



Résultats du sondage de 2018 sur les services pipeliniers

1.0 Introduction

L'Office national de l'énergie s'efforce de favoriser l'efficacité des marchés énergétiques dans lesquels les services des sociétés pipelinières répondent aux besoins des expéditeurs.

En 2018, l'Office a réalisé un sondage sur les services liés aux pipelines. Le précédent sondage remontait à 2016. 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 d'audit au titre de la réglementation financière, ainsi que pour établir les objectifs et la portée de l'audit. L'Office tient à améliorer constamment les services pipeliniers; le sondage de 2018 s'inscrit dans la poursuite de cet objectif.

Les résultats du sondage alimentent maintenant l'un des indicateurs du cadre ministériel des résultats (CMR) de l'Office. L'indicateur en question mesure le pourcentage d'expéditeurs qui accordent une note d'au moins trois sur cinq à la qualité générale de l'offre et de la prestation de services des pipelinières.

Un sondage complet d'environ 20 questions est effectué tous les trois ans et un court sondage de cinq questions les autres années. La question portant sur la qualité globale du service, qui est exigée pour le CMR, fait partie aussi bien de la version longue que de la version courte du sondage. Cette année, l'Office effectue le sondage court.

Le présent rapport offre une synthèse des résultats globaux pour l'ensemble des sociétés participantes. Par ailleurs, l'Office fournira à chaque société pipelinière et à ses expéditeurs les résultats détaillés les concernant, y compris les commentaires des expéditeurs.

2.0 Questionnaires envoyés et taux de réponse

En tout, 827 questionnaires ont été envoyés. Les expéditeurs qui empruntent plusieurs réseaux pipeliniers ont reçu un questionnaire distinct pour chaque pipeline. Le taux de réponse global a été d'environ 20 %, une légère baisse par rapport au taux de 22 % obtenu en 2016.

Réponses au sondage

Société	Questionnaires envoyés en 2016	Questionnaires envoyés en 2018	Taux de réponse en 2016	Taux de réponse en 2018
Alliance	35	40	34,3 %	32,5 %
AltaGas	11	4	45,5 %	25,0 %
Enbridge Bakken	15	18	6,7 %	5,6 %
Canalisation principale d'Enbridge	107	47	15,0 %	25,5 %
Enbridge Southern Lights	9	6	22,2 %	33,3 %
Express	16	59	50,0 %	16,7 %
Foothills	63	56	22,2 %	10,7 %
Kinder Morgan Cochin	10	4	10,0 %	50,0 %
Maritimes & Northeast	15	15	46,7 %	60,0 %
NOVA Gas Transmission	206	236	26,2 %	19,5 %
Plains Midstream	15	14	40,0 %	28,6 %
Trans Mountain	10	14	70,0 %	50,0 %
TransCanada Keystone	23	23	39,1 %	21,7 %
Réseau principal de TransCanada	310	136	11,6 %	13,2 %
Vector	44	33	18,2 %	15,2 %
Westcoast (services sur le terrain)	15	38	33,3 %	21,1 %
Westcoast Transmission	59	57	32,2 %	26,3 %
Westspur	43	27	23,3 %	3,7 %
Total	1006	827	21,9 %	20,0 %

3.0 Résultats du sondage de 2018 en comparaison avec ceux de 2016

Cette partie résume les résultats globaux et les commentaires obtenus pour chacune des questions qui portaient sur les services offerts par les sociétés pipelinières.

Aux questions 1 et 2 sur le degré de satisfaction à l'égard des services reçus, on demandait aux répondants, outre leurs commentaires, d'accorder une cote selon une échelle de 1 à 5, où :

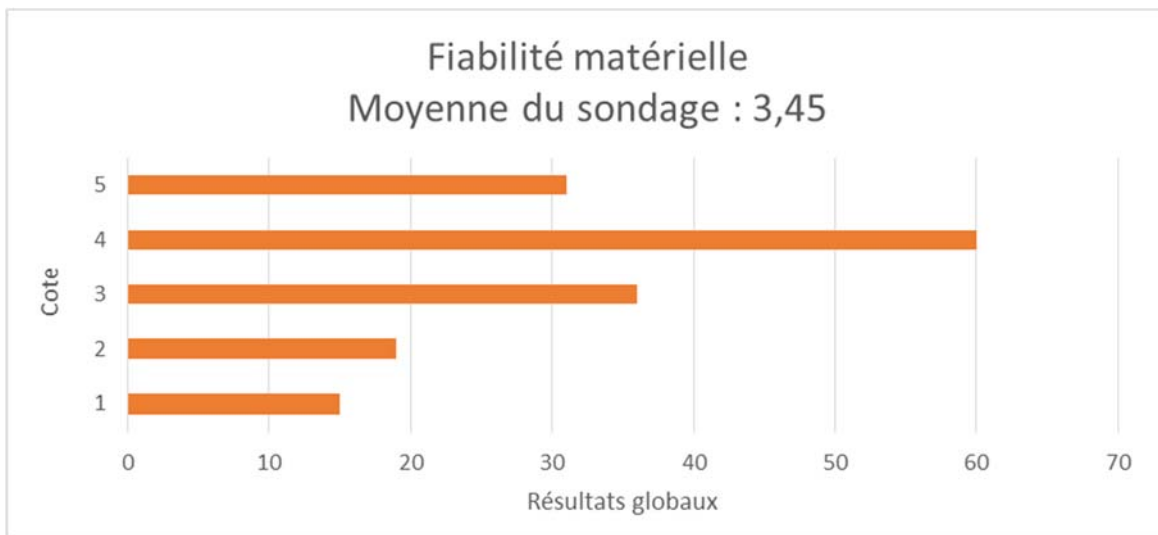
- 1 correspondait à « Très insatisfait »;
- 2 correspondait à « Insatisfait »;
- 3 correspondait à « Ni satisfait ni insatisfait »;
- 4 correspondait à « Satisfait »;
- 5 correspondait à « Très satisfait ».

Les questions trois à cinq ne visaient qu'à recueillir des commentaires.

Questions et réponses

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

La satisfaction relativement à la fiabilité de l'exploitation matérielle des sociétés pipelinières a baissé par rapport au sondage de 2016, passant de 3,74 à 3,45. Cinquante-sept pour cent (57 %) des expéditeurs se sont dits « satisfaits » (4) ou « très satisfaits » (5) des sociétés pipelinières, comparativement à 74 % en 2016. De nombreux expéditeurs se sont dits préoccupés par la multiplication des restrictions de service attribuables à l'entretien du réseau. Certains ont aussi mentionné que les réseaux devaient faire preuve de transparence accrue, particulièrement en ce qui concerne l'entretien du réseau.

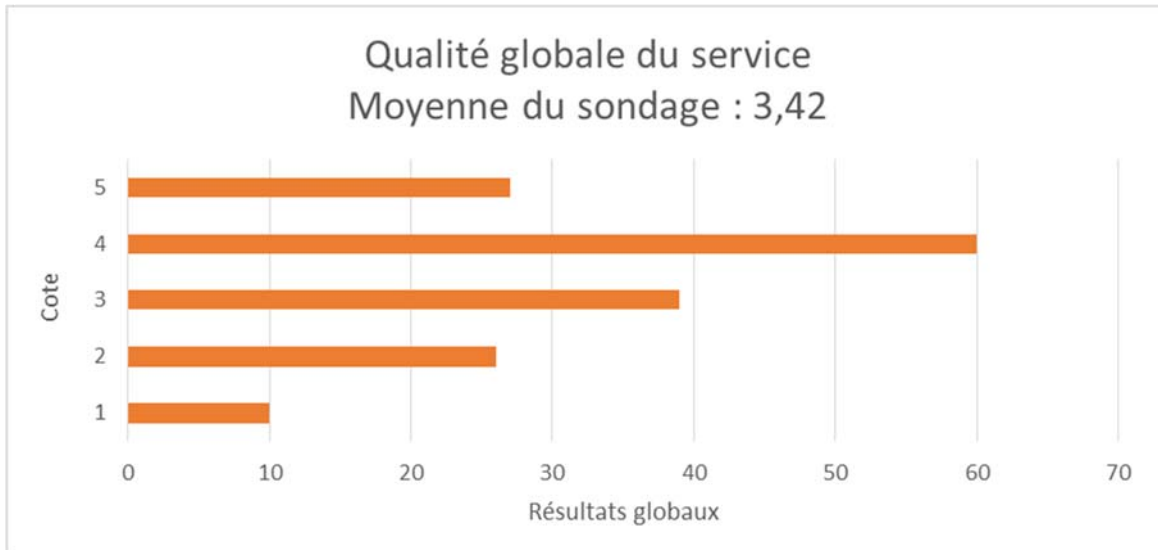


1	2	3	4	5	Moyenne
15	19	36	60	31	3,45

2. 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 3,42 cette année, soit légèrement inférieur à celui de 3,48 en 2016. De façon générale, les expéditeurs sont satisfaits de la qualité globale du service. Cinquante-quatre pour cent (54 %) des expéditeurs se sont dits « satisfaits » (4) ou « très satisfaits » (5) de leur transporteur. Les préoccupations soulevées portent entre autres sur les aspects suivants :

- Communication
- Consultation de l'expéditeur
- Transparence
- Fiabilité



1	2	3	4	5	Moyenne
10	26	39	60	27	3,42

3. 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 ressortis, lesquels sont semblables à ceux du sondage de 2016 :

- Personnel amical, réceptif et serviable
- Bonne communication
- Volonté de résoudre les problèmes des expéditeurs
- Souplesse sur le plan de l'exploitation
- Fiabilité

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

Les aspects à améliorer mentionnés le plus souvent pour toutes les sociétés pipelinières étaient les suivants :

- Communication avec les expéditeurs, surtout concernant les interruptions de service et la répartition
- Coordination interne et communication des différentes unités entre elles au sein de la société pipelinière
- Transparence des réseaux et mise à la disposition d'information pour les expéditeurs
- Systèmes et procédures de commande d'expédition
- Service à la clientèle
- Facilité d'utilisation des systèmes en ligne

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

Les expéditeurs ont mentionné une variété de sujets. Au nombre des thèmes récurrents figuraient les suivants :

- Accélérer les processus et les décisions de l'Office
- Examiner plus minutieusement le caractère équitable des droits et tarifs et le rendement qu'en tirent les sociétés pipelinières
- Exiger plus de transparence des sociétés pipelinières et de l'Office quant à la façon dont les droits sont établis
- Tenir les sociétés davantage responsables des questions touchant la fiabilité
- Traiter de manière équitable l'ensemble des sociétés lors d'une répartition
- Faire en sorte que les expéditeurs de petite taille puissent exprimer leurs préoccupations et être entendus dans le cadre des procédures de l'Office

5.0 Conclusions

Rétroaction sur les services offerts par les pipelines

Dans l'ensemble, la satisfaction des expéditeurs a diminué par rapport à 2016, bien qu'il soit difficile de faire une comparaison directe puisque c'est la version courte du sondage qui a été utilisée cette année. D'après les commentaires obtenus, cela semble en grande partie attribuable aux questions de fiabilité et de répartition.

Rétroaction à l'endroit de l'Office

L'Office apprécie cette rétroaction et en tient compte dans le cadre de son processus d'amélioration continue. Il est conscient du temps que consacrent les expéditeurs à ce sondage et leur en est reconnaissant.