières se tirent bien d'affaire aux points de vue suivants :

- fiabilité de l'exploitation matérielle;
- rapidité d'envoi et exactitude des factures et des relevés;
- rapidité de publication et exactitude de l'information sur l'exploitation.

<sup>4</sup> La moyenne de l'industrie correspond à la moyenne de toutes les réponses fournies pour tous les pipelines.

---

Les expéditeurs estimaient que leur société pipelinière pouvait le plus s'améliorer sous les rapports suivants :

- rendre les droits plus concurrentiels;
- manifester une attitude d'amélioration et d'innovation continues;
- efforts faits par la société pipelinière pour trouver des solutions justes et raisonnables lorsqu'elle règle des problèmes.

Le lecteur trouvera à l'annexe 2 les cotes globales données en réponse à toutes les questions du sondage. Le relevé complet des résultats globaux se trouve à l'adresse suivante : [www.neb-one.gc.ca/Publications/](http://www.neb-one.gc.ca/Publications/); cliquer sur Résultats des sondages.

### **2.3.2 Surveillance informelle**

La surveillance informelle se fait au moyen de contacts personnels entre des membres du personnel de l'ONÉ et les représentants des sociétés pipelinières, expéditeurs, régies provinciales et autres parties prenantes, telle la communauté financière. Elle permet au personnel de l'ONÉ de recueillir les points de vue des intéressés sur les enjeux et les préoccupations de l'industrie, notamment au sujet du rendement des pipelines, et de voir comment ils perçoivent les processus de réglementation de l'ONÉ. Ces entretiens offrent aussi à l'Office la possibilité de jauger l'efficacité des réseaux de transport et peuvent l'alerter au besoin d'exercer son leadership dans des domaines particuliers de la réglementation économique<sup>5</sup>.

Voici certains des commentaires que nous avons reçus de parties prenantes au cours de nos rencontres de surveillance informelle :

- Lorsque c'est possible, il serait bon que les droits soient établis pour une période de plusieurs années (p. ex., de trois à cinq ans). Cette pratique permettrait de réaliser des économies, offrirait plus de certitude en matière tarifaire et éliminerait la nécessité de réexaminer les mêmes informations année après année. Certains expéditeurs ont indiqué que la diffusion par l'ONÉ d'un énoncé de politique dans ce sens (de la même façon que la Federal Energy Regulatory Commission diffuse des avis de projets de règles - *Notice of Proposed Rulemakings*) favoriserait ce résultat. Cette suggestion a été appuyée par plusieurs membres de la communauté financière.
- Il faut un mécanisme qui permette à l'Office d'entendre les préoccupations des expéditeurs de façon périodique. Sous le régime des règlements négociés, les expéditeurs ont l'impression que l'Office obtient peu d'information sur les préoccupations qu'ils peuvent avoir.

### **2.3.3 Plaintes officielles**

Le nombre et la nature des plaintes officielles logées par des expéditeurs devant l'Office constituent un autre indice du degré de satisfaction des expéditeurs à l'égard des services des sociétés pipelinières. Un nombre considérable de plaintes dénoterait l'existence d'un problème à régler. Au cours des deux dernières années, il y a eu peu de plaintes dont le règlement a nécessité un processus formel devant l'Office.

---

<sup>5</sup> Les employés de l'Office, conformément au *Code régissant la conduite des employés*, ne doivent pas discuter avec des parties de l'extérieur de questions dont l'Office a été saisi et qui font l'objet d'une instance de réglementation. Voir le site Web de l'ONÉ pour consulter le code.

---

## **2.4 Viabilité financière des pipelines et capacité de réunir des capitaux**

La dernière mesure de l'efficacité du réseau de transport réside dans la vigueur financière des sociétés pipelinières. La présente partie examine la viabilité financière de plusieurs pipelinières réglementées par l'Office et leur aptitude à mobiliser des capitaux à des conditions raisonnables afin d'investir dans l'infrastructure. Pour les besoins de cette évaluation, nous avons examiné des ratios financiers, des rapports de solvabilité et les évaluations faites par des analystes d'actions.

Tel qu'il est précisé dans l'introduction, le présent rapport n'a pas pour objet l'évaluation de facteurs qui seraient examinés dans le cadre d'une instance réglementaire sur le coût du capital, par exemple, l'essai des gains comparables ou le critère de l'attraction de capital. Il vise plutôt à présenter une évaluation exhaustive du fonctionnement du réseau de transport canadien, en examinant notamment la question de savoir s'il est en mesure de croître efficacement pour répondre aux besoins des producteurs et, en bout de ligne, des consommateurs.

### **2.4.1 Ratios financiers**

Les ratios financiers sont des indicateurs utiles du rendement et de la situation financière d'une société. Ils peuvent être utilisés pour évaluer la liquidité d'une entreprise, son rendement d'exploitation, son potentiel de croissance, et le risque. L'évaluation des ratios financiers est la plus significative lorsque les ratios d'une entreprise sont suivis au fil du temps ou comparés à des ratios repères de l'industrie. Il faut toujours compiler et interpréter les ratios financiers d'une société pipelinière avec précaution du fait que certains éléments d'information financière peuvent se rapporter à sa société mère, qui pourrait compter des actifs non réglementés.

Dans l'industrie pipelinière, certains des principaux ratios utilisés pour apprécier la viabilité financière d'une entreprise sont le ratio de couverture des intérêts, le ratio des fonds provenant de l'exploitation (FPE) à la dette totale, le rendement du capital-actions (RCA) et le ratio d'endettement. Nous examinons certains de ces ratios ci-dessous.

#### *Ratios de couverture des intérêts*

Les ratios de couverture des intérêts mesurent le nombre de fois que le bénéfice de l'entreprise au cours d'un exercice donné, avant déduction des intérêts débiteurs et de l'impôt sur le bénéfice, peut servir à payer les intérêts sur la dette de l'exercice. Dans la perspective des porteurs d'obligations, le ratio de couverture des intérêts indique si une entreprise pourrait éprouver des difficultés à effectuer ses paiements d'intérêts. Du point de vue du porteur d'actions, le ratio donne une idée de la viabilité financière à court terme de l'entreprise.

Une des formules utilisées pour calculer la couverture des intérêts consiste à diviser le bénéfice avant intérêts et impôts (BAII) par les intérêts débiteurs annuels. Il existe aussi un autre ratio de couverture qui est centré sur les flux de trésorerie, plutôt que sur le bénéfice comptable, soit le ratio de couverture FPE-intérêts. Nous n'avons pas fourni de données pour ce dernier ratio dans le rapport.

Un ratio de couverture élevé est généralement un indice favorable pour les porteurs d'obligations et les investisseurs en actions. Dans le cas des premiers, cela indique une faible probabilité que l'entreprise ne pourra être en mesure d'honorer ses paiements d'intérêts à court terme. Dans le cas des investisseurs en actions, un ratio élevé dénote que l'entreprise est relativement solvable.

**T A B L E A U 4**

**Ratios de couverture BAI-intérêts**

	2000	2001	2002	2003
Alliance	-	1,85	1,92	1,85
Enbridge	2,80	2,84	3,02	-
Foothills	2,16	2,16	2,39	2,41
M&NP	1,55	1,82	2,05	-
Terasen (TMPL)	3,62	4,69	6,12	7,03
TQM	1,99	2,15	2,36	2,36
TransCanada	1,97	2,16	2,32	2,36
Westcoast	1,58	1,99	2,14	1,85

Le tableau 4 présente les ratios de couverture BAI-intérêts des sociétés pipelières du Groupe 1, tels qu'ils ont été calculés par le Dominion Bond Rating Service (DBRS). La plupart des ratios se situent dans une plage de 2 à 3, à l'exception de celui de Terasen (TMPL), qui dépasse plusieurs fois celui de ses pairs. Le ratio de couverture plus élevé de Terasen (TMPL) s'explique principalement par le fait que la société a un ratio du capital-actions ordinaire de 45 % et, par conséquent, un taux d'endettement moins élevé que les autres pipelières. D'après le tableau 4, on constate que les ratios de couverture de la plupart des sociétés sont stables ou qu'ils s'améliorent au fil du temps.

Le DBRS a souligné que les ratios de couverture des intérêts des sociétés pipelières canadiennes sont souvent de 1,0 à 1,25 fois moindres que ceux des entreprises pipelières américaines. Il relève les facteurs suivants comme causes contribuant à ces ratios de couverture moins élevés :

- plus faible rendement autorisé du capital-actions (typiquement 200 points de base de moins);
- plus faibles ratios présumés du capital-actions ordinaire (ces ratios vont de 30 à 35 % au Canada);
- comptabilisation de l'impôt au Canada suivant la méthode de l'impôt exigible, par opposition à la méthode de l'impôt normalisé qui a cours aux États-Unis (cette méthode permet que l'impôt sur le bénéfice reporté soit recouvré au moyen des droits).

En dépit des ratios de couverture moindres cités par le DBRS, aucune des grandes sociétés réglementées par l'Office n'a éprouvé des difficultés à assurer le service de sa dette.

**Rendement du capital-actions**

Le rendement du capital-actions (RCA) est une mesure courante du rendement financier, et est souvent utilisé pour évaluer des sociétés et les comparer entre elles. Le RCA que touche une société peut s'exprimer en termes financiers comme le quotient du bénéfice net par le capital actions ordinaire. Cependant, dans le cas des sociétés réglementées par l'ONÉ, ce ratio est exprimé comme étant le rendement touché sur la proportion de capital-actions approuvée par l'Office dans la base tarifaire de l'entreprise.

**T A B L E A U 5**

**Rendement du capital-actions de 1999 à 2004**

	1999	2000	2001	2002	2003	2004
Alliance	-	11,21	11,25	11,25	11,25	-
Enbridge	11,70	11,20	12,20	13,00	-	-
Foothills	9,58	9,90	9,61	9,53	9,79	9,56
M&NP	-	13,80	14,20	12,95	12,31	13,75
Terasen (TMPL)	18,50	17,50	19,60	20,40	20,40	-
TQM	9,94	9,96	10,21	9,80	10,21	9,84
TransCanada	9,64	9,99	9,72	9,95	10,18	10,18
TCPL – Réseau de la C.-B.	9,58	9,90	6,86	9,53	8,21	8,51
Westcoast, Services sur le terrain	-	-	13,62	14,87	6,76	11,63
Westcoast, Transport	11,68	12,68	15,84	13,44	12,93	10,28
Formule RH-2-94 de l'ONÉ	9,58	9,90	9,61	9,53	9,79	9,56

Sources : DBRS (Enbridge, Terasen); Rapports de surveillance soumis à l'ONÉ et rapports annuels (toutes les autres sociétés); un tiret indique que la donnée n'est pas accessible.

Le tableau 5 montre les RCA réels de plusieurs sociétés pipelinières du Groupe 1 pour les années 1999 à 2004 ainsi que les RCA autorisés par l'Office suivant la formule RH-2-94<sup>6</sup>. Alliance, Enbridge, M&NP et Terasen (TMPL) ne sont pas assujetties à des RCA autorisés par l'ONÉ parce qu'elles négocient leurs propres RCA avec leurs expéditeurs<sup>7</sup>. La Division des services sur le terrain de Westcoast n'est pas assujettie, elle non plus, à l'application de la formule, parce qu'elle négocie ses droits de collecte et de traitement avec chaque expéditeur individuellement.

Les chiffres concernant le RCA d'Enbridge et de Terasen (TMPL) sont tirés des rapports de solvabilité produits par le DBRS, car ces sociétés ne présentent pas de rapports de surveillance à l'Office. Les chiffres peuvent être plus élevés dans leurs cas que ceux auxquels on s'attendrait normalement parce que les calculs peuvent comprendre des bénéfices provenant d'activités non réglementées – par exemple, les bénéfices de Terasen (TMPL) incluent un revenu de dividendes annuel de 6 à 7 millions de dollars reçu de sa société mère, Terasen Inc. Il est recommandé de consulter ces rapports de solvabilité dans le détail avant de comparer les RCA d'Enbridge et de Terasen à ceux des autres sociétés figurant dans le tableau 5.

#### **2.4.2 Cotes de solvabilité**

Au Canada, les cotes de solvabilité sont déterminées par trois agences indépendantes d'évaluation du crédit : le DBRS, Moody's et la Standard & Poor's (S&P). L'annexe 1 présente une comparaison des échelles de cotation utilisées par le DBRS et la S&P. Les cotes de solvabilité, tout comme les cours des actions, reflètent généralement les activités consolidées de la société toute entière, pas seulement les activités de l'entité réglementée. De ce fait, si l'on se sert des cotes de solvabilité comme une mesure exacte du rendement d'un pipeline réglementé qui appartient à une société exerçant à la fois des activités réglementées et non réglementées, comme c'est le cas de TransCanada et d'Enbridge, par

<sup>6</sup> Formule établie lors de l'instance RH-2-94, modifiée par la suite pour éliminer l'arrondissement, qui est utilisée pour calculer le taux de rendement du capital-actions ordinaire de certains pipelines réglementés par l'ONÉ.

<sup>7</sup> Le RCA négocié dans le cas d'Alliance est de 11,25 %; celui négocié pour M&NP est de 13,0 %.

exemple, il faut interpréter ces cotes avec précaution. De plus, les cotes de solvabilité sont quelque peu subjectives en ce sens que la cote attribuée à une entreprise représente l'opinion experte d'un analyste en placements; par conséquent, les cotes accordées peuvent être différentes selon l'agence qui fait l'évaluation.

## **DBRS**

Lorsqu'il attribue une cote de solvabilité à une entreprise, le DBRS tente de prendre en ligne de compte tous les facteurs significatifs qui pourraient influencer sur le risque lié à la capacité de l'entreprise d'effectuer ses paiements de capital et d'intérêts, lorsqu'ils sont exigibles. Les principaux facteurs considérés varient d'un secteur d'activité à un autre, mais certains aspects communs sont pris en compte dans la plupart des cotations, notamment : la rentabilité de base; la qualité de l'actif; la qualité des stratégies et des gestionnaires; et le profil de risque financier et commercial.

Pour les sociétés pipelinières, les services publics d'électricité et les sociétés de distribution de gaz, voici d'autres facteurs qui influent sur la détermination des cotes de solvabilité : les questions réglementaires, le contexte de concurrence, l'offre et la demande, les activités réglementées par opposition aux activités non réglementées.

Comme on le voit dans le tableau 6, les cotes de solvabilité des sociétés pipelinières du Groupe 1 sont demeurées stables de 1999 à aujourd'hui. Alliance a amélioré sa cote, qui est passée de BBB (élevée) à A (faible).

**T A B L E A U 6**

### **Historique des cotes de solvabilité accordées par le DBRS – Créances de premier rang et créances subordonnées**

	<b>1999</b>	<b>2000</b>	<b>2001</b>	<b>2002</b>	<b>Actuelle</b>
Alliance	BBB (élevée)	BBB (élevée)	A (faible)	A (faible)	A (faible)
Enbridge	A (élevée)	A (élevée)	A (élevée)	A (élevée)	A (élevée)
M&NP	A	A	A	A	A
Terassen (TMPL)	A (faible)	A (faible)	A (faible)	A (faible)	A (faible)
TQM	A (faible)	A (faible)	A (faible)	A (faible)	A (faible)
TransCanada	A	A	A	A	A
Westcoast	A (faible)	A (faible)	A (faible)	A (faible)	A (faible)

## **Standard & Poor's**

Une cote de solvabilité de la S&P représente une opinion courante de la capacité financière globale qu'a une société de faire face à ses obligations financières. La S&P fonde ses cotes sur la solvabilité globale de la société. Par conséquent, la cotation d'une filiale en propriété exclusive, en l'absence d'un isolement financier véritable de la société mère, reflète habituellement la solvabilité de la société mère. Cette opinion est fondée sur la capacité et la volonté de l'entreprise de faire face à ses engagements financiers à mesure qu'ils deviennent exigibles et peut aussi s'appliquer à certaines obligations financières particulières. Le tableau 7 présente l'historique des cotes de plusieurs sociétés pipelinières du Groupe 1.

Selon la méthode de cotation de la S&P, une société cotée A présente une forte capacité d'honorer ses engagements financiers, mais est quelque peu plus vulnérable aux effets négatifs de changements dans

## T A B L E A U 7

### **Historique des cotes de solvabilité accordées par la S&P**

	2000	2001	2002	2003	2004
Enbridge	A/Stable	A-/Négative	A-/Négative	A-/Stable	A-/Stable
Terasen (TMPL)	BBB+/Stable	BBB+/Stable	BBB+/Sous surv. nég.	BBB/Stable	BBB/Stable
TQM	BBB+/Stable	BBB+/Stable	BBB+/Stable	BBB+/Stable	BBB+/Stable
TransCanada	A-/Stable	A-/Stable	A-/ Sous surv. nég.	A-/Négative	A-/Négative
Westcoast	A-/Négative	A-/Stable	A-/Négative	BBB/Stable	BBB/Positive

les circonstances et la conjoncture économique que ne le sont des sociétés cotées dans des catégories supérieures. Une société cotée BBB présente une capacité acceptable d'honorer ses engagements financiers. Cependant, des conditions économiques défavorables ou des changements dans les circonstances pourraient affaiblir sa capacité de faire face à ses engagements financiers.

Chacune de ces agences a exprimé l'opinion, à différentes reprises, que le RCA découlant de la formule RH-2-94 et les ratios présumés du capital-actions approuvés par l'Office sont bas comparativement aux normes internationales. Néanmoins, les cotes attribuées par les agences d'évaluation du crédit indiquent que toutes les sociétés réglementées par l'ONÉ se situent dans la catégorie de « bons placements ».

#### **2.4.3 Accès aux marchés de capitaux**

Comme nous l'avons mentionné dans l'introduction, les pipeliniers doivent pouvoir accéder à des capitaux pour être en mesure d'agrandir et d'entretenir leurs réseaux afin de répondre à l'évolution des besoins du marché.

Le test le plus direct de l'aptitude d'une société pipelinier à financer la mise en place d'une nouvelle capacité réside dans la preuve du marché de son aptitude, ou inaptitude, à financer de nouveaux projets de construction de grande envergure. Or, en raison du plafonnement de la production de gaz naturel dans le bassin sédimentaire de l'Ouest canadien (BSOC) et de la suffisance de la capacité de transport en place, peu de nouveaux pipelines ont été construits dans les dernières années. Il est vrai que quelques agrandissements d'oléoducs ont eu lieu récemment, mais ces projets ne représentaient pas vraiment de gros investissements. Ainsi, la question demeure : les sociétés pipeliniers auraient-elles des difficultés ou non à financer de nouveaux projets, si le besoin s'en faisait sentir.

Pour répondre à cette question, l'Office a rencontré des agences d'évaluation du crédit, des fournisseurs de capitaux et des analystes d'actions dans la communauté financière pour discuter de leurs opinions sur la capacité des pipeliniers d'avoir accès aux marchés de capitaux, des critères généraux qu'ils utilisent pour évaluer les sociétés pipeliniers réglementées par l'Office et de leurs vues sur le contexte de réglementation qui existe au Canada.

Concernant la question primordiale de l'accès aux capitaux, toutes les organisations consultées ont indiqué que les sociétés pipeliniers canadiennes n'auraient actuellement aucune difficulté à réunir des capitaux à des coûts raisonnables. À titre d'exemple, elles estimaient que le financement d'un pipeline tel que le gazoduc de la vallée du Mackenzie ou d'autres oléoducs pour transporter la production croissante de pétrole provenant des sables bitumineux ne présenterait pas un défi majeur. Certaines ont noté que les émissions obligatoires des sociétés pipeliniers canadiennes ont toujours été très

---

attractives à cause notamment de la sûreté de l'environnement réglementaire. Les organisations consultées étaient généralement d'avis qu'une émission obligataire serait favorablement accueillie par le marché.

Pour ce qui est d'attirer des capitaux propres, certains analystes en placements ont souligné qu'une émission importante d'actions au taux actuel de RCA autorisé par l'ONÉ pourrait se révéler plus problématique. Ils ont indiqué que des projets récents, comme ceux d'Alliance et de M&NP, se sont appuyés sur un rendement du capital-actions majoré. Selon certains analystes, les pipelines en place seraient désavantagés s'il leur fallait réunir des capitaux au taux de RCA approuvé. D'autres estimaient que les projets de construction de tout nouveaux pipelines doivent offrir des RCA plus élevés pour attirer des investissements de capitaux, simplement parce qu'ils comportent plus de risques. On a reconnu que l'Office, par le passé, avait autorisé les RCA plus élevés qui étaient nécessaires pour soutenir de nouveaux pipelines, comme dans le cas d'Alliance et de M&NP.

#### **2.4.4 Autres commentaires de la communauté financière**

Les agences d'évaluation du crédit et les administrateurs de régimes de retraite se préoccupent avant tout de la prévisibilité des flux de trésorerie qui sous-tendent le paiement des dettes et le versement des dividendes. Sous ce rapport, ils voyaient la formule RH-2-94 de l'Office d'un œil favorable parce qu'elle accroît la prévisibilité. La plupart des intervenants que l'Office a rencontrés ont indiqué qu'ils seraient en faveur d'arrangements qui offrent un gage de certitude pendant une période de plusieurs années, étant donné que les audiences annuelles sur les droits sont une source d'incertitude et peuvent distraire la direction du pipeline de sa tâche de se concentrer sur les autres aspects importants de l'entreprise. Ils ont indiqué, de plus, qu'il serait bon que les droits et les tarifs soient en place dès le début de l'exercice, car le recours à la perception de droits provisoires crée de l'incertitude.

Les administrateurs de régimes de retraite ont exprimé l'opinion que l'Office devrait « protéger » les cotes de solvabilité parce qu'un déclassement pourrait coûter très cher aux porteurs d'obligations. Ils ont souligné que les obligations canadiennes représentent une importante source de revenus pour les régimes de retraite canadiens et qu'un déclassement pourrait les obliger à vendre des titres à des prix escomptés. Par ailleurs, d'autres groupes étaient d'avis que l'Office ne devrait pas se soucier indûment du maintien d'une cote de solvabilité « cible » dans le cas des sociétés pipelinaires et qu'une cote correspondant à la qualité d'un « bon placement » devrait suffire.

Certains des interlocuteurs ont souligné que le contexte commercial dans lequel évoluent les gazoducs canadiens traditionnels était devenu un peu plus précaire depuis l'implantation du gazoduc d'Alliance et le ralentissement de la croissance de la production de gaz. Ils croyaient, par conséquent, qu'il y avait lieu de raffermir les paramètres financiers de base sur lesquels s'appuie la réglementation de l'Office<sup>8</sup>. Enfin, un certain nombre de parties ont dit s'inquiéter que l'Office n'imposait pas de règles adéquates pour garantir la protection financière (isolement) d'un service public réglementé et ont exprimé la crainte qu'une société pipelinère pourrait se faire drainer de ses liquidités si la société mère éprouvait de graves difficultés financières.

---

<sup>8</sup> Dans ses Motifs de décision RH-2-2004, phase II, publiés en avril 2005, l'Office a approuvé une hausse du ratio présumé du capital-actions ordinaire de TransCanada, qui est passé de 33 % à 36 %.

---

#### **2.4.5 Évaluations par les analystes d'actions**

Plusieurs analystes d'actions publient des évaluations de sociétés à l'intention des investisseurs de façon périodique. L'Office étudie les évaluations portant sur les activités consolidées des pipelières, car elles fournissent d'utiles renseignements sur la viabilité financière et les perspectives d'avenir de ces entreprises. Comme pour les cotes de solvabilité, les analystes d'actions se concentrent généralement sur les sociétés qui offrent des actions autonomes, lesquelles, dans bien des cas, englobent à la fois des entreprises non réglementées et des entreprises réglementées. Les observations varient d'un analyste à l'autre et d'une entreprise à l'autre, mais, au cours de la dernière année, les titres de la plupart des sociétés pipelières réglementées par l'ONÉ ont été cotés comme des valeurs à conserver à long terme ou à acheter, ce qui laisse croire que ce segment de la communauté financière n'entretient pas de craintes particulières au sujet de leurs perspectives à court terme.

## CONCLUSIONS ET NOUVEAUX ENJEUX

### Conclusions

À la lumière des mesures choisies, l'Office en conclut que le réseau canadien de transport d'hydrocarbures fonctionne très bien à l'heure actuelle.

**La capacité du réseau de gazoducs en place paraît actuellement suffisante**, d'autant plus que la production du BSOC s'est stabilisée depuis quelques années. La présence d'un certain excédent de capacité à partir du BSOC a donné plus de flexibilité aux producteurs pour accéder à leur marché de prédilection, et la valeur des exportations de gaz naturel a atteint un sommet record de 26,5 milliards de dollars en 2004. Certaines restrictions de capacité existent à l'est de Dawn (Ontario) mais, jusqu'à présent, elles n'ont pas causé de retards importants du point de vue de la livraison de volumes adéquats au marché pour répondre aux besoins des clients.

**Dans l'ensemble, le réseau d'oléoducs en place est doté d'une capacité suffisante**, et tous les types de pétrole produits dans le BSOC sont acheminés à des marchés à l'intérieur et à l'extérieur du Canada. Toutefois, la capacité a été serrée sur certains réseaux, notamment celui de Terasen (TMPL). Ceci a obligé cette dernière à procéder à des répartitions de la capacité au cours des derniers mois et a donné lieu à des demandes de désignation de destination prioritaire de la part de Chevron pour sa raffinerie de Burnaby. De plus, les producteurs de pétrole canadiens semblent être d'avis qu'il faut améliorer l'accès aux marchés de pétrole brut lourd des États-Unis. Les difficultés d'accès aux raffineries conçues pour le traitement des bruts plus lourds semblent avoir contribué aux écarts prononcés constatés récemment entre le prix du brut lourd et celui du brut léger du Canada. Le besoin de meilleures conditions d'accès est reflété par le soutien que l'industrie canadienne a accordé aux projets visant à inverser le sens de l'écoulement de deux pipelines américains, dont un jusqu'à Cushing (Oklahoma) et l'autre jusqu'à la côte américaine du golfe du Mexique, pour ouvrir de nouveaux marchés à la production de pétrole provenant des sables bitumineux.

D'après les résultats du Sondage sur les services liés aux pipelines effectué par l'ONÉ, **les expéditeurs sont raisonnablement satisfaits des services que leur fournissent les sociétés pipelinières** (cote globale de 3,78 sur 5). En particulier, ils ont accordé une cote très élevée au chapitre de la fiabilité de l'exploitation matérielle des pipelines, ce qui indique que la livraison des produits aux marchés se fait d'une manière fiable. Par ailleurs, les expéditeurs ont relevé certains aspects au regard desquels les sociétés pipelinières pourraient améliorer les services fournis, notamment les suivants :

- rendre les droits plus concurrentiels;
- manifester une attitude d'amélioration et d'innovation continues;
- efforts faits par la société pipelinière pour trouver des solutions justes et raisonnables lorsqu'elle règle des problèmes.

---

Il ressort de notre évaluation financière que les **sociétés pipelières réglementées par l'ONÉ sont financièrement saines**. Rappelons, toutefois, que les données et les indicateurs étudiés se rapportent dans certains cas aux activités consolidées des sociétés pipelières évaluées. Bien que les pipelières n'ont pas eu à mobiliser de gros montants de capitaux au cours des dernières années, le sondage de l'Office auprès de la communauté financière révèle que cette dernière croit que les pipelières n'auraient aucune difficulté actuellement à réunir des fonds pour financer la plupart de leurs grands projets éventuels.

L'Office se rend compte que le présent rapport n'offre qu'un coup d'œil ponctuel sur la situation du réseau pipelinier canadien et ne fournit pas, par exemple, une comparaison avec des pipelines relevant d'autres administrations. Pour l'Office, il s'agit d'un premier pas en vue d'évaluer l'efficacité du réseau de transport d'hydrocarbures du Canada. L'Office a l'intention de continuer à suivre l'efficacité du réseau et à poursuivre les consultations afin de connaître les points de vue de toutes les parties sur le réseau de transport canadien. L'Office invite les lecteurs à lui faire part de leurs impressions sur les critères de mesure employés dans le rapport et les conclusions dégagées, de même qu'à lui faire des suggestions sur les améliorations qu'il pourrait apporter dans de futurs rapports.

## **Nouveaux enjeux**

Le réseau de transport fonctionne bien à l'heure actuelle, mais l'industrie est confrontée à plusieurs nouveaux défis.

Pour répondre aux besoins des producteurs et des usagers, le réseau de transport doit pouvoir s'adapter à l'évolution des besoins du marché au fil du temps et s'étendre pour rejoindre de nouvelles sources d'approvisionnement. Cela pourrait soulever un défi de taille pour le secteur pipelinier parce que les investissements en jeu ont tendance à être considérables au départ et que les bailleurs de fonds doivent être raisonnablement sûrs de l'existence d'un approvisionnement et de marchés à long terme. Par ailleurs, il est clair que, plus la période de recouvrement d'un investissement est longue, plus il y a de probabilités que des changements surviennent dans les circonstances du marché.

La possibilité que le marché se transforme au fil du temps est accentuée par l'incertitude entourant le nombre de terminaux de gaz naturel liquéfié (GNL) qui seront construits en Amérique du Nord et les effets que le GNL pourrait avoir sur l'équilibre de l'offre et de la demande, ainsi que sur les flux d'acheminement de gaz naturel. Par exemple, la construction de terminaux de GNL au Québec pourrait avoir des répercussions importantes du point de vue des flux de gaz dans les réseaux de TransCanada et de TQM, et influencer sur la conception des droits de ces réseaux.

Un autre facteur qui pourrait influencer sur l'équilibre de l'offre et de la demande, et le transport de gaz en conséquence, est le besoin considérable en gaz pour la production d'électricité qui découlera de la politique ontarienne prévoyant l'élimination de 7 500 MW de capacité de production au charbon. La remise à neuf de centrales nucléaires existantes pourrait permettre de remplacer une partie de cette capacité, mais il est probable qu'une forte quantité d'électricité produite à partir de nouvelles centrales au gaz naturel sera intégrée dans le réseau. Les répercussions exactes de la production de gaz naturel additionnelle qui s'ensuivra dépendront de la capacité totale autorisée et de l'emplacement des nouvelles installations de production.

Pour ce qui concerne le marché du pétrole, la croissance escomptée de la production à partir des sables bitumineux confronte l'industrie à des choix épineux quant à savoir quels marchés supplémentaires doivent être exploités et comment procéder à l'agrandissement du réseau d'oléoducs. Les choix qui s'offrent comprennent l'agrandissement des réseaux en place et la construction de nouveaux réseaux pour donner accès à d'autres marchés situés aux États-Unis et en Asie. Compte tenu

---

de la mise de capitaux considérable et de la relative irréversibilité des décisions d'investissement, les intervenants du marché veulent s'assurer que des décisions optimales seront prises à cet égard.

Dans l'optique de la réglementation, le défi consiste à fournir un processus équitable et efficace qui ne fausse pas les décisions d'investissement qui seraient, dans l'idéal, prises par le marché. Ceux qui investissent dans de nouveaux pipelines veulent des processus de réglementation clairs avec des échéances prévisibles. Si les délais s'allongent ou si des écueils réglementaires inattendus surgissent au cours du processus, cela peut contrarier les nouveaux investisseurs. Le retardement inutile de la construction de nouveaux réseaux conformes à l'intérêt public, et les contraintes d'approvisionnement qui s'ensuivent, peuvent se traduire par une hausse des coûts pour les consommateurs d'énergie.

Le plafonnement de la production de gaz naturel dans le BSOC et la construction du gazoduc d'Alliance ont créé des difficultés pour un certain nombre de réseaux plus anciens qui subissent une baisse marquée de leurs contrats de transport à long terme. Le gaz naturel est encore acheminé sur ces réseaux, mais beaucoup d'expéditeurs préfèrent recourir à des arrangements à court terme pour se donner le plus de souplesse possible. Suivant la méthode traditionnelle basée sur le coût de service, les expéditeurs qui continuent de se prévaloir du service garanti doivent supporter le fardeau du recouvrement des frais fixes, en acquittant des droits de transport croissants. L'érosion des contrats à long terme n'a pas compromis le cadre de réglementation axé sur le coût de service, mais il s'imposera peut-être d'envisager de nouvelles conceptions tarifaires pour assurer un partage équitable des coûts et maintenir la compétitivité de ces réseaux.

Enfin, en ce qui touche la viabilité financière des sociétés pipelinières, la communauté financière et certains expéditeurs ont manifesté de l'intérêt à ce que plus de sociétés pipelinières adoptent des cadres pluriannuels pour l'établissement des droits pipeliniers. Cela procurerait plus de certitude à toutes les parties et réduirait le fardeau associé au besoin de négociations et d'instances réglementaires constantes. Tout en ayant pris l'engagement de poursuivre la mise au point d'un cadre de réglementation qui procurerait plus de certitude, l'Office reconnaît qu'il pourrait se révéler difficile de structurer un cadre pluriannuel répondant aux besoins de toutes les parties alors que le contexte commercial connaîtra de profonds changements dans les prochaines années. La communauté financière aimerait aussi voir un resserrement des règles concernant les opérations entre sociétés mères et affiliées, afin de protéger les flux de trésorerie des entités réglementées.

Certains des enjeux que nous venons de mentionner seront réglés entre les parties elles mêmes, et d'autres pourraient se prêter à des mesures réglementaires à l'intérieur ou hors du contexte d'une audience. Quoiqu'il en soit, l'Office continuera à consulter les parties sur ces questions et veillera à solliciter leur avis s'il décide de prendre une initiative réglementaire quelconque.

## TABLEAU COMPARATIF DES COTES DE DETTE

Le tableau qui suit compare les échelles utilisées par le DBRS et la S&P pour la cotation de la dette à long terme.

Qualité du crédit	DBRS	S&P
Supérieure	AAA	AAA
	AA élevée	AA+
	AA	AA
	AA faible	AA-
Satisfaisante	A élevée	A+
	A	A
	A faible	A-
Acceptable	BBB élevée	BBB+
	BBB	BBB
	BBB faible	BBB-
Crédit spéculatif	BB élevée	BB+
	BB	BB
	BB faible	BB-
Crédit hautement spéculatif	B élevée	B+
	B	B
	B faible	B-
	CCC	CCC
	CC	CC

Les titres cotés dans la catégorie « Acceptable » ou une catégorie supérieure sont réputés avoir la qualité d'un bon placement.

La Standard & Poor's fournit aussi une perspective de cotation qui reflète la direction qu'une cote de solvabilité à long terme pourrait prendre à moyenne et longue échéance. Une perspective « positive » signifie que la cote pourrait être relevée, une perspective « négative » dénote qu'une cote pourrait être abaissée, et une perspective « stable » indique que la cote ne changera vraisemblablement pas.

## RÉSULTATS GLOBAUX DU SONDAGE SUR LES SERVICES LIÉS AUX PIPELINES

Voici les réponses globales que les expéditeurs de plusieurs grandes sociétés pipelinières réglementées par l'ONÉ ont données au sondage. Le site Web de l'Office présente le détail des réponses reçues.

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

1	2	3	4	5	Moyenne
2	10	31	56	29	3,78

2. Quels sont les aspects positifs des services rendus par cette société pipelinière?
3. Quels sont les aspects que cette société pipelinière pourrait améliorer?
4. Dans quelle mesure êtes-vous satisfait de la fiabilité de l'exploitation matérielle de la société pipelinière?

1	2	3	4	5	Moyenne
2	9	12	53	52	4,13

5. 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.)?

1	2	3	4	5	Moyenne
5	9	32	51	27	3,69

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

1	2	3	4	5	Moyenne
3	9	19	49	38	3,93

7. 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?

1	2	3	4	5	Moyenne
5	9	24	61	26	3,75

- 
8. 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?

<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>Moyenne</b>
1	11	34	65	16	3,66

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

<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>Moyenne</b>
8	21	46	38	11	3,19

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

<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>Moyenne</b>
6	19	28	51	18	3,46

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

<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>Moyenne</b>
6	24	32	42	12	3,26

12. Dans quelle mesure êtes-vous satisfait des options de service (transport garanti, transport interruptible, transport à contre-courant, etc.) offertes par la société pipelinière?

<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>Moyenne</b>
3	6	33	47	15	3,63

13. Dans quelle mesure pensez-vous que les droits de transport de cette société pipelinière sont concurrentiels?

<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>Moyenne</b>
9	14	55	39	4	3,12

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

<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>Moyenne</b>
6	8	47	45	7	3,35

15. Dans quelle mesure pensez-vous que le règlement négocié actuel ou les arrangements liés aux tarifs permettront d'offrir des résultats justes?

<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>Moyenne</b>
7	9	43	49	9	3,38

- 
16. Dans quelle mesure pensez-vous que l'ONÉ a établi un cadre de réglementation approprié qui permet la conclusion de règlements négociés concernant les droits et tarifs?

<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>Moyenne</b>
5	7	35	51	16	3,58

17. Lorsqu'il n'y a pas de règlement au sujet de questions touchant les droits et les tarifs, dans quelle mesure êtes-vous satisfait des processus de l'Office servant à régler les différends?

<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>Moyenne</b>
4	11	33	38	13	3,46

18. Que pourrait faire l'Office pour améliorer ses processus d'établissement des droits et tarifs?
19. Autres commentaires

---