

Office national
de l'énergie



National Energy
Board

Exportations d'électricité
Bureau d'information sur les terres domaniales
Droits et tarifs
Audiences publiques
Sécurité pipelinière
Protection de l'environnement
Lignes internationales de transport d'électricité
Propriétaires fonciers

BULLETIN D'INFORMATION

Normes de service

Bibliothèque
Importation et exportation de gaz naturel

Normes de service

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

N° de cat. NE12-3/15-2005F
ISBN 0-662-74158-7

Ce rapport est publié séparément dans les deux langues
officielles.

Demandes d'exemplaires :

Office national de l'énergie
Bureau des publications
444, Septième Avenue S.-O.
Calgary (Alberta) T2P 0X8
(403) 299-3562
1-800-899-1265

**Des exemplaires sont également disponibles
à la bibliothèque de l'Office**
(rez-de-chaussée).

Internet : www.neb-one.gc.ca

Imprimé au Canada



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

Cat. No. NE12-3/15-2005E
ISBN 0-662-40558-7

This report is published separately in both official
languages.

Copies are available on request from:

National Energy Board
Publications Office
444 Seventh Avenue SW
Calgary, Alberta T2P 0X8
(403) 299-3562
1-800-899-1265

For pick-up at the NEB office:

Library
Ground Floor

Internet: www.neb-one.gc.ca

Printed in Canada

L'engagement de l'Office national de l'énergie d'améliorer ses services par l'application de normes de service

Selon la philosophie actuelle de gestion axée sur les résultats, les normes de service constituent un outil indispensable pour instaurer des services centrés sur les citoyens dans les organisations. De plus, la nouvelle *Loi sur les frais d'utilisation* exige que l'Office national de l'énergie établisse des normes de service pour permettre d'évaluer son rendement à titre de régie, et qu'il fasse rapport à leur sujet.

Ce contexte a amené l'Office à mettre au point et à publier des normes de service, et à prendre l'engagement d'adapter au besoin ses activités internes si les normes fixées ne sont pas atteintes. L'Office a passé en revue un certain nombre de ses processus en vue de fixer des normes de prestation de service, de sorte que les clients sachent ce qu'ils peuvent attendre de lui.

Les normes de service établies par l'Office précisent des délais cibles de prestation à l'égard des principales composantes des services. Voici les normes de service établies pour diverses fonctions réglementaires de l'Office et les services connexes :

- publication des décisions découlant des audiences;
- autorisation des exportations et importations;
- demandes relevant de la LOPC ;
- plaintes des propriétaires fonciers;
- vérifications;
- délais de traitement des demandes sans audience présentées aux termes de l'article 58;
- réponse à la correspondance de caractère général;
- demandes adressées à la bibliothèque;
- demandes de renseignements via le site Internet.

L'Office a l'intention d'élaborer des normes de service dans d'autres domaines également, qui prendront la forme d'engagements ou d'énoncés de principe en matière de service décrivant la qualité de prestation que les clients peuvent s'attendre à recevoir; ces normes insisteront notamment sur la transparence, l'équité, la courtoisie, le professionnalisme, et ainsi de suite.

Publication des décisions découlant des audiences

À l'issue d'une audience publique, l'Office examine toute la preuve produite et versée au dossier public de l'instance. Il rend sa décision publique par la publication de « Motifs de décision ». La date de publication d'une décision de l'Office au terme d'une audience publique dépend d'un certain nombre de facteurs, dont : le nombre de jours d'audience, le nombre de parties ayant participé activement à l'audience, le nombre de questions importantes et contestées, et la longueur de la décision comme telle. De plus, l'Office veille à ce que les Motifs de décision soient diffusés dans les deux langues officielles; par conséquent, les délais de publication doivent aussi tenir compte du temps requis pour la traduction.

L'Office a adopté comme norme de service que *80 % de ses Motifs de décision seront prêts au plus 12 semaines après la fin de l'audience publique.*

Autorisation des exportations et importations

L'Office est chargé d'examiner les demandes d'exportation et d'importation, et d'autoriser l'exportation de pétrole et de liquides de gaz naturel, l'importation et l'exportation de gaz naturel, et l'exportation d'électricité. L'Office examinera les demandes (dans la mesure où elles sont complètes) et rendra sa décision dans les délais précisés ci-dessous pour chaque type de demande :

- ordonnances d'exportation à court terme de pétrole, de gaz et de liquides de gaz naturel – *deux jours ouvrables;*

- ordonnances d'importation et d'exportation de gaz naturel – *deux jours ouvrables;*
- permis d'exportation d'électricité – *80 % des décisions rendues dans un délai de 75 jours.*

Demandes relevant de la LOPC

En vertu de la *Loi sur les opérations pétrolières au Canada* (LOPC), l'Office réglemente le forage de puits et la conduite de travaux géologiques et géophysiques dans les régions pionnières. L'Office rendra sa décision concernant une demande en vue de forer un puits (ou de modifier l'état d'un puits) dans les *21 jours civils de la réception d'une demande complète*. Pour les demandes de travaux géologiques et géophysiques, la norme de service est *30 jours civils*.

Aux termes de la *Loi fédérale sur les hydrocarbures* (LFH), l'Office traite les demandes de déclaration de découverte importante et demandes de déclaration de découverte exploitable visant les régions pionnières. L'Office rendra une décision dans un délai de *90 jours civils à compter de la date à laquelle il a en main tous les renseignements nécessaires pour commencer l'évaluation de la demande.*

Plaintes de propriétaires fonciers

L'Office s'attend à ce que les sociétés réglementées s'efforcent de régler les plaintes reçues des propriétaires fonciers avant qu'elles ne soient adressées à l'Office pour qu'il les résolve. Cela, toutefois, n'est pas toujours possible.

Lorsqu'un propriétaire foncier fait part d'une plainte à l'Office, ce dernier l'informe dans les *10 jours civils qui suivent du processus qu'il entend suivre pour régler la plainte*. L'Office s'engage à résoudre *80 % des plaintes faites par des propriétaires fonciers dans les 60 jours civils suivant la réception de la plainte initiale*, sauf en cas de complications. La norme de 60 jours pourrait ne pas être atteinte dans certaines circonstances, p. ex., s'il faut recourir à un processus formel de l'Office pour régler la question ou si des facteurs saisonniers empêchent de prévoir une inspection dans les plus brefs délais.

Vérifications

L'Office s'engage à mener des vérifications à l'égard des systèmes de gestion des sociétés réglementées à l'appui de son mandat de promouvoir la sûreté, la sécurité, la protection de l'environnement et l'efficacité économique. L'Office effectue deux types de vérifications, c'est-à-dire des vérifications en vertu du *Règlement de 1999 sur les pipelines terrestres* et des vérifications financières. Voici les normes de service qui ont été adoptées au chapitre des vérifications de l'Office.

Vérification en vertu du *Règlement de 1999 sur les pipelines terrestres (RPT)*

Pour les vérifications menées en vertu du RPT, l'Office s'engage à faire en sorte que, dans 80 % des cas, les rapports de vérification provisoires soient communiqués à la société visée dans un délai de huit semaines après la fin des travaux sur place. De plus, dans 80 % des cas, les rapports de vérification définitifs seront communiqués à la société concernée dans les huit semaines suivant la réception de ses commentaires sur le rapport provisoire.

Vérification financière

Pour les vérifications financières, l'Office s'engage à garantir que, dans 80 % des cas, les rapports de vérification provisoires seront communiqués à la société visée dans un délai de huit semaines après la fin des travaux sur place. De plus, dans 80 % des cas, les rapports de vérification définitifs seront communiqués à la société concernée dans les trois semaines suivant la réception de ses commentaires sur le rapport provisoire.

Délais de traitement des demandes sans audience (article 58)

Certaines demandes, de par leur nature, n'exigent pas que l'Office tienne une audience afin de rendre une décision. Il s'agit notamment de demandes visant des pipelines de moins de 40 kilomètres de longueur ou portant sur des installations comme les citernes, réservoirs, installations de stockage ou de chargement, pompes, rampes de chargement, compresseurs, etc. Les demandes de ce type sont

examinées et tranchées aux termes de l'article 58 de la *Loi sur l'Office national de l'énergie*.

Les demandes présentées aux termes de l'article 58 sont classées dans l'une de trois catégories selon le degré de:

- complexité;
- le nombre estimatif et le genre de demandes de renseignements qu'elles peuvent susciter,
- la probabilité qu'elles intéressent une tierce partie,
- et le niveau de participation qu'une autorité fédérale pourrait être appelée à avoir dans l'évaluation environnementale de la demande.

Dans les 10 jours suivant le dépôt de la demande, l'Office informera le demandeur de la catégorie attribuée à la demande et de la date estimative de communication de la décision.

Les normes de service suivantes concernant le traitement des demandes présentées aux termes de l'article 58 ont été adoptées :

- **Catégorie A** – questions de complexité mineure 80 % dans un délai de 40 jours civils*;
- **Catégorie B** – questions de complexité moyenne 80 % dans un délai de 90 jours civils *;
- **Catégorie C** – questions de grande complexité 80 % dans un délai de 120 jours civils*

** Ces normes excluent les temps morts, c'est-à-dire les périodes durant lesquelles l'Office a peu de contrôle sur le traitement de la demande, sinon aucun. À titre d'exemple, si l'Office a prié le demandeur de fournir des renseignements supplémentaires, le temps mort correspond à l'écart de temps entre la date de réponse cible et la date à laquelle le demandeur fournit sa réponse.*

Réponse à la correspondance de caractère général

L'Office reçoit des lettres de Canadiens qui sollicitent de l'information sur un éventail de questions énergétiques. *La norme de service de l'Office concernant le délai de réponse à la correspondance de caractère général est 10 jours ouvrables.*

Demandes adressées à la bibliothèque de l'ONÉ

La bibliothèque de l'Office reçoit des centaines de demandes de publications ou d'information chaque année. *La norme générale concernant le délai de réponse aux demandes faites à la bibliothèque de l'Office est un (1) jour ouvrable.*

Demandes de renseignements via le site Internet de l'ONÉ

L'Office reçoit des demandes de renseignements généraux du public via son site Internet. Dès la réception de la demande, une confirmation est envoyée directement à l'auteur de la requête. *La norme de service concernant la réponse aux demandes de renseignements est deux (2) jours ouvrables; il est à noter que le délai peut être plus long si la question est complexe.*

Comment obtenir de plus amples renseignements sur l'ONÉ et ses activités?

Il est possible d'obtenir plus d'information grâce à une série de publications préparées à cet effet par l'ONÉ.

Coordonnatrice des publications :

Téléphone : (403) 299-3562 (à Calgary)

1-800-899-1265 (sans frais)

Télécopieur : (403) 292-5576

Courriel : publications@neb-one.gc.ca

Adresse de la bibliothèque de l'ONÉ :

Office national de l'énergie

444, Septième Avenue S.-O., rez-de-chaussée

Calgary (Alberta)

Site Web : www.neb-one.gc.ca

Canada