

Office national de l'énergie

Résultats du sondage sur les services liés aux pipelines

Mai 2005

1. Introduction

Le sondage

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 dix¹ 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. Les résultats du sondage seront utilisés comme une mesure de l'atteinte du but 3, en aidant à déterminer si les marchés canadiens du transport par pipeline fonctionnent bien.

Voici la logistique du sondage. Les sociétés pipelinières envoient le sondage à chacun de leurs expéditeurs actifs, au plus tard le 31 janvier de chaque année civile, à commencer par janvier 2005. Les expéditeurs renvoient leur réponse directement à l'Office, au plus tard le 28 février, laquelle reflète l'opinion de la direction de l'entreprise sur les services offerts par la société pipelinière visée par le sondage et sur les services fournis par l'Office.

L'Office avait déclaré que, après l'analyse des réponses, il publierait un résumé des résultats globaux. Ces résultats sommaires incluraient la moyenne de l'industrie et la distribution des réponses pour chaque question, et peut-être aussi un sommaire des tendances ou thèmes importants qui se dégagent des résultats. De plus, l'Office avait indiqué qu'il fournirait à chaque société pipelinière, ainsi qu'à ses expéditeurs, un relevé détaillé des résultats qui les concernent, y compris la cote moyenne de la société pipelinière et la distribution des réponses pour chacune des questions et les commentaires textuels des expéditeurs, sans indication de la source.

Sondages envoyés et taux de réponse

Après que chaque société pipelinière a indiqué à l'Office le nombre d'expéditeurs actifs utilisant son réseau, les sondages ont été imprimés et envoyés aux sociétés pour qu'elles les distribuent aux expéditeurs au plus tard le 31 janvier. Les sociétés n'avaient qu'à fixer des étiquettes d'adresse sur les pochettes de sondage et les mettre à la poste. L'Office a laissé à chaque société le soin de déterminer quels étaient leurs expéditeurs actifs et le point de contact approprié chez chaque expéditeur.

Le tableau ci-dessous résume le nombre de sondages postés, le nombre de sondages remplis et retournés à l'Office et les taux de réponse.

¹ Les Divisions des pipelines et des services sur le terrain (WEI ST) de Westcoast ont fait l'objet d'un sondage distinct; il y a donc eu onze sondages.

Société	Sondages envoyés	Sondages remplis et retournés	Taux de réponse
Alliance Pipeline	34	10	29 %
Enbridge Pipelines	40	19	48 %
Express Pipeline	7	2	29 %
Foothills Pipe Lines	29	10	34 %
Maritimes & Northeast Pipeline	13	7	54 %
Terasen (TMPL)	25	6	24 %
TransCanada, Réseau principal	200	36	18 %
TransCanada, Réseau de la C.-B.	40	8	20 %
Vector Pipeline	24	6	25 %
Westcoast, Services sur le terrain	43	6	14 %
Westcoast, Transport	109	18	17 %
TOTAL	564	128	23 %

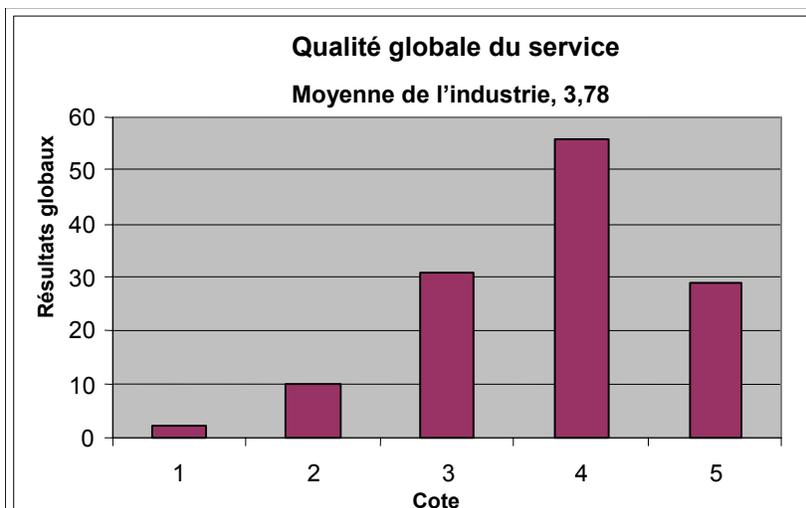
Bien que le taux de réponse soit bon dans l'ensemble, il est faible dans certains cas. Il y a lieu, pour ceux-là, d'interpréter les résultats avec prudence.

2. Résultats globaux – Rétroaction sur la société pipelinère

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 tendances ou 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 qualité GLOBALE du service offert par la société pipelinère au cours de la dernière année civile?



Dans l'ensemble, les expéditeurs semblent raisonnablement satisfaits des services obtenus des sociétés pipelinières. Soixante-six pour cent (66 %) des répondants ont accordé une cote de « plutôt satisfait » (4) ou « entièrement satisfait » (5) en réponse à cette question.

Question n° 2

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

Il n'y avait pas d'échelle de notation pour cette question où l'on invitait les expéditeurs à fournir leurs commentaires sur la société pipelinière qui les dessert. Certains thèmes communs sont ressortis des réponses, notamment : bon service à la clientèle, fiabilité du service, très grand empressement à répondre aux demandes d'information; bonne communication.

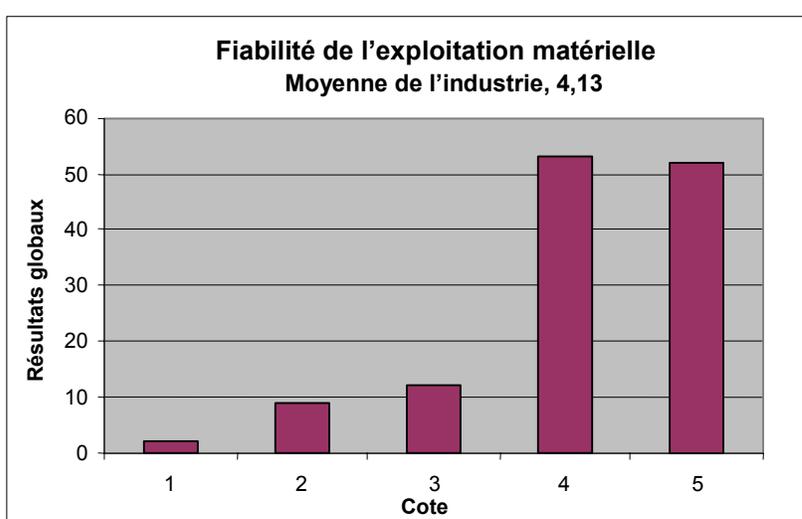
Question n° 3

Quels sont les aspects que cette société pipelinière pourrait améliorer?

Comme à la question n° 2, les expéditeurs ont fourni des commentaires précis sur la société pipelinière dont ils utilisent les services. Voici certains des commentaires qui revenaient le plus souvent dans les réponses : améliorer les délais de transport à destination (prévisibilité) et la concordance entre les quantités commandées et les taux d'injection dans le cas des oléoducs; insister davantage sur les besoins des clients ou des marchés; mieux réguler le gaz de canalisation.

Question n° 4

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

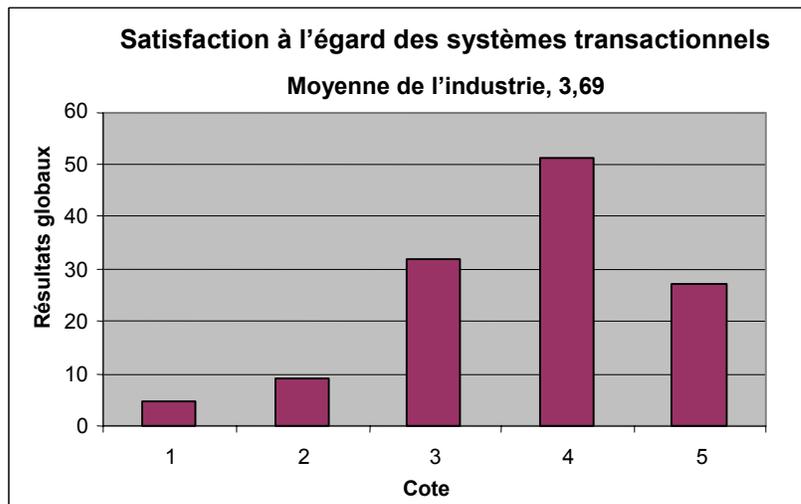


La cote moyenne de 4,13 est la plus élevée de toutes les cotes données en réponse au sondage. Quarante-huit pour cent (48 %) des expéditeurs ont accordé une cote de

« plutôt satisfait » (4) ou « entièrement satisfait » (5) à leur société pipelinière. Les expéditeurs de plusieurs sociétés pipelinières trouvaient que leur transporteur offrait un service fiable.

Question n° 5

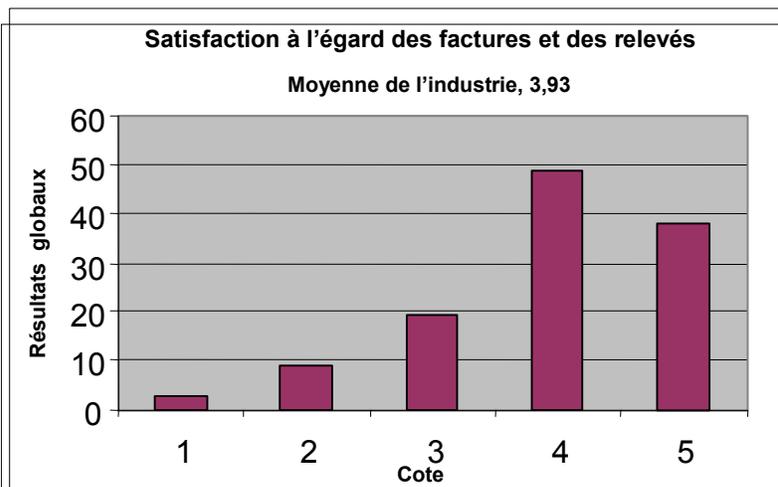
Dans quelle mesure êtes-vous satisfait de la qualité, de la flexibilité et de la fiabilité des systèmes transactionnels de la société pipelinière (commandes, tableaux d'affichage, communication de rapports, passation de marchés, etc.)?



Pour cette question, plus de 62 % des expéditeurs ont accordé une cote de « 4 » ou « 5 » à leur société pipelinière. L'accroissement des fonctionnalités et de la facilité d'accès des systèmes figure parmi les points à améliorer que les répondants ont mentionnés.

Question n° 6

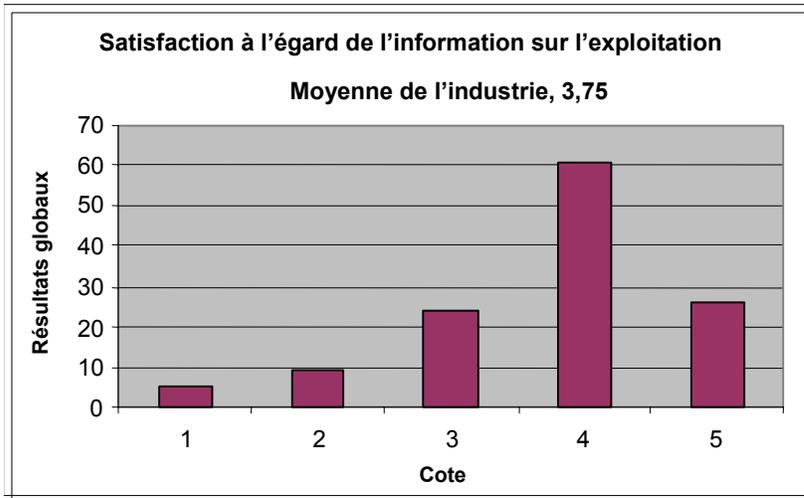
Dans quelle mesure êtes-vous satisfait de la rapidité d'envoi et de l'exactitude des factures et des relevés de la société pipelinière?



Les sociétés pipelinières ont obtenu la deuxième cote moyenne la plus élevée en réponse à cette question. Soixante-quatorze pour cent (74 %) des expéditeurs ont accordé une cote de « 4 » ou « 5 » à leur société pipelinière. Dans le cas de cotes basses, le principal problème invoqué était le temps nécessaire pour faire corriger des relevés erronés.

Question n° 7

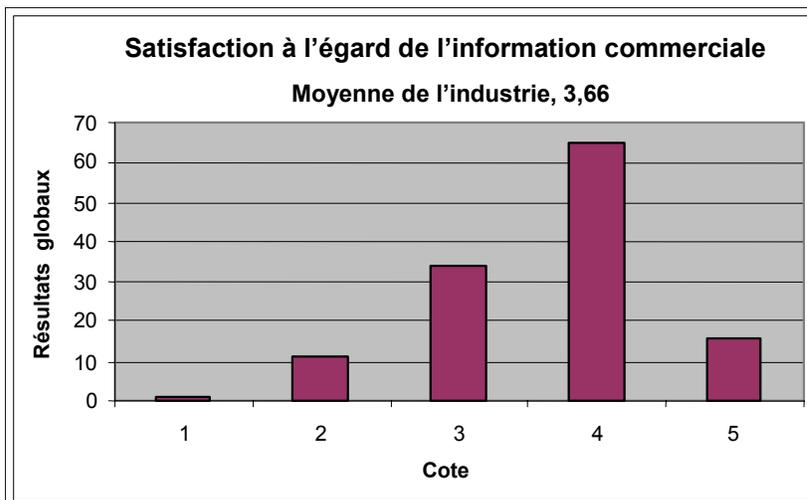
Dans quelle mesure êtes-vous satisfait de la rapidité de publication et de l'utilité de l'information sur l'exploitation (interruptions, capacité disponible, entretien prévu, écoulements, etc.) fournie par la société pipelinière?



Soixante-dix pour cent (70 %) des expéditeurs ont indiqué une cote de satisfaction de « 4 » ou « 5 » à ce chapitre. Les sociétés pipelinières ont été assez bien cotées pour cet aspect. Un des points à améliorer serait les délais dans lesquels les préavis concernant les interruptions de service sont communiqués.

Question n° 8

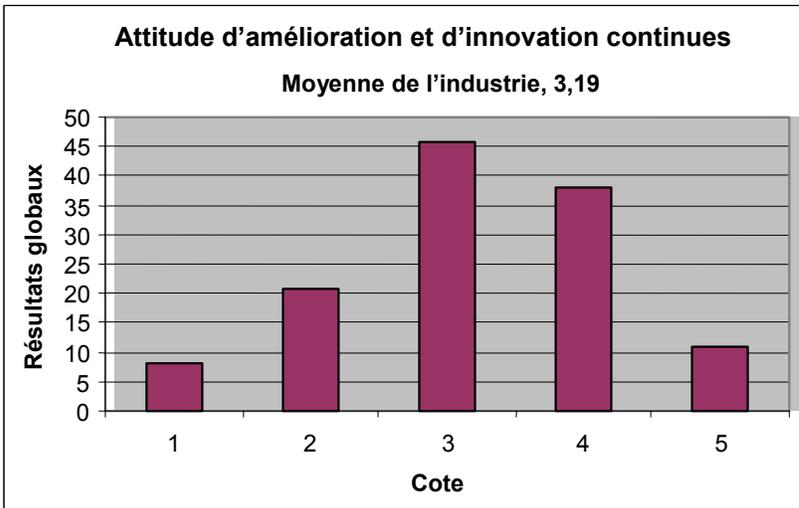
Dans quelle mesure êtes-vous satisfait de la rapidité de publication et de l'utilité de l'information de nature commerciale (droits, changements de service, nouveaux services, informations sur les contrats, etc.) fournie par la société pipelinière?



Près de soixante-quatre pour cent (64 %) des expéditeurs ont accordé une cote de « plutôt satisfait » (4) ou « entièrement satisfait » (5) à leur société pipelinière. Faciliter l'accès à l'information de nature commerciale serait un des points à améliorer.

Question n° 9

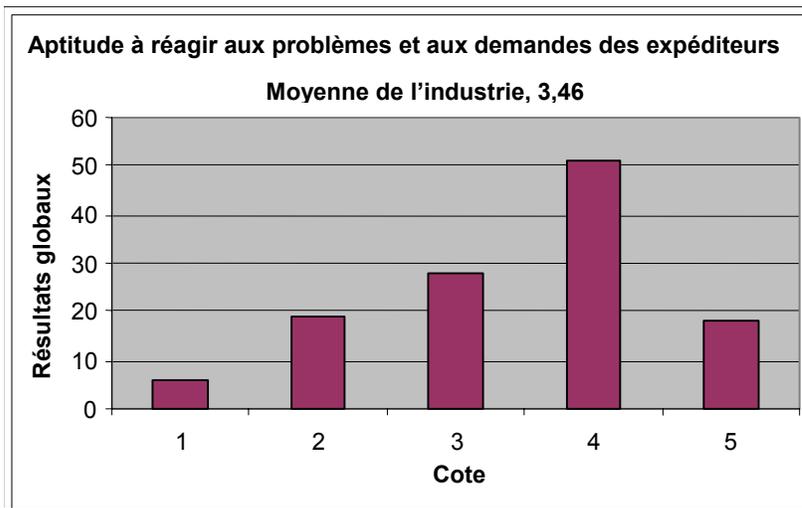
Dans quelle mesure êtes-vous satisfait de l'attitude d'amélioration et d'innovation continues adoptée par la société pipelinière?



La cote moyenne de l'industrie pour cette question vient à l'avant dernier rang de toutes les cotes attribuées. Seulement quarante pour cent (40 %) des expéditeurs ont accordé une cote de « 4 » ou « 5 », tandis que 23 % ont donné une cote de « légèrement satisfait » (2) ou de « nullement satisfait » (1). Dans plusieurs cas, les expéditeurs ont indiqué que la société pipelinière faisait des efforts pour s'améliorer mais que les résultats tardaient à se manifester.

Question n° 10

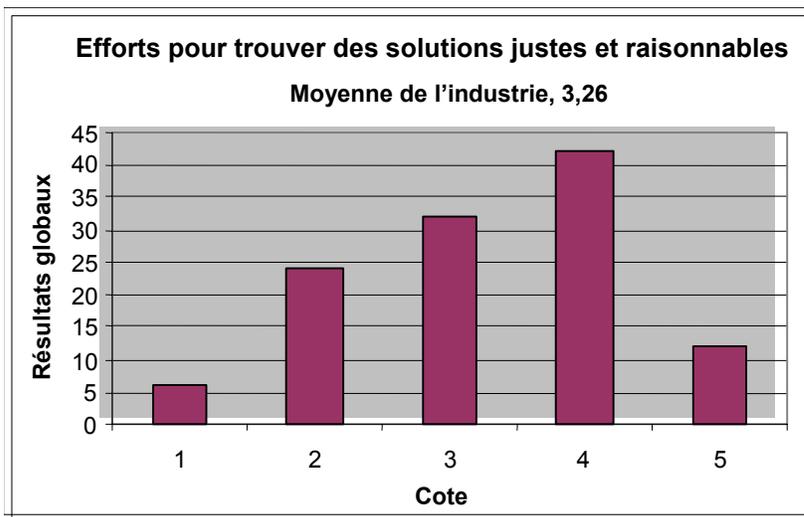
Dans quelle mesure êtes-vous satisfait de l'accessibilité à la société pipelinière et de son aptitude à réagir aux problèmes et aux demandes des expéditeurs?



Près de 57 % des expéditeurs ont accordé une cote de « 4 » ou « 5 » en réponse à cette question. Dans plusieurs cas, les expéditeurs trouvaient que la société pipelinière mettait trop de temps à réagir à leurs problèmes et demandes.

Question n° 11

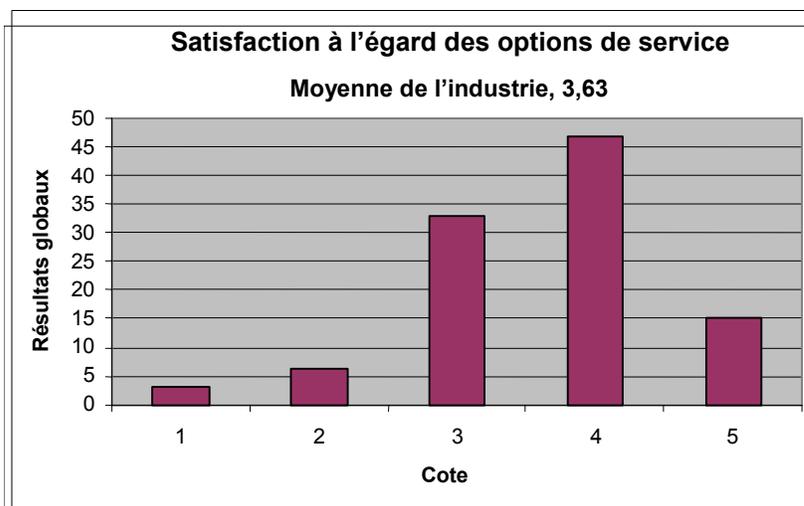
Dans quelle mesure êtes-vous satisfait des efforts de la société pipelinière pour trouver des solutions justes et raisonnables lorsqu'elle règle des problèmes?



La cote moyenne de 3,26 obtenue pour cette question vient à l'avant-avant-dernier rang de toutes les cotes attribuées. Près de 26 % des expéditeurs se sont dits légèrement satisfaits ou nullement satisfaits.

Question n° 12

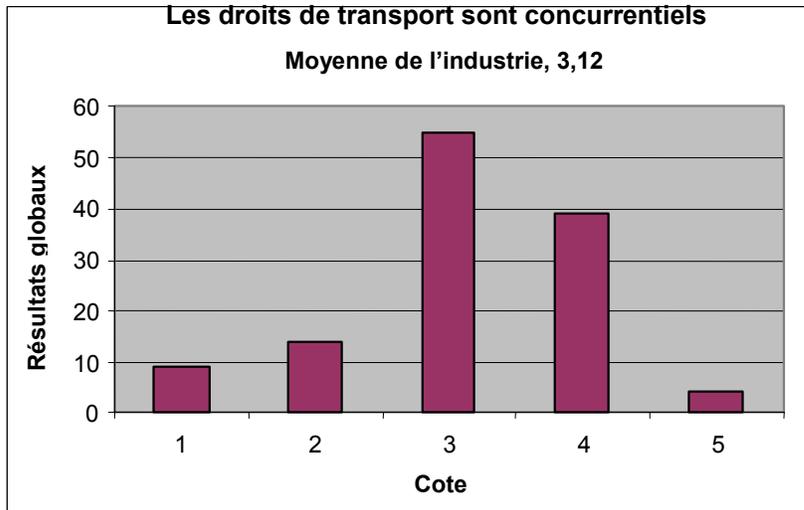
Dans quelle mesure êtes-vous satisfait des options de service (transport garanti, transport interruptible, transport à contre-courant, etc.) offertes par la société pipelinière?



Près de 60 % des expéditeurs ont accordé une cote de « 4 » ou « 5 » à leur société pipelinière en réponse à cette question. Quelques répondants ont mentionné qu'ils aimeraient qu'un plus grand choix de services leur soit offert.

Question n° 13

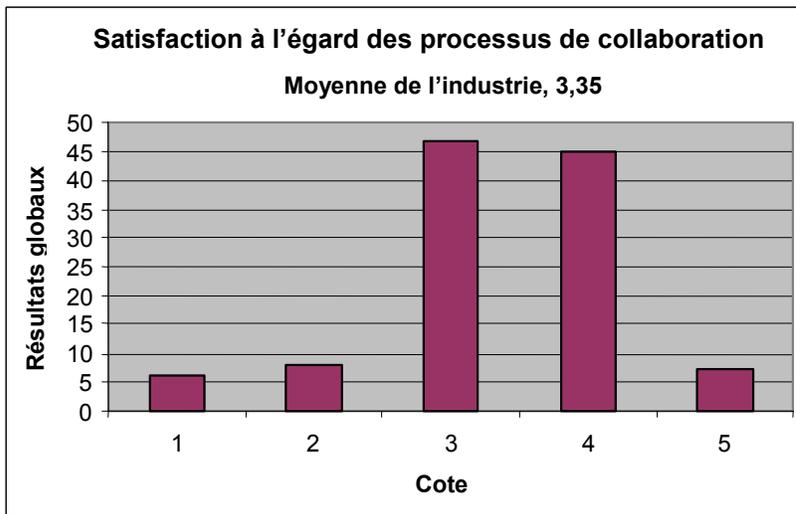
Dans quelle mesure pensez-vous que les droits de transport de cette société pipelinière sont concurrentiels?



Cette question a donné lieu à la cote moyenne de l'industrie la plus basse. Les expéditeurs de plusieurs sociétés ont indiqué que les droits qu'ils payaient n'étaient pas concurrentiels ou qu'ils ne pouvaient formuler un jugement parce qu'il n'y avait pas de concurrence véritable.

Question n° 14

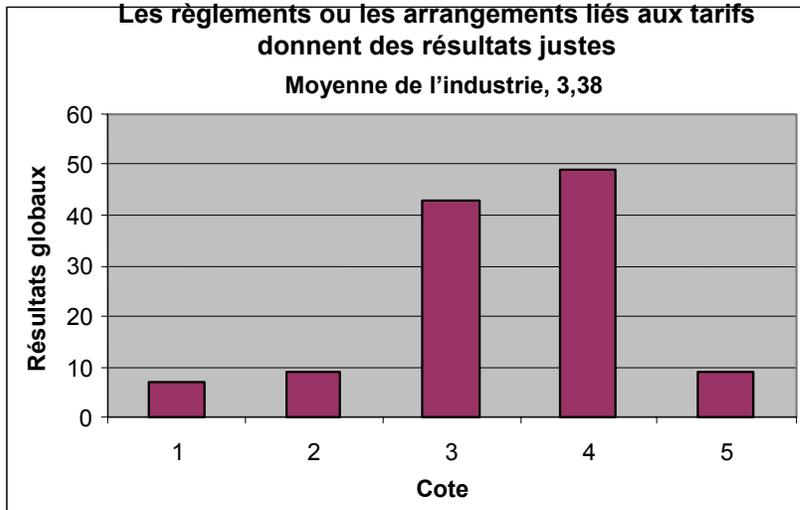
Dans quelle mesure êtes-vous satisfait des processus de collaboration (négociations ou réunions de groupes de travail) utilisés par cette société pipelinière?



Seulement 46 % des expéditeurs ont indiqué la cote « plutôt satisfait » ou « entièrement satisfait » en réponse à cette question. Voici certains des commentaires qui revenaient plusieurs fois dans les réponses : « le groupe de travail fait du bon travail », « la société pipelinère devrait exercer plus de leadership », et « les négociations sont empreintes d'un manque de confiance ».

Question n° 15

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

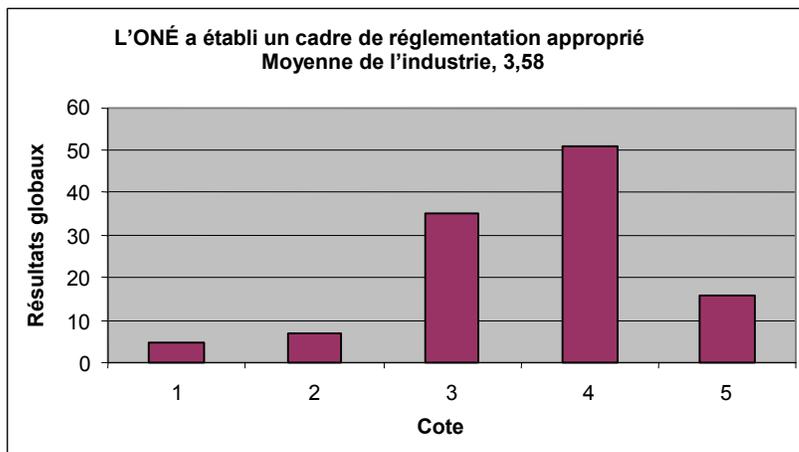


Près de 50 % des expéditeurs ont indiqué qu'ils étaient « plutôt satisfaits » ou « entièrement satisfaits » du règlement négocié ou des arrangements tarifaires en vigueur.

3. Rétroaction au sujet du rendement de l'Office

Question n° 16

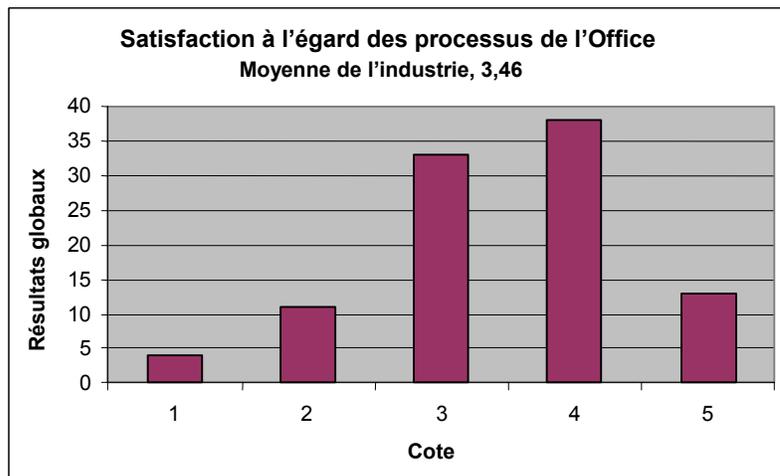
Dans quelle mesure pensez-vous que l'ONÉ a établi un cadre de réglementation approprié qui permet la conclusion de règlements négociés concernant les droits et tarifs?



Près de 59 % des expéditeurs ont indiqué la cote « plutôt satisfait » ou « entièrement satisfait » en réponse à cette question.

Question n° 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?



Environ 52 % des expéditeurs ont indiqué qu'ils étaient « plutôt satisfaits » ou « entièrement satisfaits » des processus mis en œuvre par l'Office pour régler les différends. Les commentaires suivants, reçus en réponse à la question, méritent d'être signalés : (1) les récentes décisions semblent prendre le parti de la société pipelinière malgré l'opposition soulevée par les intervenants; (2) le processus est très long et coûteux; et (3) certains expéditeurs hésitent beaucoup à s'adresser à l'Office parce que, dans bien des cas, ils ne disposent pas d'autres options de transport et doivent continuer à faire affaire avec la société pipelinière.

Question n° 18

Que pourrait faire l'Office pour améliorer ses processus d'établissement des droits et tarifs?

Les expéditeurs ont fourni tout un éventail de commentaires en réponse à cette question. Certaines observations se rapportaient aux processus de l'Office et d'autres concernaient des sujets précis. Nous présentons ci-dessous les commentaires les plus frappants :

- Accélérer le processus.
- Rédiger des décisions cohérentes et bien expliquées, qui tiennent compte du marché concurrentiel.
- S'efforcer de fixer les droits définitifs avant le début de l'année d'essai.
- L'Office devrait prendre l'initiative de mettre en question les droits et tarifs proposés, qu'ils soient contestés ou non par les intervenants.
- Réprimer le traitement préférentiel de sociétés affiliées; d'autres régies ont agi fermement pour contrer le problème des transactions intéressées.

Question n° 19

Autres commentaires

Les expéditeurs ont formulé une gamme de commentaires généraux en réponse à cette question.

4. Conclusions

Rétroaction sur les services liés aux pipelines

Dans l'ensemble, les expéditeurs semblaient raisonnablement satisfaits des services que leur offrent les sociétés pipelinières (comme en témoigne la cote de 3,78 sur 5 obtenue à la question 1).

Les trois aspects positifs que les expéditeurs ont relevés à l'égard des services offerts par les sociétés pipelinières sont les suivants : (1) fiabilité de l'exploitation matérielle; (2) rapidité d'envoi et exactitude des factures et des relevés; et (3) rapidité de publication et exactitude 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 : (1) rendre les droits plus concurrentiels; (2) manifester une attitude d'amélioration et d'innovation continues; et (3) efforts faits par la société pipelinière pour trouver des solutions justes et raisonnables lorsqu'elle règle des problèmes.

Ce sondage sur les services liés aux pipelines est le premier que l'Office ait mené. Comme l'Office a l'intention de le reprendre chaque année, il se servira des données de celui-ci comme base de comparaison du rendement futur. L'Office n'envisage aucune mesure de réglementation postérieure à ces sondages, mais il prévoit que ce seront des outils efficaces pour cerner les domaines susceptibles d'amélioration. L'Office profitera également des rétroactions qui découleront de ses processus.

Rétroaction concernant l'Office

D'après les réponses fournies, les expéditeurs semblent être raisonnablement 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. Étant donné que les expéditeurs ont fourni peu de commentaires explicatifs, il est difficile de dégager des thèmes de leurs réponses. L'Office prend bonne note des suggestions précises qui ont été formulées à la question n° 18 au sujet de l'amélioration de ses processus. L'Office apprécie la rétroaction obtenue et prend ces suggestions au sérieux. Il a l'intention d'en assurer le suivi par des rencontres avec les sociétés pipelinières et expéditeurs au cours des prochains mois afin de discuter des résultats du sondage, y compris la rétroaction concernant l'Office. En outre, l'Office consultera les intéressés au sujet des mesures que l'on pourrait prendre pour faire en sorte que les droits soient en vigueur en temps opportun. À la suite de ces discussions et consultations, l'Office agira comme il convient pour rehausser ses processus et son rendement.