



Résultats du Sondage sur les services liés aux pipelines Juillet 2016

1.0 Introduction

L'Office national de l'énergie s'efforce de promouvoir un système efficace de transport par pipeline, dans lequel les services des sociétés pipelinières répondent aux besoins des expéditeurs. À cette fin, l'Office surveille divers indicateurs d'efficacité des marchés et du transport de l'énergie au Canada.

L'édition 2016 du Sondage sur les services liés aux pipelines de l'Office est la septième du genre. Le précédent sondage remontait à 2011. Cette enquête vise à recueillir la rétroaction directe des expéditeurs qui utilisent les services des sociétés pipelinières assujetties à la réglementation de l'Office sur la qualité de ces services et les processus de l'Office en matière de droits et tarifs. L'Office tient compte de ces résultats pour déterminer quelles sociétés pipelinières seront soumises à son programme de vérification au titre de la réglementation financière, ainsi que pour établir les objectifs et la portée de la vérification. Il souhaite aussi contribuer à l'amélioration constante des services pipeliniers, et le sondage de 2016 s'inscrit dans la poursuite de cet objectif.

Pour le sondage de cette année, envoyé directement aux expéditeurs par courrier électronique, l'Office a eu recours à un outil implanté sur le Web. Les expéditeurs ont été invités à exprimer l'opinion de leur entreprise sur les services fournis par la pipelinière visée et sur ses propres processus.

Le présent rapport offre une synthèse des résultats globaux pour l'ensemble des sociétés participantes. On y présente la moyenne de l'industrie et la répartition des réponses à chaque question, et s'il y a lieu, un résumé des principaux thèmes qui se sont dégagés de la consultation. L'Office fournira à chaque société et à ses expéditeurs le détail des résultats pour la pipelinière en question, dont sa cote moyenne et la répartition des réponses à chaque question, de même que les commentaires textuels des expéditeurs, sans indication du nom du répondant.

2.0 Questionnaires envoyés et taux de réponse

L'Office a demandé aux sociétés pipelinières de lui fournir les coordonnées des expéditeurs actifs sur leurs réseaux, puis il leur a envoyé les questionnaires.

Le questionnaire a été transmis à 375 expéditeurs de plus cette année qu'en 2011, ce qui s'explique par l'ajout de trois sociétés (Enbridge Bakken, Enbridge Southern Lights et TransCanada Keystone) et par l'augmentation notable du nombre d'expéditeurs pour quelques sociétés pipelinières. La présence dans les listes d'expéditeurs qui n'étaient pas nécessairement « actifs » pourrait expliquer le plus grand nombre d'expéditeurs. Un expéditeur actif est un expéditeur qui traite régulièrement avec une société pipelinière et qui était donc en mesure de répondre aux questions.

Le taux de réponse global a été d'environ 22 %, une légère baisse par rapport au taux de 23 % obtenu en 2011.

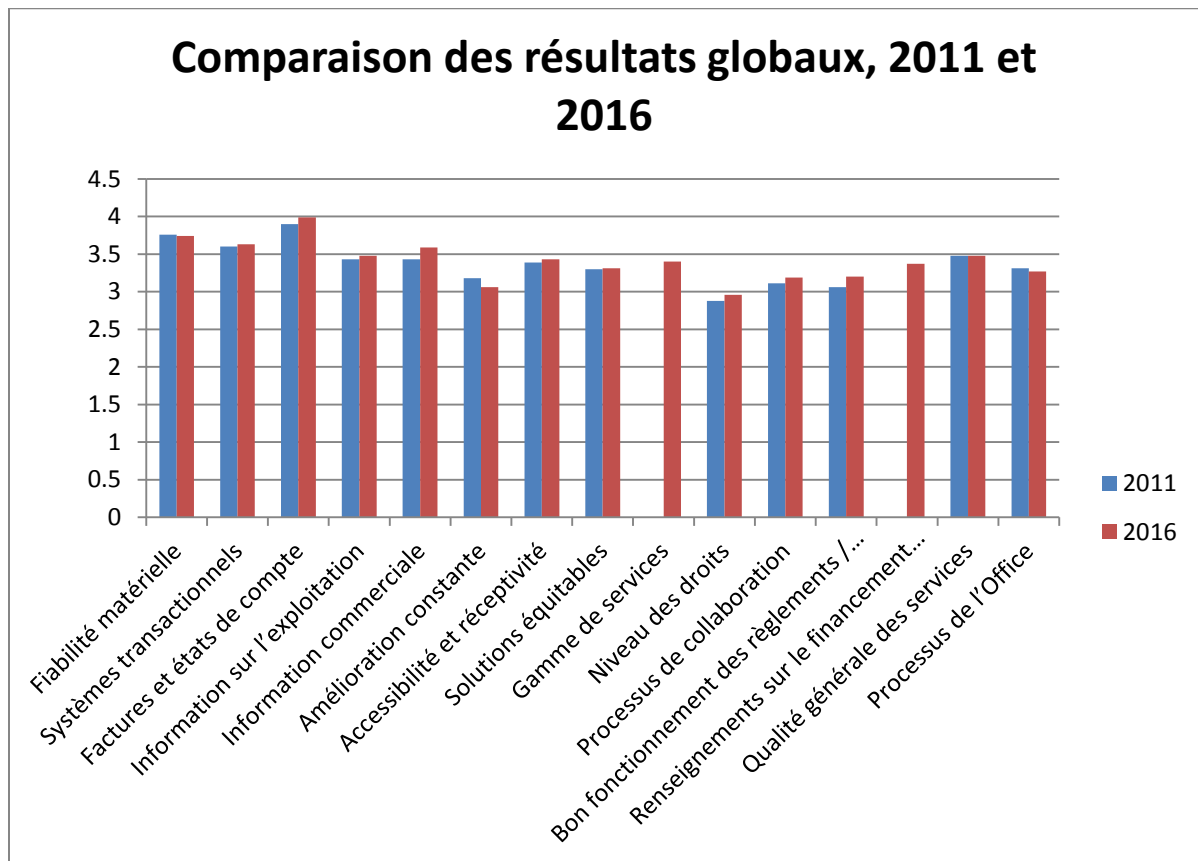
Réponses au sondage

Société	Questionnaires envoyés	Réponses	Taux de réponse
Alliance	35	12	34,3 %
AltaGas	11	5	45,5 %
Enbridge Bakken	15	1	6,7 %
Enbridge – réseau principal	107	16	15,0 %
Enbridge Southern Lights	9	2	22,2 %
Enbridge Westspur	43	10	23,3 %
Express	16	8	50,0 %
Foothills	63	14	22,2 %
Kinder Morgan Cochin ULC	10	1	10,0 %
Maritimes & Northeast Pipeline	15	7	46,7 %
NOVA Gas Transmission	206	54	26,2 %
Plains Midstream	15	6	40,0 %
Trans Mountain	10	7	70,0 %
TransCanada Keystone	23	9	39,1 %
TransCanada – réseau principal	310	36	11,6 %
Vector	44	8	18,2 %
Westcoast – Services sur le terrain	15	5	33,3 %
Westcoast Transmission	59	19	32,2 %
Total	1 006	220	21,9 %

3.0 Comparaison des résultats globaux des sondages de 2011 et 2016

Comme l'indique le graphique ci-dessous, le taux de satisfaction à l'égard des services des sociétés pipelinières soumises à la réglementation de l'Office n'a guère changé depuis l'enquête réalisée en 2011. Pour l'ensemble de l'industrie, on note une faible hausse de la moyenne des réponses données aux questions. Les augmentations les plus marquées du taux de satisfaction ont trait aux informations de nature commerciale fournies et au fonctionnement du règlement négocié ou des arrangements liés aux tarifs, respectivement de 4,7 % et de 4,6 %. Pour ce qui est de l'attitude démontrée par les pipelinières en matière d'amélioration constante, le taux de satisfaction des expéditeurs a reculé de 3,8 %. Quant à celui qui vise les processus de l'Office de résolution des différends, il était en baisse de 1,2 %. Pour ce qui est de la fiabilité matérielle des pipelines, le taux de satisfaction a diminué de 0,5 %.

Les questions portant sur la gamme de services de transport et les informations transmises sur le financement des activités de cessation d'exploitation ont été ajoutées au questionnaire cette année. Aucune comparaison n'est donc possible avec le sondage de 2011.



4.0 Résultats globaux de 2016 sur les services pipeliniers

Cette partie résume les résultats globaux obtenus pour chacune des questions qui portaient sur les services offerts par les sociétés pipelinères. Les graphiques qui suivent indiquent la répartition des réponses et les moyennes pour l'ensemble de l'industrie.

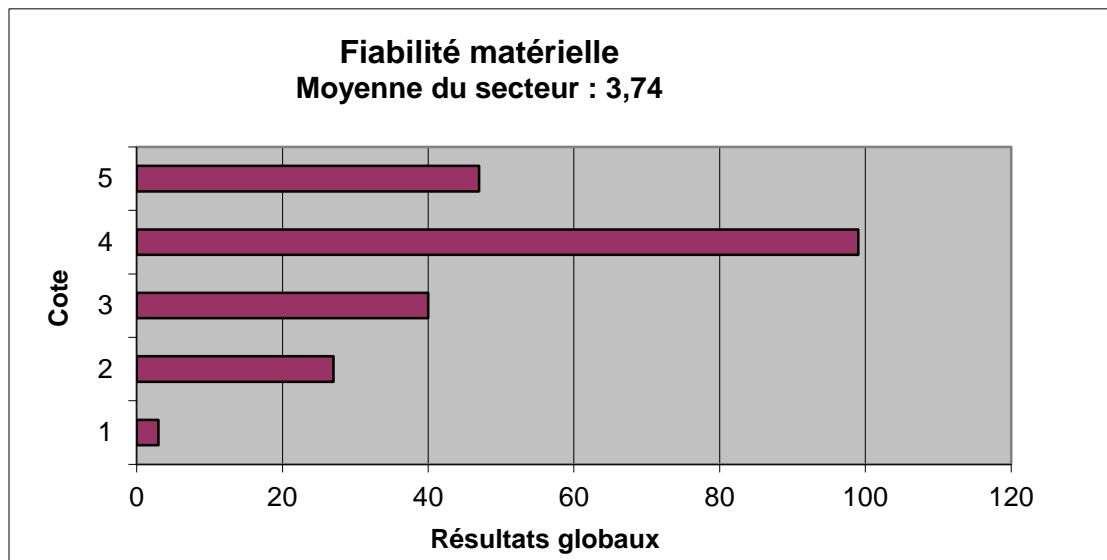
À la plupart des questions sur le degré de satisfaction à l'égard des services reçus, on demandait aux répondants d'accorder une cote selon une échelle de 1 à 5, où :

- 1 correspondait à « Très insatisfait »;
- 2 correspondait à « Insatisfait »;
- 3 correspondait à « Ni satisfait ni insatisfait »;
- 4 correspondait à « Satisfait »;
- 5 correspondait à « Très satisfait ».

Questions et réponses

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

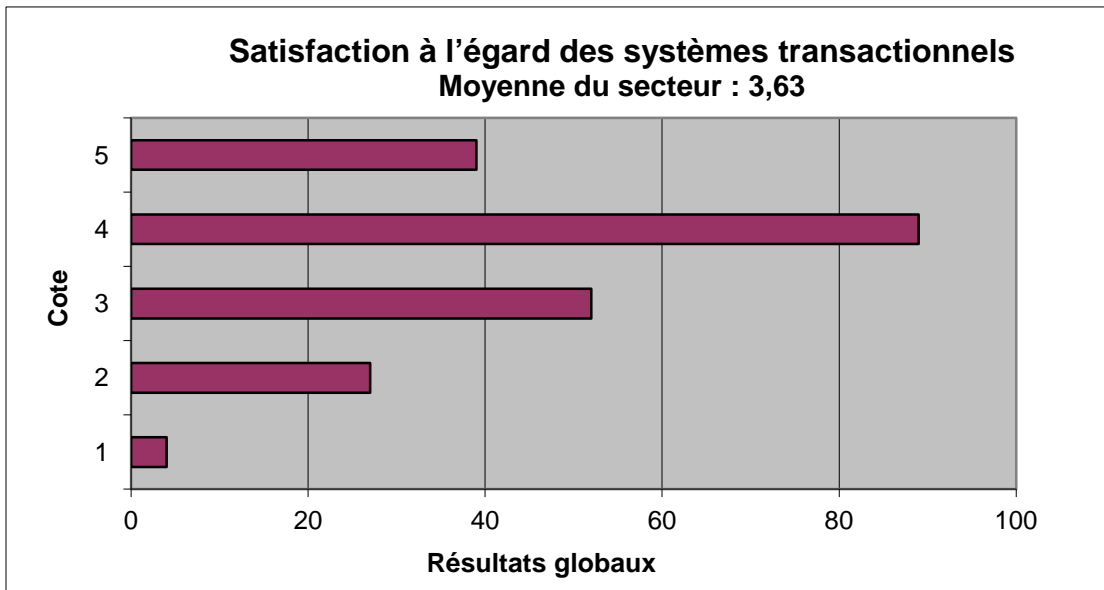
La satisfaction relativement à la fiabilité de l'exploitation matérielle des sociétés pipelinères a très légèrement baissé par rapport au sondage de 2011, passant de 3,76 à 3,74. Soixante-huit pour cent (68 %) des expéditeurs se sont dits « satisfaits » (4) ou « très satisfaits » (5) de leur transporteur. Quelques-uns ont exprimé des préoccupations concernant les interruptions planifiées pour effectuer des travaux liés à l'intégrité.



1	2	3	4	5	Moyenne
3	27	40	99	47	3,74

2. Dans quelle mesure êtes-vous satisfait de la qualité (par exemple, 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.)?

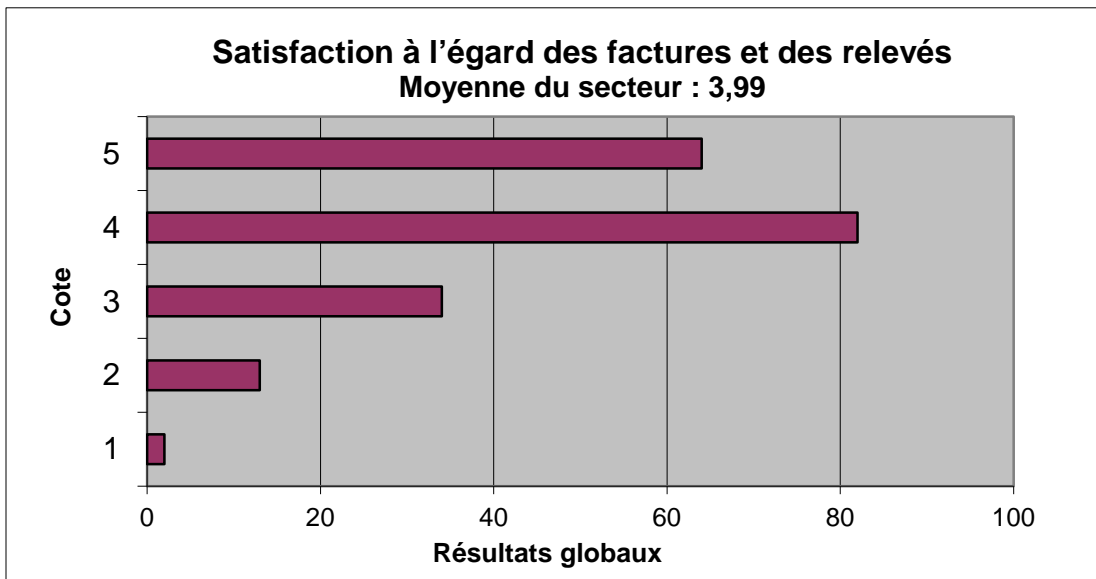
On note une légère augmentation du taux de satisfaction à cette question par rapport à 2011, de 3,60 à 3,63 cette année. Soixante pour cent (60 %) des expéditeurs se sont dits « satisfaits » (4) ou « très satisfaits » (5) de leur transporteur. Certains ont déclaré que les systèmes de commandes d'expédition et d'affichage fonctionnaient bien, mais d'autres ont exprimé le souhait que certaines pipelinières fassent preuve de plus de flexibilité et de transparence.



1	2	3	4	5	Moyenne
4	27	52	89	39	3,63

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

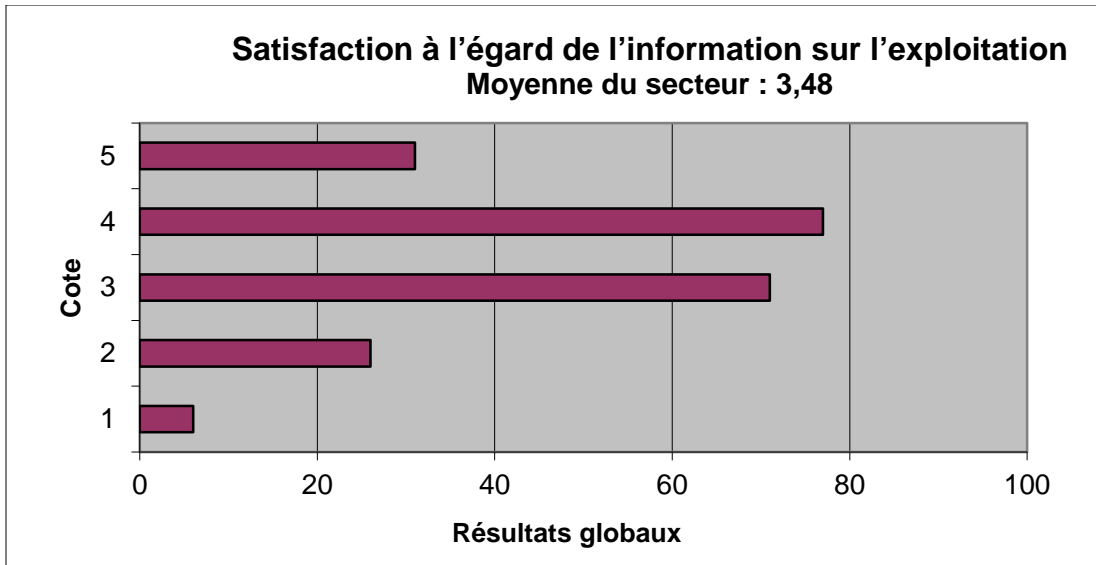
Le taux de satisfaction à cette question a augmenté de 3,90 en 2011 à 3,99 cette année. Soixante-quinze pour cent (75 %) des expéditeurs se sont dits « satisfaits » (4) ou « très satisfaits » (5) de leur transporteur. De façon générale, ils jugent que les factures et les relevés sont exacts et qu'ils sont envoyés à temps. Certains expéditeurs de quelques sociétés pipelinières ont toutefois indiqué qu'il y avait souvent des erreurs sur les factures et qu'ils aimeraient recevoir ces dernières un peu plus tôt.



1	2	3	4	5	Moyenne
2	13	34	82	64	3,99

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

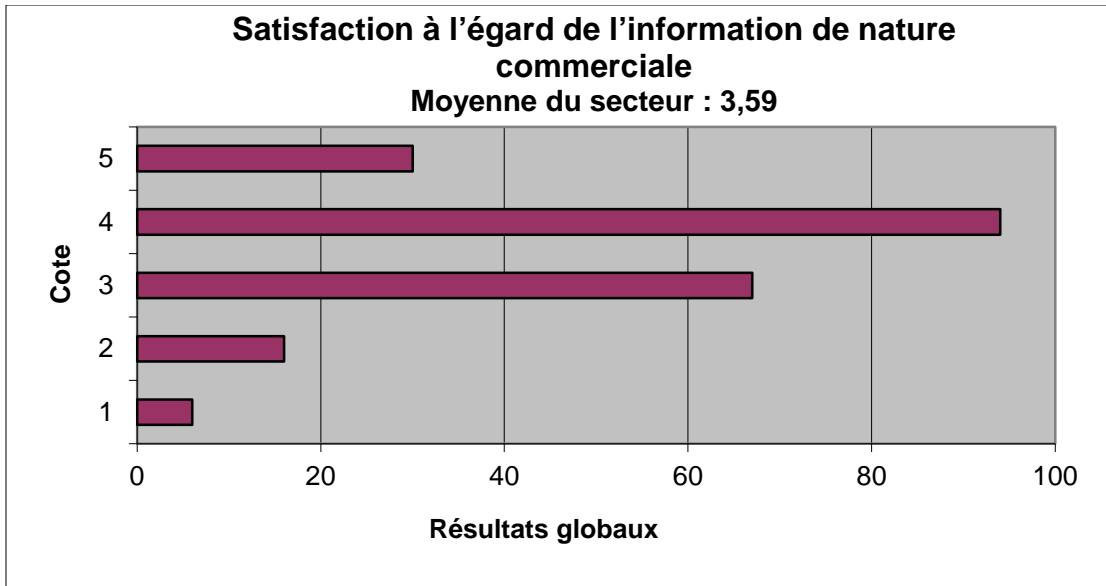
On note une légère hausse du taux de satisfaction à cette question, de 3,43 en 2011 à 3,48 cette année. Selon les commentaires formulés, certaines pipelinères communiquent efficacement et en temps opportun l'information sur les interruptions de service et les travaux d'entretien planifiés; d'autres mentionnaient que l'information n'était pas communiquée à temps ou qu'elle n'était pas assez complète. Cinquante et un pour cent (51 %) des expéditeurs se sont dits « satisfaits » (4) ou « très satisfaits » (5) de leur transporteur.



1	2	3	4	5	Moyenne
6	26	71	77	31	3,48

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

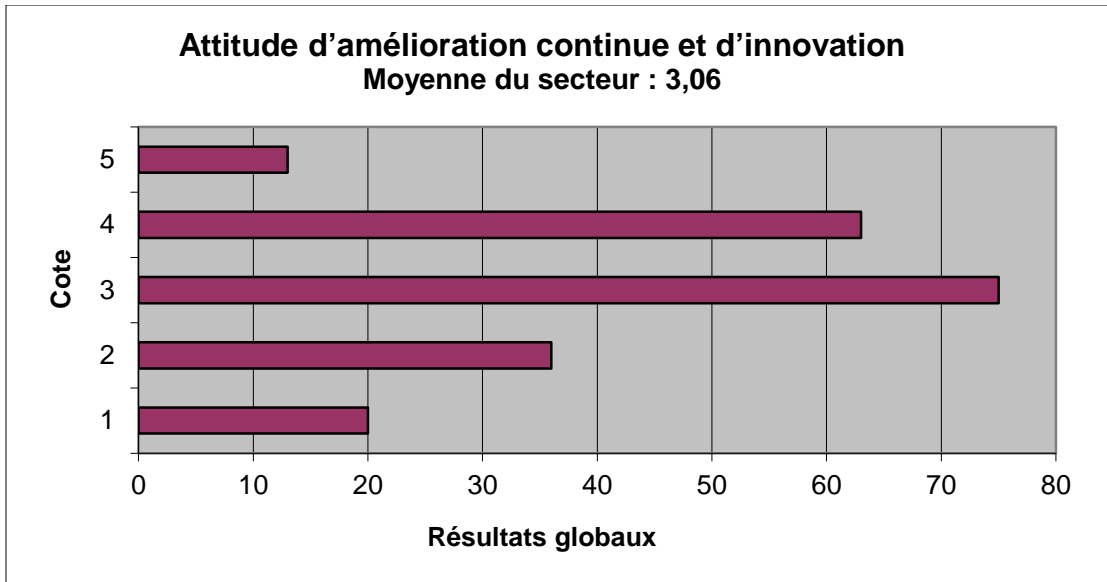
On constate une augmentation du taux de satisfaction des expéditeurs quant à la rapidité de communication et à l'utilité de l'information de nature commerciale transmise. Le taux est passé de 3,43 en 2011 à 3,59 cette année. Les expéditeurs d'un certain nombre de sociétés pipelinières ont affirmé que l'information leur était communiquée de façon opportune et qu'elle était utile. Quelques expéditeurs ont toutefois dit qu'ils aimeraient qu'on leur transmette plus rapidement les renseignements sur les changements de service et les droits. Cinquante-huit pour cent (58 %) des expéditeurs se sont dits « satisfaits » (4) ou « très satisfaits » (5) de leur transporteur.



1	2	3	4	5	Moyenne
6	16	67	94	30	3,59

6. Pour l'Office, une société pipelinière qui prend l'initiative d'ajouter ou de modifier des services et des systèmes en réponse aux commentaires et aux demandes des expéditeurs fait de l'amélioration continue. Compte tenu de cette définition, dans quelle mesure êtes-vous satisfait de l'attitude d'amélioration continue adoptée par la société pipelinière?

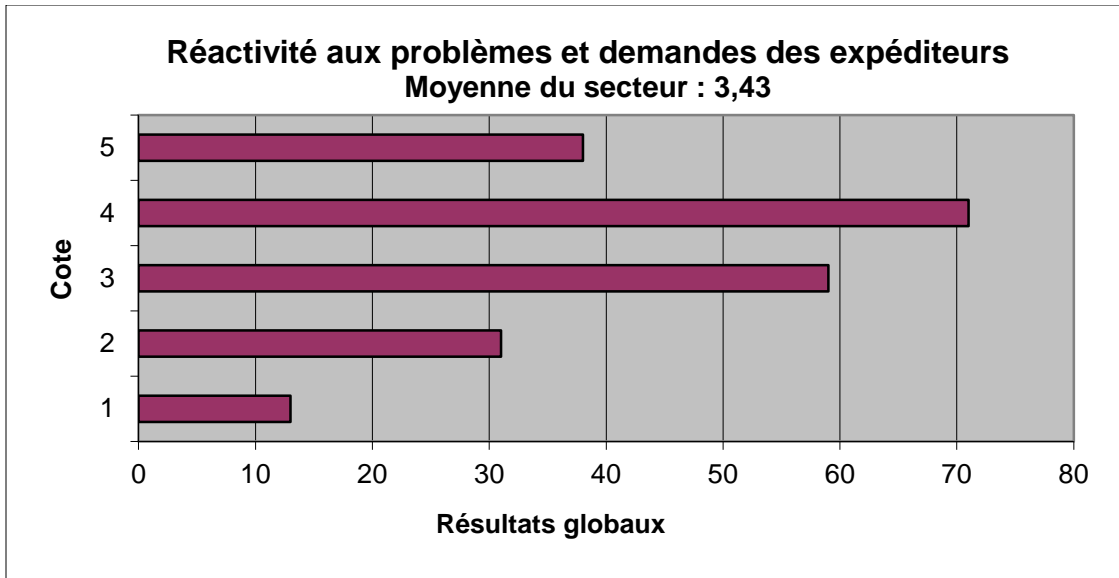
Le degré de satisfaction des expéditeurs sur ce point est en baisse par rapport au sondage précédent; de 3,18 en 2011, il a reculé à 3,06 cette année. Les commentaires des expéditeurs sont partagés : pour certains, la société pipelinière collabore avec eux à l'amélioration de ses processus et de ses services, tandis que d'autres s'en tiennent résolument à leurs méthodes traditionnelles et n'acceptent aucun compromis sur des questions qui ont pourtant une grande importance pour les expéditeurs. Trente-sept pour cent (37 %) des expéditeurs se sont dits « satisfaits » (4) ou « très satisfaits » (5) de leur transporteur.



1	2	3	4	5	Moyenne
20	36	75	63	13	3,06

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

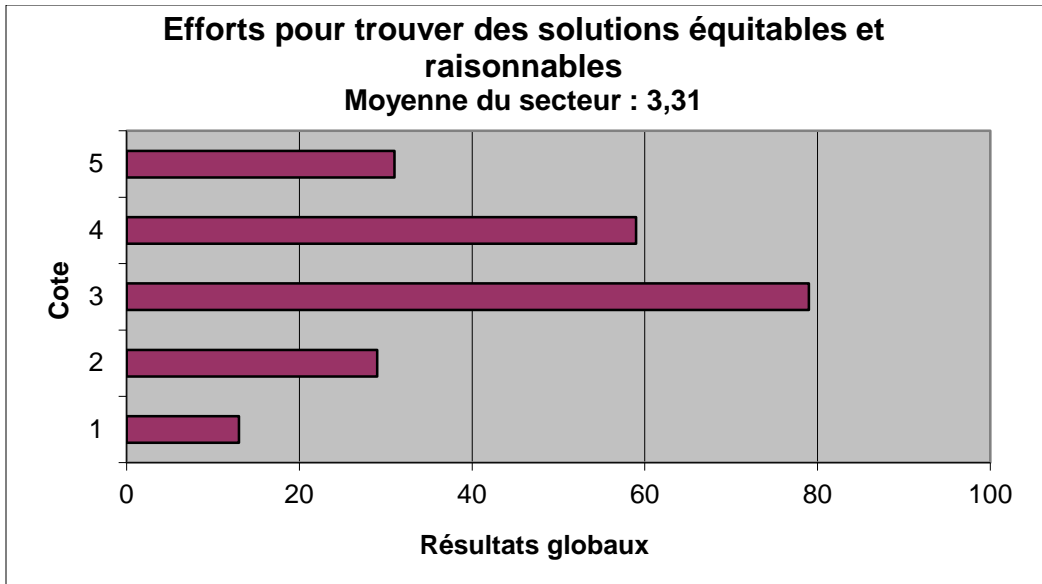
Le taux de satisfaction des expéditeurs à cette question est légèrement en hausse, de 3,39 en 2011 à 3,43 cette année. Des expéditeurs ont déclaré que la réactivité de certaines sociétés pipelinières était bonne. Dans d'autres cas, on a noté une lenteur à cet égard ou un manque d'expérience ou de connaissances du représentant du service à la clientèle. Cinquante et un pour cent (51 %) des expéditeurs se sont dits « satisfaits » (4) ou « très satisfaits » (5) de leur transporteur.



1	2	3	4	5	Moyenne
13	31	59	71	38	3,43

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

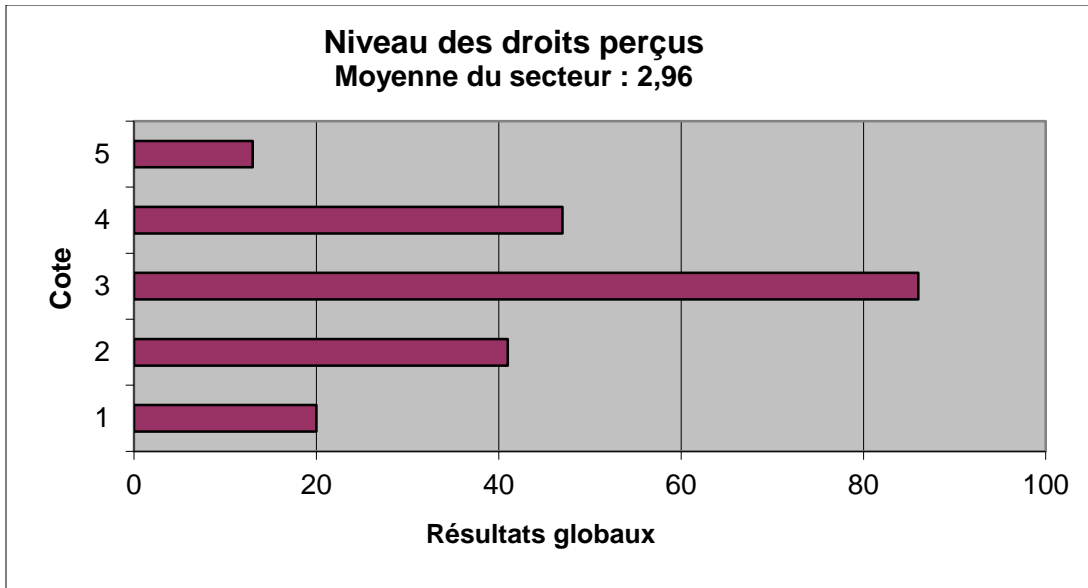
Le taux de satisfaction à cette question est demeuré pratiquement inchangé entre 2011 et 2016, passant de 3,30 à 3,31. Quelques expéditeurs ont mentionné que la société pipelinière n'avait aucune motivation à collaborer et que les négociations étaient souvent unilatérales et à l'avantage du transporteur. Quarante-trois pour cent (43 %) des expéditeurs se sont dits « satisfaits » (4) ou « très satisfaits » (5) de leur transporteur.



1	2	3	4	5	Moyenne
13	29	79	59	31	3,31

9. Dans quelle mesure êtes-vous satisfait des efforts déployés par la société pipelinière pour que ses droits de transport soient les plus bas possible?

Le taux de satisfaction concernant les droits est passé de 2,88 en 2011 à 2,96 en 2016. Certains expéditeurs ont mentionné que leur société pipelinière ne faisait pas d'efforts pour maintenir les droits à leur plus bas niveau possible. Des expéditeurs ont aussi indiqué vouloir plus de transparence de leur société pipelinière afin qu'ils puissent comprendre le pourquoi d'une hausse des droits. Vingt-neuf pour cent (29 %) des expéditeurs se sont dits « satisfaits » (4) ou « très satisfaits » (5) de leur transporteur. Trente pour cent (30 %) des expéditeurs ont déclaré être « très insatisfaits » ou « insatisfaits » des droits qu'ils versent.

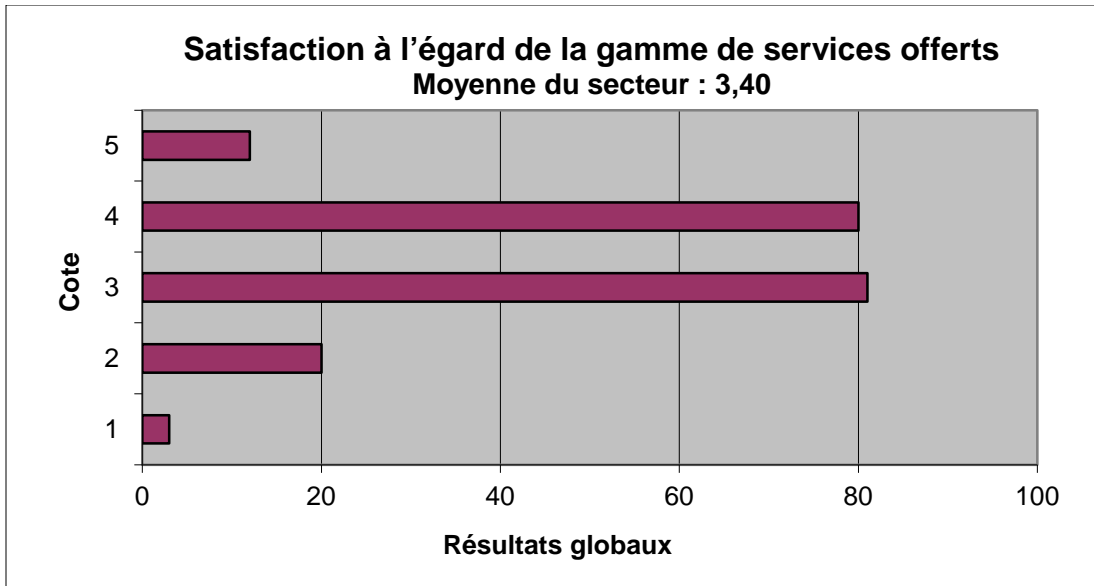


1	2	3	4	5	Moyenne
20	41	86	47	13	2,96

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

Le taux de satisfaction envers la gamme de services de transport offerts par la société pipelinière se situe à 3,40 cette année. Certains expéditeurs ont indiqué que la gamme de services répondait à leurs besoins; d'autres ont jugé qu'il y a avait lieu d'explorer de nouveaux services pour accroître la flexibilité.

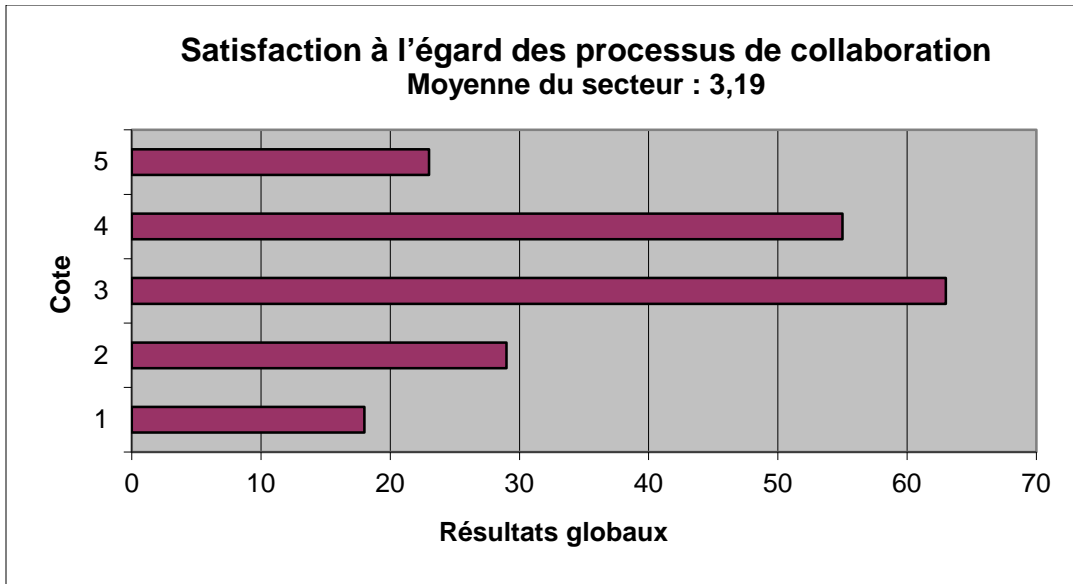
Quarante-sept pour cent (47 %) des expéditeurs se sont dits « satisfaits » ou « très satisfaits » de la gamme de services offerts. Comme il s'agissait d'une nouvelle question dans le sondage de cette année, il n'y a aucune donnée comparative avec l'enquête de 2011.



1	2	3	4	5	Moyenne
3	20	81	80	12	3,40

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

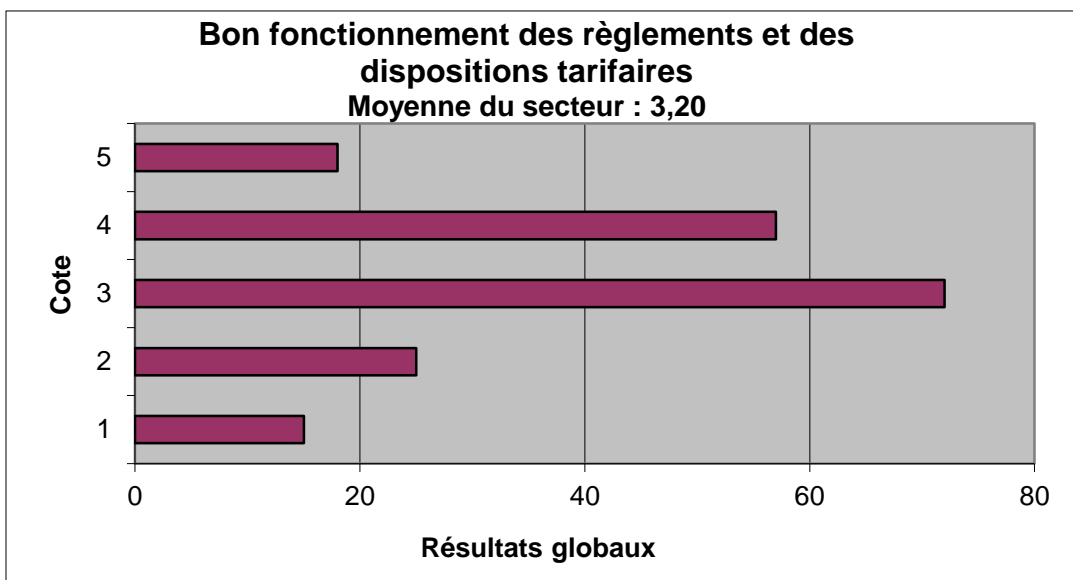
La satisfaction des expéditeurs à l'égard des processus de collaboration a quelque peu augmenté cette année. Le taux est passé de 3,11 en 2011 à 3,19 cette année. Quarante et un pour cent (41 %) des expéditeurs se sont dits « satisfaits » (4) ou « très satisfaits » (5) de leur société pipelinière. Si certains expéditeurs étaient satisfaits des processus de collaboration, un certain nombre ont mentionné qu'il n'y avait pas de véritable collaboration lors de la négociation des droits et que les sociétés pipelinières se préoccupaient pour l'essentiel de leurs intérêts propres.



1	2	3	4	5	Moyenne
18	29	63	55	23	3,19

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

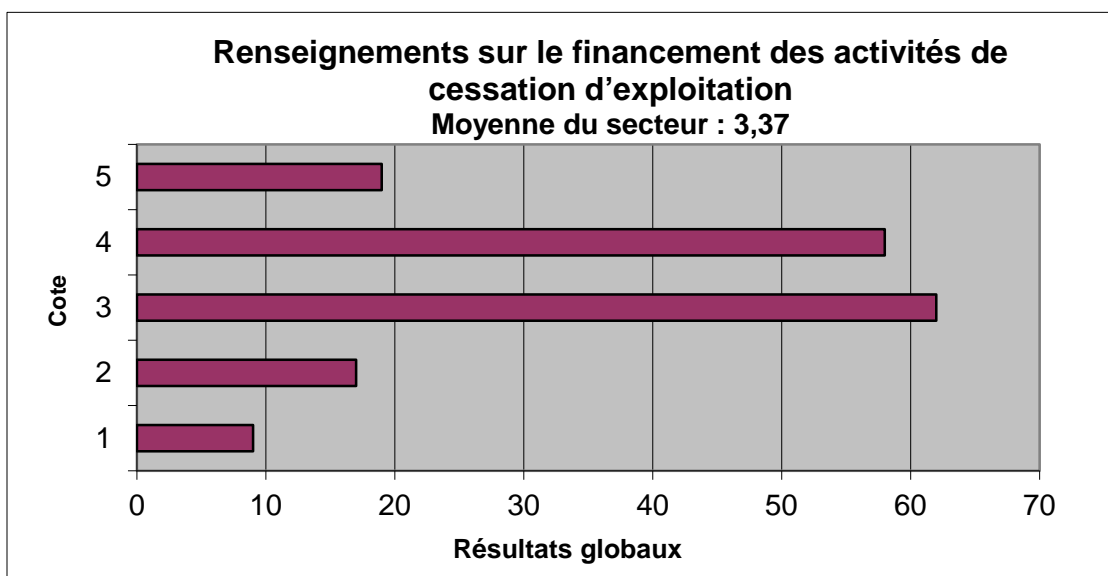
Le degré de satisfaction indiqué par les expéditeurs sur ce sujet s'est établi à 3,20, en hausse par rapport à 3,06 en 2011. Certains expéditeurs semblent satisfaits de leur entente tarifaire, mais plusieurs ont exprimé des préoccupations au sujet du processus de négociation qui précède le règlement. Quarante pour cent (40 %) des expéditeurs se sont dits « satisfaits » (4) ou « très satisfaits » (5) de leur transporteur, tandis que 39 % n'étaient « ni satisfaits ni insatisfaits ».



1	2	3	4	5	Moyenne
15	25	72	57	18	3,20

13. Dans quelle mesure êtes-vous satisfait de l'information que vous transmet la société pipelinière concernant le financement des activités de cessation d'exploitation?

Le taux de satisfaction des expéditeurs concernant la quantité d'information qu'ils reçoivent sur le financement des activités de cessation d'exploitation se situaient à 3.37. Comme il s'agissait d'une nouvelle question, il n'y a aucune donnée comparative avec l'enquête de 2011. Certains expéditeurs ont indiqué qu'ils recevaient suffisamment d'information, tandis que d'autres souhaiteraient une plus grande transparence sur les détails du financement. Quelques expéditeurs ont affirmé n'avoir reçu aucune information relativement au supplément avant que le montant figure sur leurs factures.

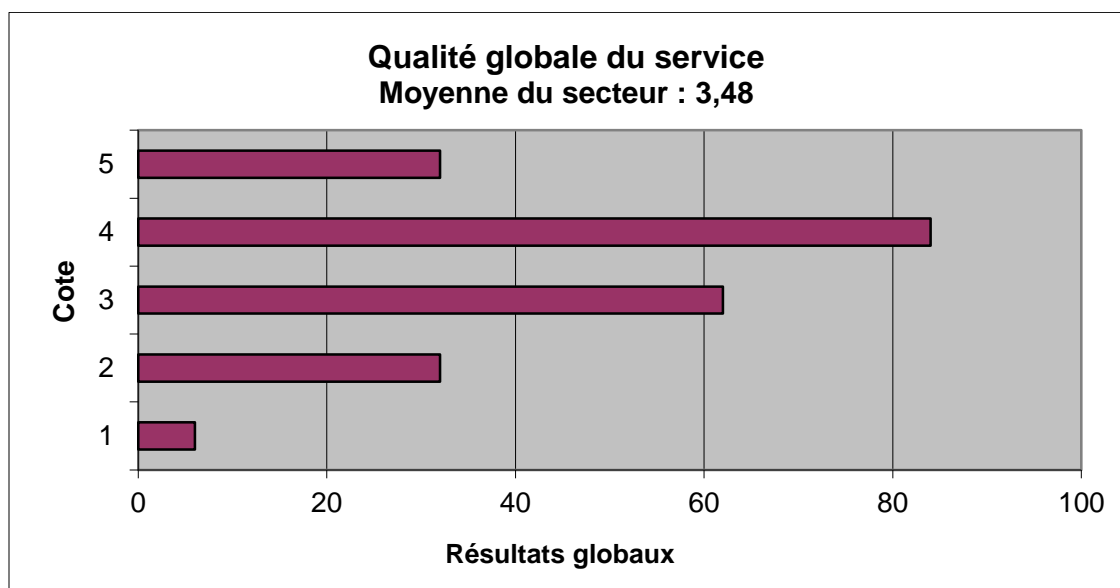


1	2	3	4	5	Moyenne
9	17	62	58	19	3,37

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

Le taux de satisfaction relativement à la qualité globale du service était de 3,48 cette année, inchangé par rapport à 2011. De façon générale, les expéditeurs étaient satisfaits de la qualité globale des services, mais certains ont fait état de préoccupations concernant les interruptions et les problèmes liés aux contrats.

Cinquante-quatre pour cent (54 %) des expéditeurs se sont dits « satisfaits » (4) ou « très satisfaits » (5) de leur transporteur.



1	2	3	4	5	Moyenne
6	32	62	84	32	3,48

15. Dans l'ensemble, la qualité des services fournis par la société pipelinière au cours des deux dernières années a-t-elle été :

Cote	Réponses	Pourcentage
Amélioration	37	18
Stable	135	66
Baisse	33	16
Total	205	100

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

Cette question offrait la possibilité aux expéditeurs d'énumérer les points forts de la société pipelinière avec laquelle ils traitent. Voici certains thèmes qui sont souvent ressortis :

- Systèmes de commandes d'expédition;
- Fiabilité du transport du gaz ou du pétrole;
- Représentants du service à la clientèle à l'écoute;
- Personnel amical et serviable;
- Bonnes communications;
- Volonté de résoudre les problèmes des expéditeurs;
- Navigation facile sur le site Web.

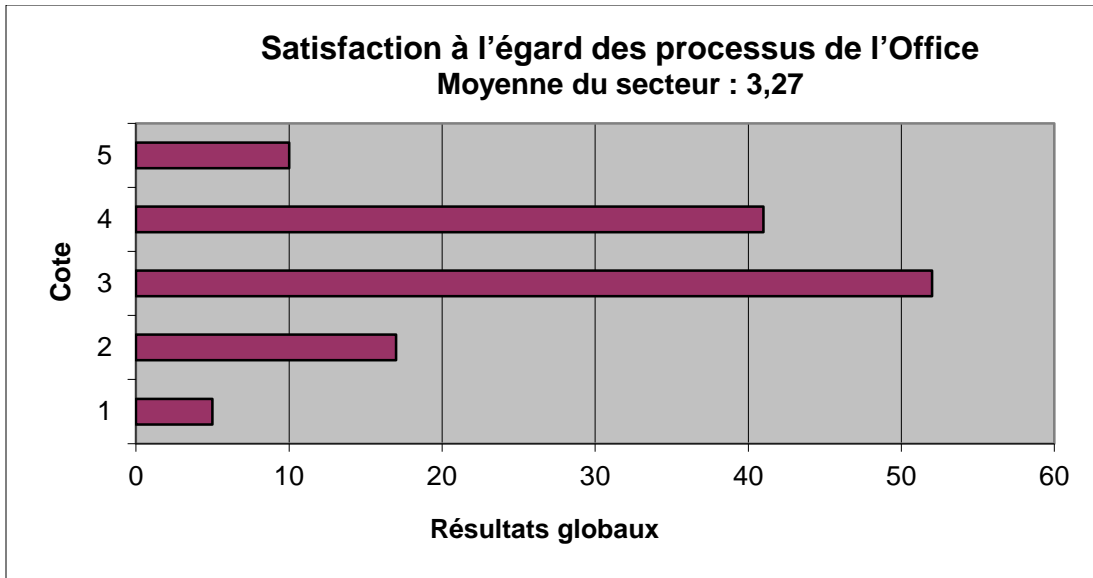
17. Quels sont les trois aspects que cette société pipelinière doit améliorer le plus pour obtenir une cote de satisfaction générale plus élevée de la part de votre société?

Cette question offrait la possibilité aux expéditeurs d'énumérer ce que les sociétés pipelinières pourraient améliorer. Voici certains thèmes qui sont souvent ressortis :

- Meilleure gestion des coûts afin d'éviter des hausses des droits;
- Communication plus opportune et plus exacte de l'information sur l'exploitation;
- Plus grande flexibilité et transparence et meilleures communications;
- Collaboration plus tangible;
- Plus grande variété de services;
- Personnel plus expérimenté et mieux formé;
- Coordination des travaux d'entretien planifiés avec les autres sociétés pipelinières;
- Résolution plus rapide des problèmes soulevés par les expéditeurs.

18. S'il n'y a pas de règlement négocié sur les droits et les tarifs, dans quelle mesure êtes-vous satisfait des processus de l'Office servant à régler les différends?

Le taux de satisfaction des expéditeurs à l'égard des processus de l'Office a baissé, passant de 3,31 en 2011 à 3,27 cette année. Certains expéditeurs ont indiqué que le processus d'audience de l'Office est équitable, mais d'autres ont déclaré que les processus de l'Office coûtaient extrêmement cher en temps et en argent. Quelques expéditeurs ont mentionné que l'Office devrait favoriser la résolution des différends par d'autres moyens que les litiges, par exemple la médiation ou un autre mode de règlement. Certains se disaient préoccupés du fait qu'ils devaient assumer les coûts liés au processus réglementaire des sociétés pipelinières en plus des leurs. Quarante et un pour cent (41 %) des expéditeurs se sont dits « satisfaits » (4) ou « très satisfaits » (5) de leur transporteur et 41 % n'étaient « ni satisfaits ni insatisfaits ».



1	2	3	4	5	Moyenne
5	17	52	41	10	3,27

19. Comment l'Office pourrait-il améliorer ses processus d'établissement des droits et des tarifs?

Plusieurs commentaires ont été exprimés en réponse à cette question. Voici quelques commentaires et suggestions qui ont été adressés à l'Office :

- Tenue de conférences techniques avant les audiences;
- Meilleure consultation des expéditeurs et des consommateurs de gaz;
- Simplification de la démarche de réglementation;
- Amélioration de l'efficacité du processus d'approbation des installations;
- Possibilité de partager des coûts liés à la réglementation des pipelines plutôt que de laisser les expéditeurs les assumer en totalité;
- Recours à des processus de médiation ou informels de résolution des plaintes pour accélérer la résolution des problèmes;
- Délais plus courts pour rendre les décisions;
- Obligation de plus grande transparence des sociétés pipelinières relativement à l'exploitation et à l'entretien ainsi qu'à d'autres dépenses;
- Amélioration du site Web de l'Office.

20. Degré d'importance

On a demandé aux expéditeurs de choisir les trois aspects de la qualité des services qui revêtent le plus d'importance pour eux. Les aspects les plus importants dans le sondage de 2016 concordaient avec les résultats obtenus en 2011. Ces résultats sont présentés dans le tableau qui suit.

Rang	Service	Taux de réponse
1	Fiabilité de l'exploitation matérielle	28 %
2	Niveau des droits perçus	16 %
3	Information sur l'exploitation	16 %
4	Réceptivité	13 %
5	Solutions équitables	7 %
6	Systèmes transactionnels	4 %
7	Processus de collaboration	4 %
8	Information commerciale	3 %
9	Améliorations permanentes	3 %
10	Gamme de services	3 %
11	Factures et états de compte	2 %
12	Règlements équitables	1 %
13	Processus de l'Office	<1 %
14	Cadre de l'Office	0 %

5.0 Conclusions

Rétroaction sur les services liés aux pipelines

Malgré les cinq années qui se sont écoulées depuis la tenue du dernier Sondage sur les services liés aux pipelines, les résultats obtenus en 2016 sont très comparables à ceux de 2011. Les expéditeurs continuent d'être raisonnablement satisfaits des services que leur fournissent les sociétés pipelinières.

Les trois aspects ayant obtenu la cote la plus élevée dans le sondage de cette année sont une fois de plus les suivants :

- la rapidité de la facturation et l'exactitude des factures et des relevés;
- la fiabilité de l'exploitation matérielle des pipelines;
- la qualité des systèmes transactionnels.

Les trois aspects ci-après ont obtenu la cote la plus basse :

- les efforts des pipelinières pour garder les droits les plus bas possible, dans une mesure raisonnable;
- la démonstration d'une attitude favorisant constamment les améliorations;

- les processus de collaboration (négociations ou réunions du groupe de travail).

Rétroaction à l'endroit de l'Office

Il ressort du sondage de 2016 que les expéditeurs sont légèrement moins satisfaits qu'en 2011 à l'égard des processus de règlement des différends de l'Office. De nombreuses suggestions ont été avancées pour améliorer ces processus. Elles sont énumérées à la question 19 ci-dessus. La majorité de ces suggestions ont trait à la consultation des expéditeurs et des consommateurs, que l'on voudrait meilleure, et à la simplification des processus de l'Office lorsque les parties sont incapables de négocier un règlement. Deux des thèmes soulevés correspondent aux priorités stratégiques de l'Office, soit « faire participer davantage les Canadiens » et « montrer la voie dans le domaine de la réglementation ». L'Office s'emploiera donc à chercher des moyens de mettre en application ces suggestions des expéditeurs dans ses processus d'établissement des droits et des tarifs à l'avenir.