



Régie de l'énergie
du Canada

Canada Energy
Regulator

Confiance des auditoires clés, exercice 2024-2025

Rapport final

Produit pour la Régie de l'énergie du Canada

Nom du fournisseur : Environics Research

Numéro du contrat : 8408424-2011 – Commande CW2388241

Valeur du contrat : 36 725 \$ (TVH incluse)

Date d'attribution : 2025-01-14

Date de livraison : 2025-03-23

Numéro d'enregistrement : POR 096-24

Pour plus d'information sur le présent rapport, prière de communiquer avec la Régie de l'énergie du Canada :
heather.adams@rec-cer.gc.ca

This report is also available in English.

Canada 

Régie de l'énergie du Canada – Confiance des auditoires clés, exercice 2024-2025

Rapport final

Produit pour la Régie de l'énergie du Canada par Environics Research

Mars 2025

Autorisation de reproduction

Le présent rapport de recherche sur l'opinion publique renferme les résultats de la recherche qualitative (28 entretiens approfondis) menée par Environics au nom de la Régie de l'énergie du Canada. La recherche a été réalisée du 12 février au 21 mars 2025.

La présente publication peut être reproduite à des fins non commerciales seulement. La permission écrite de la Régie de l'énergie du Canada doit être obtenue au préalable. Pour plus d'information sur le présent rapport, prière de communiquer avec la Régie de l'énergie du Canada :

heather.adams@rec-cer.gc.ca

© Sa Majesté le Roi du chef du Canada, représenté par le ministre de Services publics et Approvisionnement Canada, 2025

N° de cat. NE23-221/2025F-PDF

Numéro international normalisé du livre (ISBN) : 978-0-660-77256-1

This publication is also available in English under the title *Canada Energy Regulator F24/25 Trust and Confidence of Key Audiences*.

Cat. No. NE23-221/2025E-PDF (Final report, English)

ISBN : 978-0-660-77255-4

Table des matières

Résumé	i
Introduction	5
Conclusions détaillées	6
A. Perceptions	6
Description de la Régie	6
Récentes interactions avec la Régie	7
Impressions générales de la Régie	7
Termes clés décrivant la Régie	8
B. Responsabilité et rendement	10
La Régie travaille à protéger l'environnement	11
La Régie travaille à protéger les Canadiens	11
La Régie agit dans l'intérêt supérieur du public	12
La Régie travaille à faire progresser la réconciliation avec les peuples autochtones	12
La Régie a la capacité d'appliquer la réglementation et d'assurer la conformité	13
Les outils de réglementation de la Régie sont clairs	13
La Régie veille à ce que les Canadiens aient accès à des renseignements sur l'infrastructure énergétique qu'elle réglemente	14
C. Mobilisation et réceptivité	15
Confiance globale dans la Régie	15
Difficultés que la Régie doit surmonter pour gagner la confiance du public	16
Mesures qui pourraient accroître la confiance dans la Régie	17
Exemples de décisions ou de mesures qui ont influé sur la confiance dans la Régie	17
Participation à des activités de la Régie	18
Degré d'écoute de la Régie	19
Amélioration des interactions de la Régie avec les parties prenantes	19
D. Communication	21
Efficacité des communications avec la Régie	21
Sources d'information sur les activités de la Régie	21
E. Autres commentaires	23
Annexe A – Méthodologie	25
Annexe B – Guide de discussion	27

Résumé

Mise en contexte et objectifs

La Régie de l'énergie du Canada, auparavant l'Office national de l'énergie, est l'organisme de réglementation fédéral de l'énergie au pays. La Régie assure la surveillance des oléoducs, des gazoducs et des lignes de transport d'électricité qui franchissent des frontières nationales, provinciales ou territoriales. De plus, elle rend des décisions dans l'intérêt public sur des projets énergétiques.

Après avoir mené des recherches quantitatives par le passé, la Régie a adopté une nouvelle approche pour l'exercice 2024-2025 et a cherché à obtenir l'avis de personnes qui la connaissent bien ou qui sont touchées par l'infrastructure qu'elle réglemente. Elle a retenu les services d'Environics pour mener des entretiens approfondis avec des parties prenantes existantes.

La recherche soutiendra le plan stratégique 2024-2027 de la Régie et le plan de mise en œuvre de la priorité stratégique de la confiance. L'effet souhaité de cette priorité est le suivant : « Les Canadiens, les parties prenantes et les titulaires de droits autochtones touchés par l'infrastructure réglementée par la Régie ont confiance dans la capacité de celle-ci de s'assurer que l'énergie est acheminée de manière sécuritaire, fiable, concurrentielle et durable sur le plan de l'environnement. » La recherche soutiendra également le profil des indicateurs de rendement du programme de communication, dont l'objectif ultime est le suivant : « Les Canadiens savent ce que fait la Régie et ont confiance en sa compétence. »

Méthodologie

Le projet consistait en des entretiens approfondis visant à mesurer la confiance des auditoires clés dans l'organisme de réglementation. Conjointement avec la Régie, Environics a élaboré un plan de travail précisant notamment les auditoires cibles, la stratification et les quotas afin de s'assurer que la recherche offre une bonne couverture des auditoires souhaités.

L'étude comprenait 28 entretiens menés auprès de 29 parties prenantes (un entretien réunissait deux parties prenantes). Les parties prenantes ont été recensées par la Régie, ont interagi récemment avec elle et comprennent des représentants des catégories de parties prenantes suivantes : peuples autochtones, propriétaires de terrains ou associations de propriétaires de terrains, organisations municipales, secteur réglementé et autres personnes qui ont interagi avec la Régie au cours de la dernière année civile environ.

L'annexe A du présent rapport expose la méthodologie détaillée et le profil des participants à l'étude.

Limites de la recherche

Une recherche qualitative donne un aperçu de l'éventail d'opinions présentes au sein d'une population plutôt que de leur importance relative comme le ferait une recherche quantitative. Les résultats de ce type de recherche peuvent donner des indications, mais ne peuvent pas être extrapolés à toute la population.

Coût de la recherche

Le coût de la recherche s'est élevé à 36 725 \$ (TVH incluse).

Principales constatations

La Régie est surtout connue comme l'organisme de réglementation national de l'industrie pétrolière et gazière, en particulier des pipelines, bien que quelques participants aient aussi mentionné les lignes de transport d'électricité. Ont également été mentionnés les demandes et les projets, la compétence interprovinciale, la protection du public et « l'ancien Office national de l'énergie ».

Les interactions des participants avec la Régie allaient de la participation à une seule réunion à des interactions continues sur plusieurs dossiers.

Environ trois participants interrogés sur quatre ont déclaré avoir une impression positive de la Régie, la moitié d'entre eux se montrant très positifs. Le dernier participant sur quatre était neutre, et une seule personne a dit avoir une impression générale négative.

Les deux tiers des participants estiment que la Régie est efficace et respecte les délais prescrits, et plus de huit sur dix considèrent qu'elle a des connaissances spécialisées et qu'elle fait preuve d'équité et de transparence.

On a demandé aux participants d'indiquer leur degré de confiance à l'égard de plusieurs aspects du travail de la Régie. Bon nombre d'entre eux ont exprimé leur confiance dans la Régie pour ce qui est de l'ensemble des sujets abordés, trois à quatre participants sur dix se déclarant même très confiants.

Les participants ont surtout confiance que la Régie agit dans l'intérêt supérieur du public et travaille à protéger le public et l'environnement.

La confiance est légèrement plus faible en ce qui concerne les efforts de réconciliation avec les peuples autochtones, la clarté des outils de réglementation de la Régie et la capacité de celle-ci d'appliquer la réglementation et d'assurer la conformité.

Les participants connaissent moins bien le rôle de la Régie pour ce qui est de veiller à ce que les Canadiens aient accès à des renseignements sur ses responsabilités et sont donc moins confiants à cet égard.

La confiance globale des participants dans la Régie varie de 5 à 10 sur 10, la moyenne étant de 7,8.

Plusieurs éléments sont ressortis lorsqu'on a demandé aux participants les difficultés que doit surmonter la Régie pour gagner la confiance du public.

Faire connaître la Régie ainsi que ses rôles et responsabilités est l'élément mentionné le plus souvent, suivi de plus d'activités de sensibilisation proactives auprès des collectivités, de plus d'interactions avec le public et de plus de consultations sur les projets.

Plusieurs éléments sont également ressortis lorsqu'on a demandé aux participants quelles mesures ou quels changements précis pourraient accroître leur confiance dans la Régie.

Plusieurs participants aimeraient davantage de collaboration ou de proactivité de la part de la Régie, à savoir qu'elle propose d'assister à des réunions ou à des conférences d'organisations de parties prenantes, qu'elle écoute l'avis de celles-ci et qu'elle fasse preuve de réceptivité.

On a suggéré que la Régie fasse plus pour informer les parties prenantes sur la façon de participer, peut-être en offrant des formations sur la manière de devenir un intervenant et d'obtenir de l'aide financière et en trouvant des façons d'accroître la participation du public.

Plusieurs suggestions ont été faites en vue de réduire le fardeau réglementaire et administratif, notamment une collaboration accrue entre les équipes de la Régie afin d'éviter que les mêmes renseignements soient demandés plus d'une fois.

Environ sept participants sur dix ont pris part à des activités organisées par la Régie. La plupart affirment avoir vécu une expérience positive.

Lorsqu'on a demandé aux participants dans quelle mesure la Régie écoute leurs préoccupations et y répond, la plupart étaient d'accord pour dire qu'elle est à l'écoute, mais les réactions étaient variées quant à la réponse à leurs préoccupations.

Lorsqu'on a demandé aux participants des suggestions pour que la Régie améliore ses interactions, un peu moins de la moitié n'avaient aucune suggestion à faire, plusieurs affirmant que la Régie interagit bien avec eux ou leur organisation. Parmi les participants qui ont fait des suggestions, plusieurs ont indiqué que la Régie doit améliorer ses interactions avec les parties prenantes en étant plus proactive et plus présente dans les collectivités.

Interrogés sur l'efficacité des communications de la Régie, les participants ont donné des réponses variées, bon nombre d'entre eux estimant que les communications sont généralement efficaces, mais suggérant également des améliorations.

Lorsqu'on leur a demandé de nommer les sources d'information sur lesquelles ils comptent pour se renseigner sur les activités de la Régie, les participants ont mentionné le plus souvent le site Web de la Régie, suivi de ses courriels. Peu de participants ont mentionné d'autres sources.

Déclaration de neutralité politique et coordonnées

Je soussigné atteste par les présentes, en ma qualité de dirigeant d'Environics, que les livrables sont entièrement conformes aux exigences de neutralité politique énoncées dans la Politique de communication du gouvernement du Canada, et à la Procédure de planification et d'attribution de marchés de services de recherche sur l'opinion publique. Plus précisément, les livrables ne contiennent pas de renseignements sur les intentions de vote électoral, les préférences quant aux partis politiques, les positions des partis ou l'évaluation de la performance d'un parti politique ou de ses dirigeants.



Tony Coulson
Premier vice-président des affaires générales et publiques
Environics Research Group
tony.coulson@environics.ca
613-699-6882

Nom du fournisseur : Environics Research Group

Numéro de contrat de SPAC : 84084-24-2011 – Commande CW2388241

Date du marché original : 2025-01-14

Complément d'information : heather.adams@rec-cer.gc.ca

Introduction

Contexte

La Régie de l'énergie du Canada est l'organisme fédéral de réglementation du secteur énergétique qui assure la surveillance des oléoducs, des gazoducs et des lignes de transport d'électricité qui franchissent des frontières nationales, provinciales ou territoriales. La Régie rend des décisions dans l'intérêt public sur des projets énergétiques touchant les Canadiens.

Voici quelques rôles et responsabilités de la Régie :

- examen des demandes visant de nouveaux projets énergétiques et la modernisation de projets existants;
- surveillance des travaux d'exploration pétrolière et gazière ainsi que des activités extracôtières ou dans des régions pionnières qui ne sont pas assujetties à une loi territoriale ou à un accord fédéral-provincial;
- détermination des produits qui peuvent être transportés par pipeline et des montants que les sociétés peuvent exiger pour leurs services;
- approbation de l'exportation et de l'importation de gaz naturel et de l'exportation de pétrole;
- diffusion à l'ensemble des Canadiens de statistiques, d'analyses et de renseignements impartiaux sur l'énergie;
- surveillance réglementaire tout au long du cycle de vie des oléoducs, des gazoducs et des lignes de transport d'électricité qui franchissent des frontières nationales, provinciales ou territoriales.

Raison d'être et objectifs de la recherche

La Régie de l'énergie du Canada a retenu les services d'Environics Research pour mener une recherche qualitative sur l'opinion publique axée sur des auditoires clés, auprès des personnes dont elle lui a fourni les coordonnées. La recherche soutiendra le plan stratégique 2024-2027 de la Régie et le plan de mise en œuvre de la priorité stratégique de la confiance. L'effet souhaité de cette priorité est le suivant : « Les Canadiens, les parties prenantes et les titulaires de droits autochtones touchés par l'infrastructure réglementée par la Régie ont confiance dans la capacité de celle-ci de s'assurer que l'énergie est acheminée de manière sécuritaire, fiable, concurrentielle et durable sur le plan de l'environnement. » La recherche soutiendra également le profil des indicateurs de rendement du programme de communication, dont l'objectif ultime est le suivant : « Les Canadiens savent ce que fait la Régie et ont confiance en sa compétence. »

Méthodologie

L'étude comprenait 28 entretiens menés auprès de 29 parties prenantes recensées par la Régie et ayant interagi récemment avec elle, dont des représentants des catégories de parties prenantes suivantes : peuples autochtones, propriétaires de terrains ou associations de propriétaires de terrains, organisations municipales, secteur réglementé et autres personnes qui ont interagi avec la Régie au cours de la dernière année civile environ.

Limites de la recherche

Une recherche qualitative donne un aperçu de l'éventail d'opinions présentes au sein d'une population plutôt que de leur importance relative comme le ferait une recherche quantitative. Les résultats de ce type de recherche peuvent donner des indications, mais ne peuvent pas être extrapolés à toute la population.

À propos du présent rapport

Au début du présent rapport, un résumé rappelle les principales constatations et conclusions; il est suivi d'une analyse détaillée des résultats qualitatifs. Une description détaillée de la méthodologie employée pour l'étude qualitative est présentée à l'annexe A. L'instrument de recherche utilisé pour réaliser cette étude est expliqué à l'annexe B.

Conclusions détaillées

A. Perceptions

Description de la Régie

Q. « Si on vous arrêtrait dans la rue aujourd'hui pour vous demander de décrire la Régie de l'énergie du Canada, que répondriez-vous? »

La Régie est surtout connue comme l'organisme de réglementation national de l'industrie pétrolière et gazière, en particulier des pipelines, bien que quelques participants aient aussi mentionné les lignes de transport d'électricité. Ont également été mentionnés les demandes et les projets, la compétence interprovinciale, la protection du public et « l'ancien Office national de l'énergie ».

La plupart des participants ont indiqué que la Régie est une entité fédérale ou nationale œuvrant dans le domaine de la réglementation de l'énergie. Quelques-uns ont mentionné expressément les pipelines, notamment les pipelines interprovinciaux. La protection du public et sa sécurité à proximité des oléoducs et des gazoducs ont également été soulignées, et un participant a mentionné la prévention des dommages. Quelques participants ont mentionné le rôle de la Régie dans la réglementation des lignes de transport d'électricité qui franchissent des frontières provinciales et quelques autres ont fait référence au rôle de la Régie dans la réglementation des pipelines qui franchissent des frontières internationales.

Un participant a mentionné que la Régie est semblable à l'Alberta Energy Regulator, mais qu'elle se concentre sur les pipelines interprovinciaux. Un autre a souligné le caractère multidimensionnel de la Régie, laissant entendre qu'il serait difficile d'expliquer toutes ses fonctions aux personnes qui la connaissent peu. On a aussi décrit la Régie comme un organisme de réglementation très axé sur les processus, qui exige beaucoup de détails dans les demandes et qui peut être bureaucratique.

Un participant a dit avoir le sentiment que la Régie est motivée par des considérations politiques, c'est-à-dire qu'elle se concentre sur ce que le gouvernement veut et pas nécessairement sur ce qui est le mieux pour l'industrie, la croissance ou la protection de l'environnement. Ce participant estime que la Régie devrait être plus indépendante du gouvernement. Un autre a dit avoir le sentiment que la Régie a une vision centralisée du Canada qui ne tient pas compte de toutes les régions, soulignant en

particulier que l'industrie pétrolière et gazière n'est pas perçue de la même façon dans la vallée du bas Fraser qu'en Alberta.

Un participant a qualifié la Régie d'organisation complexe, qui essaie de faire évoluer son rôle d'organisme de réglementation et qui a peut-être du mal à équilibrer la surveillance de la sécurité et de l'environnement tout en maintenant la compétitivité du Canada. Un participant a aussi dit croire que la Régie a perdu de vue son mandat, ce qui se reflète dans le temps qu'il lui faut pour rendre des décisions. Selon cette personne encore, la Régie accorde une grande importance aux opinions secondaires ou de minorités bruyantes qui sont susceptibles de retarder les examens et d'en augmenter la durée, la portée et le coût.

Un autre participant s'est dit enthousiasmé par le fait d'avoir été approché par la Régie et impressionné par la volonté d'inclusion de l'organisme.

Récentes interactions avec la Régie

Q. « Parlez-moi un peu de vos récentes interactions avec la Régie. »

Les interactions des participants avec la Régie allaient de la participation à une seule réunion à des interactions continues sur plusieurs dossiers.

Les récentes interactions des participants avec la Régie allaient de très limitées (participation à une seule réunion) à quotidiennes (consultations, audits, inspections, demandes, etc.). Certaines personnes ont participé à des réunions d'information ou à des séances de mobilisation, d'autres à des comités.

Les participants ayant moins d'expérience avec la Régie en connaissaient moins sur l'organisme, mais ont formulé des commentaires en fonction de leurs contacts et de leurs perceptions.

Le contact de nombreux participants avec la Régie varie selon le secteur, ce qui signifie que peu d'entre eux ont une vue d'ensemble de l'organisme. Les participants de l'industrie ont mentionné la mobilisation continue à l'égard du *Règlement de la Régie canadienne de l'énergie sur les pipelines terrestres*, de même que des interactions fréquentes et régulières sur des questions réglementaires. Les participants autochtones ont mentionné faire partie d'un comité qui élabore un mécanisme qui permettrait aux peuples autochtones de jouer un rôle plus actif dans le processus de réglementation de la Régie, ainsi que le travail de surveillance autochtone. Les représentants fonciers ont mentionné le Comité consultatif sur les questions foncières.

Impressions générales de la Régie

Q. « De façon générale, avez-vous une impression positive ou négative de la Régie? » (très négative, négative, neutre, positive, très positive)

Environ trois participants interrogés sur quatre ont déclaré avoir une impression positive de la Régie, la moitié d'entre eux se montrant très positifs. Le dernier participant sur quatre était neutre, et une seule personne a dit avoir une impression générale négative.

Les évaluations les plus positives (impression très positive) proviennent généralement des participants qui ont le moins d'expérience avec la Régie, ou qui sont le moins en contact avec elle, ou de ceux qui

se considèrent comme des collaborateurs de l'organisme (autres organisations gouvernementales ou personnes ayant un rôle à jouer dans les questions liées au processus de réglementation). Les participants étaient satisfaits de leur participation à une réunion ou à une conférence, étaient heureux d'avoir été invités à y assister et impressionnés par le fait que la Régie jouait un rôle consultatif et qu'elle était ouverte à la discussion et à l'échange d'information, réceptive aux demandes, disposée à écouter et soucieuse de changer ou d'améliorer les choses.

Des impressions générales positives ont aussi été exprimées par des participants qui collaborent depuis longtemps avec la Régie et qui croient que les choses se sont améliorées au fil des années. Quelques-uns de ces participants ont mentionné des interactions interpersonnelles positives et la volonté de la Régie d'avoir des conversations.

Un des participants neutres a fait état d'une méconnaissance de la Régie et de sa pertinence pour la collectivité, qui a besoin de mieux comprendre le rôle de l'organisme et ce qu'il fait. Un autre a décrit la Régie comme un organisme employant de bonnes personnes avec de bonnes intentions et a indiqué que des améliorations organisationnelles en matière de communications internes lui seraient profitables. Selon cette personne, la Régie semble être déconnectée à l'interne – « organisée en silos ».

D'autres ont exprimé des avis partagés, reconnaissant certains résultats positifs et le service dans l'intérêt public, mais notant aussi que les délais nécessaires pour rendre des décisions sont très longs et que les résultats restent incertains. On croit que cela fait fuir les investissements. Des participants se sont dits préoccupés par la quantité de documents requis par la Régie, ainsi que par l'« approche universelle » selon laquelle les mêmes processus sont suivis aussi bien pour les demandes visant des projets relativement mineurs et que pour celles visant de nouveaux projets importants.

Le participant ayant émis un avis négatif a indiqué que, d'après son expérience, la Régie donne l'impression de ne pas être réceptive ou équitable, qu'elle accepte des données techniques erronées et que l'organisation participante est obligée de consacrer du temps et des efforts à des tâches qui, selon elle, auraient dû incomber au promoteur.

Termes clés décrivant la Régie

Q. « Dans quelle mesure les termes suivants décrivent-ils la Régie de l'énergie du Canada? Efficacité et respect des délais prescrits, connaissances spécialisées, équité, transparence. » (pas du tout, pas exactement, un peu, tout à fait)

Les deux tiers des participants estiment que la Régie est efficace et respecte les délais prescrits, et plus de huit sur dix considèrent qu'elle a des connaissances spécialisées et qu'elle fait preuve d'équité et de transparence.

Efficacité et respect des délais prescrits – Sur ce point, les participants ayant eu le moins d'interactions avec la Régie sont les plus enclins à croire que l'organisme de réglementation est efficace et respecte les délais prescrits, affirmant que le personnel est réceptif et reconnaissant qu'ils n'attendent pas après la Régie pour les décisions importantes.

Les participants n'ayant pas voulu accorder la cote maximale à la Régie pour ce qui est de l'efficacité et du respect des délais prescrits ont invoqué diverses raisons :

La Régie est cohérente dans ses délais, mais elle très lente comparativement aux organismes de réglementation provinciaux.

Le non-respect des délais est intentionnel afin de bien faire les choses.

Une amélioration a été constatée pour ce qui est des petits projets, mais la Régie demeure lente lorsqu'il s'agit de projets complexes.

Un participant qui ne considérerait pas la Régie comme efficace et respectant les délais prescrits a donné des exemples de décisions rendues après 1 000 jours et de décisions surprises rendues si longtemps après les dépôts qu'il les avait oubliés.

Connaissances spécialisées – Près de neuf participants sur dix estiment que la Régie a au moins un peu de connaissances spécialisées, six participants sur dix déclarant que le terme décrit tout à fait l'organisme et les autres seulement un peu. Un participant affirme que cela dépend.

La plupart des participants reconnaissent que la Régie possède une grande expertise, du moins dans certains domaines. Toutefois, on note également que le champ de réglementation de la Régie est très large, de sorte que les connaissances spécialisées de l'organisme sont plus importantes dans certains domaines que dans d'autres. Les domaines dans lesquels les participants croient que la Régie pourrait bénéficier d'une expertise supplémentaire sont les suivants :

expérience de travail au sein de l'industrie afin de comprendre les perspectives de celle-ci;

protection de l'environnement;

expertise permettant d'évaluer le respect de conditions données;

connaissance de la culture métisse.

Quelques participants de l'industrie ont laissé entendre que la Régie est peut-être moins experte sur le plan technique que par le passé en raison d'un changement d'orientation en faveur de la mobilisation plutôt que de la réglementation technique et de l'augmentation de la bureaucratie et des demandes de renseignements. Certains participants ont suggéré que la Régie compte sur l'expertise de personnes de l'extérieur, comme des fournisseurs de services, des entrepreneurs et des experts-conseils.

Équité – Près de neuf participants sur dix estiment que la Régie fait preuve au moins d'un peu d'équité, un nombre égal d'entre eux déclarant que le terme décrit un peu ou tout à fait l'organisme. Rares sont ceux qui ont répondu « pas exactement » ou « pas du tout ».

Encore une fois, les commentaires les plus positifs proviennent de participants ayant assisté à des réunions d'information ou à des séances de mobilisation, et ces commentaires reposent sur un contact limité et font référence à des personnes ou à des groupes précis au sein de la Régie avec lesquels les participants ont traité.

Voici d'autres éléments décrits comme des preuves de l'équité de la Régie :

processus de règlement extrajudiciaire des différends de la Régie;

inspections de la Régie;

traitement identique des différentes sociétés réglementées.

Parmi les participants n'estimant pas que le terme « équité » décrit la Régie, l'un d'eux a déclaré ne pas croire que la Régie dispose des systèmes nécessaires pour assurer l'équité envers les peuples autochtones et protéger leurs droits, et un autre a fait remarquer que « personne dans notre communauté ne dirait que la Régie est équitable – je n'ai pas ressenti un sentiment d'équilibre ».

Un participant de l'industrie s'est dit convaincu que la Régie favorise certains points de vue par rapport à d'autres dans le processus de réglementation, soutenant que l'organisme accorde actuellement plus d'importance aux points de vue des Autochtones qu'à tout autre (propriétaire de terrains, promoteur, etc.).

Selon un participant, même si la Régie formule des recommandations sur les projets, elle n'est pas le véritable décideur et, par conséquent, l'équité incombe au gouvernement fédéral.

Transparence – Huit participants sur dix estiment que la Régie fait preuve au moins d'un peu de transparence. Deux considèrent qu'elle ne fait pas du tout preuve de transparence et deux sont incertains.

Selon certains participants, les aspects de la Régie qui touchent le public sont très transparents en ce sens qu'un grand nombre de documents sont versés au dossier public, que l'organisme fait généralement preuve de transparence en raison des dépôts publics et que les instances sont rapportées dans des documents accessibles au public.

D'après d'autres participants, les processus internes et le processus décisionnel de la Régie semblent moins transparents : comment les décisions sont rendues, qui en est responsable, pourquoi le traitement de certaines choses est aussi long.

Un autre participant fait remarquer que le dialogue avec la Régie est honnête, que le personnel est capable d'exprimer clairement ce qui est possible, ce qui ne l'est pas et pourquoi. Selon un autre point de vue, les représentants de la Régie semblent parfois ne pas être autorisés à s'exprimer sur une question ou ne pas vouloir donner une réponse dont ils ne sont pas sûrs, ce qui peut miner la confiance dans la transparence de la Régie.

B. Responsabilité et rendement

On a demandé aux participants d'indiquer leur degré de confiance à l'égard de plusieurs aspects du travail de la Régie. Bon nombre d'entre eux ont exprimé leur confiance dans la Régie pour ce qui est de l'ensemble des sujets abordés, trois à quatre participants sur dix se déclarant même très confiants.

Les participants ont surtout confiance que la Régie agit dans l'intérêt supérieur du public et travaille à protéger le public et l'environnement. La confiance est légèrement plus faible en ce qui concerne les efforts de réconciliation avec les peuples autochtones, la clarté des outils de réglementation de

la Régie et la capacité de celle-ci d'appliquer la réglementation et d'assurer la conformité. Les participants connaissent moins bien le rôle de la Régie pour ce qui est de veiller à ce que les Canadiens aient accès à des renseignements sur ses responsabilités et sont donc moins confiants à cet égard.

La Régie travaille à protéger l'environnement.

Huit participants sur dix ont répondu avoir au moins une certaine confiance dans la Régie pour ce qui est de travailler à protéger à l'environnement, la moitié d'entre eux affichant une grande confiance. Seulement deux participants ont répondu avoir peu de confiance et un est incertain.

Les participants les plus confiants s'appuient sur le fait que la Régie dispose de nombreux inspecteurs, qu'elle est très présente et qu'elle semble faire du bon travail. Un autre participant affirme qu'il s'agit d'une grande partie du travail de la Régie.

Certaines personnes participant moins directement affirment que la Régie semble faire de gros efforts à cet égard.

Les participants moins confiants suggèrent que la Régie fait ce qui doit être fait plutôt que ce qui devrait être fait et qu'il reste du travail à faire. Un participant fait remarquer que les activités de la Régie à cet égard peuvent créer de la confusion lorsque l'organisme fait en double le travail d'autres organismes de réglementation. Un autre participant estime que la Régie accorde parfois la priorité aux facteurs économiques plutôt qu'aux facteurs environnementaux. Un autre considère que la Régie tente de trouver un équilibre entre la protection de l'environnement et les possibilités économiques, tout en suggérant qu'il y a des progrès à faire.

La Régie travaille à protéger les Canadiens.

Trois participants sur quatre ont répondu avoir au moins une certaine confiance dans la Régie pour ce qui est de travailler à protéger les Canadiens, plus de quatre participants sur dix affichant une grande confiance. L'un des participants a répondu avoir peu de confiance, et les autres sont neutres ou incertains. Un participant estime que la question ne s'applique pas, laissant entendre qu'il ne considère pas la protection des Canadiens comme un élément du mandat de la Régie.

Les organisations affichant la plus grande confiance sont généralement celles qui considèrent la Régie comme un pair ou un collaborateur lorsqu'elles participent à ses activités d'éducation ou de sensibilisation du public ou celles qui ont un contact limité (qui ont assisté à une seule réunion, par exemple).

Un participant non convaincu que la Régie travaille à protéger le public affirme avoir l'impression que la réussite de l'industrie est prioritaire.

La Régie agit dans l'intérêt supérieur du public.

Trois participants sur quatre se sont dits confiants que la Régie agit dans l'intérêt supérieur du public, trois participants sur dix ayant répondu « une grande confiance ».

Plusieurs participants indiquent que la Régie « fait de son mieux » et a la volonté d'agir dans l'intérêt public, plutôt que de mettre en évidence des éléments de preuve précis.

Un participant fait remarquer que la Régie mène des inspections très approfondies, semble avoir l'intérêt public à cœur et fait du bon travail.

Les raisons données pour avoir une certaine confiance plutôt qu'une grande confiance comprennent notamment l'augmentation du fardeau administratif au cours des dernières années et les questions relatives à la définition de l'intérêt public, un participant autochtone indiquant explicitement que l'intérêt public est distinct des peuples autochtones et de leurs droits.

Les participants moins confiants semblent reconnaître que la Régie fait face au défi d'assurer un équilibre entre les points de vue de plusieurs parties prenantes.

Certains estiment que la Régie privilégie les intérêts de l'industrie par rapport à ceux des collectivités touchées.

D'autres font remarquer que les groupes de parties prenantes les plus bruyants peuvent influencer de façon disproportionnée sur les décisions de la Régie.

Un autre indique que dans les situations controversées ou lorsque les parties prenantes sont en désaccord, la Régie a du mal à prendre des décisions.

La Régie travaille à faire progresser la réconciliation avec les peuples autochtones.

Deux participants sur trois ont répondu avoir au moins une certaine confiance dans la Régie pour ce qui est de travailler à faire progresser la réconciliation avec les peuples autochtones, la moitié d'entre eux affichant une grande confiance. Le tiers restant n'est pas en mesure de juger les efforts de réconciliation de la Régie, et un seul participant n'est pas confiant.

Parmi les participants autochtones, trois affichent une grande confiance et trois, une certaine confiance. La confiance de certains participants autochtones repose sur l'espoir que des progrès importants sont à venir, l'un d'entre eux suggérant que le travail effectué actuellement pourrait être transformateur et que la Régie établit une norme sur la façon dont les choses peuvent être faites différemment. Un autre indique ne pas être pas tout à fait confiant, car il estime qu'un processus particulier de surveillance autochtone pour les projets approuvés est nécessaire – un processus particulier que les communautés doivent suivre si les promoteurs sont soupçonnés de ne pas respecter les recommandations pendant les phases de construction ou d'exploitation des projets.

La grande confiance des participants non autochtones dans les efforts de la Régie repose sur les réunions tenues et d'autres éléments indiquant que l'organisme semble très focalisé sur la réconciliation.

Un participant de l'industrie dit croire que la Régie est trop influencée par la réconciliation, mais qu'elle n'a pas établi certaines définitions de base nécessaires. Un autre mentionne que, bien qu'elle soit active dans ce domaine, la Régie n'est pas toujours la mieux informée et qu'elle a du travail à faire pour trouver des moyens efficaces de faire progresser la réconciliation, suggérant qu'une réglementation accrue n'est peut-être pas la meilleure solution. Un troisième estime que ces efforts ne fonctionnent pas bien pour les Premières Nations ou l'industrie, soutenant que les exigences actuelles sont trop bureaucratiques et chronophages parce qu'elles sont universelles plutôt qu'adaptées aux projets en question.

La Régie a la capacité d'appliquer la réglementation et d'assurer la conformité.

Six participants sur dix ont répondu avoir au moins une certaine confiance dans la capacité de la Régie d'appliquer la réglementation et d'assurer la conformité, un participant sur trois affichant une grande confiance. Cinq participants sont incertains, et deux ont répondu avoir peu de confiance et deux, aucune confiance.

Les participants les plus confiants font remarquer que la Régie a le pouvoir d'assurer la conformité et qu'elle est très active dans ce domaine. Un autre indique avoir entendu plusieurs exemples d'application efficace de la réglementation, mais fait remarquer que le traitement réservé à certains propriétaires de terrains qui enfreignent sans cesse celle-ci pourrait constituer une lacune et que, dans ces cas, la réponse de la Régie n'a peut-être pas été aussi ferme qu'elle aurait pu l'être.

Les commentaires des participants affichant une certaine confiance traduisent le fait que le processus d'application de la réglementation peut être lent ou le sentiment que la Régie est bien intentionnée, mais qu'elle doit souvent faire face à la résistance de l'industrie. Un autre participant fait remarquer que la Régie pourrait ne pas disposer des ressources humaines nécessaires pour mener des inspections ou d'autres activités de vérification de la conformité et d'application de la réglementation.

Les participants ayant moins confiance dans la Régie indiquent qu'il s'agit d'un point à améliorer et font mention de plusieurs perceptions.

Les amendes utilisées pour l'application de la réglementation peuvent ne pas avoir d'incidence sur les grandes sociétés.

La Régie devrait tenir davantage de sociétés responsables des actifs abandonnés, bien que cela puisse aussi refléter un manque de clarté quant aux compétences fédérales et provinciales (c.-à-d. les puits abandonnés par rapport aux actifs pipeliniers réglementés par la Régie).

Les conditions relatives aux projets sont jugées trop vagues ou ne nécessitent pas de surveillance.

La Régie n'a pas le personnel suffisant pour surveiller tout ce qu'elle devrait surveiller.

Les outils de réglementation de la Régie sont clairs.

Six participants sur dix ont répondu avoir au moins une certaine confiance dans la clarté des outils de réglementation de la Régie, trois participants sur dix affichant une grande confiance. Sept participants n'ont pas été en mesure de répondre, et un a répondu avoir peu de confiance et deux, aucune confiance.

Ce sont les parties prenantes du secteur réglementé et des associations de propriétaires de terrains ainsi que les participants de groupes représentant les peuples autochtones qui ont répondu avoir une grande confiance. Outre la réaffirmation de la clarté des documents, le seul autre commentaire formulé est que ces instruments et outils devraient être utilisés pour préserver le caractère axé sur le rendement du processus de réglementation. On a fait valoir que les instruments permettent à la Régie de fournir des éclaircissements et des orientations sans engendrer des complications involontaires en recréant la réglementation. Cela a trait aux préoccupations de l'industrie au sujet d'une possible transition d'une réglementation axée sur le rendement à un modèle normatif.

Parmi les participants ayant une certaine confiance dans la clarté des outils de réglementation, certains considèrent que ces derniers ne sont pas tout à fait au point, soulignant qu'une révision de divers documents en fonction des règles de rédaction en langage clair est en cours. On fait aussi remarquer qu'une rationalisation ou une centralisation serait utile, c'est-à-dire une réduction du nombre de documents de réglementation afin d'en faciliter le suivi. Quelques participants indiquent également que les documents sont de nature juridique ou très technique et que leur compréhension exige l'aide d'experts.

Les participants moins confiants font des commentaires similaires, indiquant que bien que tous les documents soient disponibles, ils pourraient être moins techniques afin d'être compréhensibles pour les gens « ordinaires ». On fait aussi remarquer que même si les documents peuvent convenir à l'industrie qui les utilise régulièrement et qui possède l'expertise nécessaire, d'autres parties peuvent avoir besoin de l'aide d'avocats ou de consultants, par exemple pour participer aux processus de la Régie, ce qui peut rendre la participation difficile.

On suggère également qu'il serait avantageux de regrouper tous les renseignements relatifs aux intérêts des Autochtones dans une seule section des documents plutôt que de les disperser un peu partout. L'objectif est de simplifier la navigation dans les documents pour les participants autochtones à qui l'on demande souvent des renseignements et qui, dans certains cas, ont du mal à trouver les ressources nécessaires pour répondre à ces demandes.

La Régie veille à ce que les Canadiens aient accès à des renseignements sur l'infrastructure énergétique qu'elle réglemente.

Les participants ne connaissent généralement pas le rôle de la Régie pour ce qui est de fournir aux Canadiens des renseignements à jour sur les marchés énergétiques ou les résultats de l'organisme à cet égard. Davantage de participants font toutefois des commentaires sur les efforts déployés par la Régie pour fournir des renseignements propres aux collectivités sur l'infrastructure énergétique qu'elle réglemente.

Environ la moitié des participants ont au moins une certaine confiance à cet égard, tandis qu'un participant sur trois n'est pas en mesure de répondre. En général, les participants sont d'avis que la Régie communique bien avec les parties prenantes qui la connaissent, elle et ses activités, mais qu'elle pourrait améliorer ses activités de sensibilisation auprès du public ou des collectivités touchées.

Un participant a répondu avoir peu de confiance, estimant que dans certaines situations liées au choix des lieux de réunion, la Régie a fait ce qui était facile plutôt que ce qui aurait été préférable pour communiquer avec les membres des collectivités touchées. Un autre participant a répondu

n'avoir aucune confiance, principalement en raison de la difficulté à trouver des renseignements sur le site Web de la Régie.

Toutefois, selon les participants plus engagés, le site Web de la Régie est facile à trouver et à consulter, ce qui explique leur grande confiance dans la communication de renseignements par la Régie. Un autre participant indique que la Régie est très efficace dans la communication de renseignements à l'industrie.

Les participants ayant une certaine confiance ont le sentiment que la Régie a du travail à faire pour faire connaître ses rôles et responsabilités au public. On suggère que la Régie travaille à l'établissement de relations avec les collectivités et le public, ainsi qu'à la production d'information compréhensible pour le commun des mortels.

C. Mobilisation et réceptivité

Confiance globale dans la Régie

La confiance globale des participants dans la Régie varie de 5 à 10, la moyenne étant de 7,8. Deux participants sont incertains.

Les participants faisant le plus confiance à la Régie le font le plus souvent en raison du personnel de l'organisme et de la qualité de leurs interactions avec lui. Parmi les autres éléments mentionnés figure l'accent mis par la Régie sur la sécurité et la protection du public, les inspections, le partage des connaissances et l'échange d'information, ainsi que la volonté de l'organisme de dialoguer et de résoudre les problèmes.

Plusieurs participants indiquent qu'ils n'ont pas accordé une cote de confiance plus élevée uniquement parce qu'ils n'ont eu que peu d'interactions avec la Régie. Un autre fait remarquer que sa cote n'est pas plus élevée parce qu'il croit que la Régie ne remplit pas son mandat de compétitivité, soulignant qu'elle confond l'efficacité avec le fait d'être de plus en plus normative.

Quelques participants ayant accordé des cotes de confiance plus faibles indiquent qu'ils perçoivent la Régie ou ses dirigeants comme étant influencés par le secteur réglementé ou soumis à des influences politiques, ces dernières étant considérées comme un risque dans la mesure où des travaux prometteurs pourraient ne pas se réaliser si un nouveau gouvernement, par exemple, donnait à la Régie un autre mandat ou d'autres orientations. D'autres font remarquer que leur cote de confiance reflète le contexte historique en ce qui concerne les interactions des organismes de la Couronne avec les peuples autochtones et la volatilité des orientations en fonction des influences politiques. Un participant de l'industrie indique aussi qu'il ne considère pas que la Régie est indépendante de toute influence politique, partageant la perception que l'approbation des projets dépend des personnes au pouvoir à Ottawa.

Difficultés que la Régie doit surmonter pour gagner la confiance du public

Plusieurs éléments sont ressortis lorsqu'on a demandé aux participants les difficultés que doit surmonter la Régie pour gagner la confiance du public.

Faire connaître la Régie ainsi que ses rôles et responsabilités est l'élément mentionné le plus souvent, suivi de plus d'activités de sensibilisation proactives auprès des collectivités, de plus d'interactions avec le public et de plus de consultations sur les projets. La plupart des catégories de parties prenantes ont mentionné ces éléments.

« Le public ne connaît pas et ne comprend pas les rôles et responsabilités de la Régie et ce qui relève de sa compétence. C'est pourquoi il y a toujours un risque de méfiance. »

« Au Québec, elle doit être mieux connue; elle l'est beaucoup plus dans l'Ouest. »

« Ce serait bien si elle avait plus d'interactions avec le public – portes ouvertes ou séances d'information. »

« Faciliter la participation des citoyens. Cela peut être trop intimidant. »

Un participant estime que le nom de l'organisme est un peu compliqué, soutenant qu'il « n'exprime pas avec précision ce qu'il fait » et laissant entendre que cela pourrait être intimidant pour les personnes mal informées.

D'autres participants font mention de ce qui suit :

Le contexte historique des relations entre les Autochtones et la Couronne et les tensions qui en découlent.

Les problèmes de confiance découlant des préoccupations relatives aux conséquences éventuelles d'un changement de gouvernement.

Tous les organismes de réglementation rencontrent des problèmes de confiance du public.

Le secteur de l'infrastructure énergétique dans son ensemble est aux prises avec un problème de confiance (et la Régie en fait les frais).

La Régie doit composer avec de fervents partisans et détracteurs des projets.

Mesures qui pourraient accroître la confiance dans la Régie

Plusieurs éléments sont ressortis lorsqu'on a demandé aux participants quelles mesures ou quels changements précis pourraient accroître leur confiance dans la Régie.

Plusieurs participants aimeraient davantage de collaboration ou de proactivité de la part de la Régie, à savoir qu'elle propose d'assister à des réunions ou à des conférences d'organisations de parties prenantes, qu'elle écoute l'avis de celles-ci et qu'elle fasse preuve de réceptivité. On suggère aussi davantage de collaboration en matière de communications visant à sensibiliser le public, ainsi que de sécurité à proximité des infrastructures.

On suggère que la Régie fasse plus pour informer les parties prenantes sur la façon de participer, peut-être en offrant des formations sur la manière de devenir un intervenant et d'obtenir de l'aide financière et en trouvant des façons d'accroître la participation du public en facilitant les choses. On souhaite que le public soit davantage sensibilisé à la sécurité ou au signalement des contraventions (ce qu'un membre du public doit faire s'il observe quelque chose et avec qui il doit communiquer). On suggère aussi un guide d'information à l'intention des propriétaires de terrains, ainsi qu'un guide de type *La Régie pour les nuls*.

Du point de vue de l'industrie, plusieurs suggestions sont faites en vue de réduire le fardeau réglementaire, notamment une collaboration accrue entre les équipes de la Régie afin d'éviter que les mêmes renseignements soient demandés plus d'une fois. L'idée d'une meilleure communication au sein de la Régie est aussi exprimée par un participant autochtone, qui fait remarquer que plusieurs demandes sont souvent présentées à son organisation simultanément par différents secteurs de la Régie.

On indique aussi que si la Régie peut obtenir des renseignements d'un autre organisme de réglementation, elle le fasse plutôt que d'exiger que les sociétés répètent les mêmes efforts. On suggère que la Régie explique clairement comment elle peut contribuer à améliorer la compétitivité du Canada et de l'industrie, compte tenu des préoccupations soulevées par la lourdeur croissante du processus de réglementation et par le passage d'une réglementation axée sur le rendement à une réglementation normative.

Les participants de l'industrie souhaitent également une plus grande prévisibilité de la part de la Régie et un processus décisionnel plus cohérent, soutenant que même une opposition non fondée à un projet peut causer des retards importants.

Exemples de décisions ou de mesures qui ont influé sur la confiance dans la Régie

Plusieurs exemples de mesures ou de décisions prises par la Régie qui ont fait augmenter ou diminuer la confiance des participants dans l'organisme ont été fournis.

Les participants davantage en contact avec la Régie ont fourni des exemples de décisions ou de mesures qui ont modifié leur confiance dans l'organisme.

Voici des exemples de mesures ou de décisions prises par la Régie qui ont fait augmenter la confiance des participants :

La Régie a offert une aide financière pour la participation des Autochtones aux questions réglementaires.

La Régie a révisé les règles après que la partie prenante a déposé l'information, ce qui a permis de placer les fonds en fiducie pour payer le nettoyage des pipelines désuets.

Un résultat positif a été obtenu à la suite de discussions entre un entrepreneur, l'organisme de réglementation et des groupes locaux concernant l'assainissement des terres après l'achèvement d'un projet.

La Régie a rendu des ordonnances à l'égard des sociétés – le participant interrogé était heureux de voir les règles appliquées.

Voici des exemples de décisions ou de mesures prises par la Régie qui ont fait diminuer la confiance des participants :

Une décision relative à la protection d'un site sacré aurait été annulée en raison du coût des travaux, à la déception des peuples autochtones. Cette décision refléterait un manque de compréhension de la part de la Régie de la valeur des sites autochtones.

Une décision a été (apparemment) annulée après l'approbation du projet en raison d'un changement de dernière minute de Pêches et Océans Canada, retardant ainsi le projet d'environ un an.

Les représentants de la Régie auraient fait une déclaration définitive sur ce que le mécanisme de participation des Autochtones à son processus de réglementation permettra de réaliser, sans reconnaître qu'un changement de gouvernement pourrait changer les choses, ce qui a été perçu comme problématique. Le participant estime qu'il est important que le personnel de la Régie reconnaisse les limites quant aux résultats éventuels.

Le personnel de la Régie n'aurait pas tenu compte de l'avis de la partie prenante, ce qui a entraîné une faible participation à une séance d'information communautaire.

Les modifications éventuelles au *Règlement de la Régie canadienne de l'énergie sur les pipelines terrestres* sont source de préoccupation, et on a le sentiment que la tourmente politique et économique actuelle n'est pas prise en compte. La partie prenante craint que la possibilité que le règlement contribue à la création de la nation et à l'adaptation économique ne soit négligée ou réalisée.

Un participant est d'avis que la Régie n'est pas le décideur, soutenant que c'est le rôle du gouvernement fédéral. Ainsi, malgré la déception suscitée par certaines décisions concernant des projets pipeliniers, cette personne n'attribue pas ces décisions à la Régie.

Participation à des activités de la Régie

Environ sept participants sur dix ont pris part à des activités organisées par la Régie. La plupart affirment avoir vécu une expérience positive.

Parmi les aspects positifs relevés par les participants, on note le personnel de la Régie, la bonne organisation, l'accessibilité des activités, la bonne communication des ordres du jour et des documents, le respect de l'heure des réunions et la qualité de l'animation de celles-ci.

On fait aussi remarquer que le travail sur le mécanisme de participation des peuples autochtones au processus de réglementation de la Régie a donné de l'espoir à un participant, que les rencontres en personne sont positives et que les audiences officielles peuvent être intimidantes, tandis que les réunions communautaires peuvent l'être moins.

Du point de vue de l'industrie, on estime que la planification des réunions pourrait être améliorée en accordant aux sociétés plus de temps pour la planification et l'affectation de ressources.

Degré d'écoute de la Régie

Lorsqu'on a demandé aux participants dans quelle mesure la Régie écoute leurs préoccupations et y répond, la plupart étaient d'accord pour dire qu'elle est à l'écoute, mais les réactions étaient variées quant à la réponse à leurs préoccupations.

Quelques participants sont d'avis que tout va bien, et que la Régie est cordiale, respectueuse et utile. D'autres estiment que la Régie est à l'écoute, mais qu'elle ne répond pas à leurs préoccupations comme elle le devrait.

« Je pense qu'elle fait du bon travail en ce qui concerne le Règlement de la Régie canadienne de l'énergie sur les pipelines terrestres. Elle est réceptive aux commentaires. »

« Je ne pense pas que les données récentes laissent croire qu'elle est à l'écoute des préoccupations et qu'elle y répond. Les documents de travail les plus récents sur le Règlement de la Régie canadienne de l'énergie sur les pipelines terrestres ne tenaient pas compte de la multitude de commentaires qu'elle avait reçus. »

« Je pense que la Régie est à l'écoute; sa volonté de répondre aux préoccupations dépend vraiment de la question en jeu. Dans certains cas, elle ne l'est pas; une fois les conditions imposées, on ne peut généralement pas discuter. »

« Je pense que la Régie est à l'écoute, mais comme tout organisme [de réglementation], elle préfère dire aux gens quelles sont les règles. »

Amélioration des interactions de la Régie avec les parties prenantes

Q. *« Quelles seraient vos suggestions pour que la Régie améliore ses interactions avec vous, votre organisation, votre société ou votre collectivité? »*

Un peu moins de la moitié des participants n'avaient aucune suggestion d'amélioration à faire, plusieurs affirmant que la Régie interagit bien avec eux ou leur organisation. Parmi les participants qui ont fait des suggestions, plusieurs ont indiqué que la Régie devait améliorer ses interactions avec les parties prenantes en étant plus proactive et plus présente dans les collectivités.

Faire preuve de plus de proactivité, partager les connaissances et venir assister aux réunions de nos membres.

Accroître le soutien des capacités aux collectivités – aide financière et information.

Accroître la participation des collectivités locales aux efforts de surveillance – mettre en place des programmes de surveillance locaux.

On suggère d'organiser des réunions avec des nations [autochtones] en plus des activités de mobilisation de groupe. « Il serait bien d'avoir des espaces pour parler directement à la Régie, et la Régie devrait amorcer ces conversations. »

Je pense que ce serait bien qu'elle passe plus de temps dans notre région.

Des connaissances locales sont nécessaires. Si elle était vraiment bien représentée par des personnes connaissant l'incidence de ses décisions à l'échelle locale, les gens se sentiraient entendus.

Il faudrait probablement tenir une réunion générale avec certaines municipalités qui ont des pipelines en service. La Régie parle précisément de ses responsabilités et nous demande ce que nous en pensons.

Je pense qu'un échange annuel ou semestriel serait utile.

Elle pourrait certainement améliorer son profil pendant l'examen du projet en se rendant dans les collectivités et en expliquant aux gens quel est son rôle, comment elle fonctionne et ce qu'elle peut faire et ne peut pas faire. Au moment où le promoteur entame les consultations, la Régie devrait aussi être présente pour sensibiliser le public. Se coordonner avec les consultations du promoteur, car c'est à cette occasion que le plus grand nombre de personnes seront présentes.

Quelques suggestions ont été faites concernant les échéances et d'autres éléments dont l'industrie doit tenir compte dans ses interactions avec la Régie.

Disposer de plus de temps pour la planification d'événements.

La Régie a besoin d'une approche mieux coordonnée entre les différentes équipes qui sollicitent des renseignements des sociétés réglementées. Les petites sociétés trouvent le processus difficile.

Être sensible au délai accordé pour répondre à des demandes, en particulier lorsqu'on le demande (faut-il que ce soit le vendredi après-midi?).

Une autre suggestion porte sur le rôle de la Régie en matière de compétitivité et sur la crainte que les changements au processus de réglementation nuisent à la réalisation de cet objectif.

Notre système de réglementation est assez bon, et les changements en profondeur sont coûteux et compliqués. Quelle serait une approche mesurée pour remplir le rôle de la Régie et appuyer la compétitivité du Canada?

Une suggestion a aussi été formulée au sujet de la séparation au sein de la Régie entre les activités de sensibilisation et celles liées à l'application de la réglementation. Bien que l'importance des deux soit reconnue, leur chevauchement pourrait éroder la confiance et réduire ce qui est communiqué lors des consultations. Ce changement devrait accroître la transparence et la réussite globale des efforts de mobilisation et de sensibilisation de la Régie.

Un participant décrit ses relations avec la Régie comme suit : « Je n'ai jamais eu l'impression que la Régie était en phase avec les sociétés réglementées en ce qui concerne les irritants... et maintenant, c'est pire que jamais. » Une distinction a aussi été faite entre les ressources et la gestion du groupe de mobilisation de l'industrie réglementée et du Comité consultatif sur les questions foncières, ce dernier étant considéré comme beaucoup mieux pourvu en ressources et le premier manquant de leadership.

D. Communication

Efficacité des communications avec la Régie

Q. « Dans quelle mesure les communications de la Régie sont-elles efficaces? »

Interrogés sur l'efficacité des communications de la Régie, les participants ont donné des réponses variées, beaucoup estimant que les communications sont généralement efficaces, mais suggérant également des améliorations.

Voici quelques exemples de commentaires positifs.

Excellentes pour le groupe de travail.

Très bien – clarté et fréquence. Bien organisée, envoie régulièrement de l'information, répond bien aux questions et aux préoccupations.

Bien, communique toujours ses renseignements à nos membres.

Les commentaires qui suivent portent sur des points à améliorer.

Généralement efficace, mais souvent ne respecte pas ses propres délais.

Les ateliers sont efficaces. J'aimerais qu'elle offre un service d'assistance par téléphone ou par courriel pour les demandes de renseignements – cela serait très utile.

Possibilité d'amélioration – Communiquer plus d'information de manière qu'un plus grand nombre de personnes puissent la comprendre. De l'information à un niveau compréhensible par davantage de gens.

Très bureaucratique, difficile de trouver quelqu'un quand on a besoin de parler, difficile d'avoir des conversations franches.

Sources d'information sur les activités de la Régie

Q. « Quelles sources d'information consultez-vous pour vous renseigner sur les activités de la Régie? »

La source d'information la plus souvent citée est le site Web de la Régie, suivi de ses courriels. Peu de participants ont mentionné d'autres sources.

Les avis sur le site Web de la Régie sont partagés.

Le site Web de la Régie est facile à trouver et à consulter. Il comprend des outils de cartographie interactifs. Le système d'information géographique est très utile.

J'adore la carte, mais j'aimerais qu'elle soit améliorée et me permette de faire une recherche par route pour que je puisse voir les demandes présentées à l'égard de cet emplacement. Il faudrait aussi améliorer la géolocalisation.

Il est facile de trouver certaines choses sur le site Web, mais pour d'autres, c'est très difficile. Le site comporte notamment des liens brisés.

Le site Web renferme beaucoup de contenu, mais il n'est pas toujours facile de trouver ce dont on a besoin.

C'est un site Web gouvernemental standard, qui est assez accessible, selon ce que vous cherchez.

J'ai jeté un coup d'œil au site Web. C'est mieux. Des changements ont été apportés récemment pour en faciliter la consultation.

La plupart des commentaires sur les courriels de la Régie sont positifs ou neutres. Une suggestion porte sur la communication de nouvelles coordonnées à la Régie. Le participant fait remarquer qu'en cas de mise à jour des coordonnées, il faut les communiquer à chaque service de la Régie, plutôt qu'à un guichet unique. On indique également que la correspondance est parfois envoyée à l'adresse de courriel de personnes qui ont changé d'emploi.

Dialogue Régie est mentionné par quelques participants de l'industrie ou d'associations de propriétaires de terrains.

REGDOCS est mentionné par quelques participants de l'industrie, de même que les lois et les documents d'orientation.

Un participant a entendu parler de CIBER, et un autre a indiqué avoir vu à l'occasion les publications de la Régie sur LinkedIn.

Deux participants ont indiqué avoir parfois vu la Régie dans les médias.

E. Autres commentaires

Q. « Aimeriez-vous ajouter quelque chose concernant la Régie? »

À la fin des entretiens, on a demandé aux participants s'ils avaient autre chose à dire au sujet de la Régie. Environ un participant sur trois n'a pas fait d'autres commentaires. Les autres ont abordé un large éventail de sujets.

Le savoir que les peuples autochtones détiennent sur la terre doit être intégré aux processus de la Régie.

Nous aimerions que les relations avec la Régie se resserrent, à l'instar des relations étroites que nous entretenons avec l'Alberta Energy Regulator.

La Régie n'est pas très douée pour gérer les situations où d'autres personnes remettent en question la place d'un conférencier ou d'un participant. Lorsque nous envoyons un représentant, c'est à nous de décider qui envoyer. Ce n'est donc pas aux autres de remettre cela en question. La Régie devrait intervenir pour dire que cette personne a sa place.

La Régie n'est pas toujours sensible aux besoins de l'industrie agricole – aider l'industrie pipelinière et l'industrie agricole à travailler ensemble.

Il semble y avoir encore beaucoup de confusion chez les propriétaires de terrains quant à la compétence des différents organismes de réglementation (Alberta Energy Regulator, Régie de l'énergie du Canada, Alberta Utilities Commission). Il est difficile pour eux de savoir de quel organisme de réglementation relève l'infrastructure sur leur propriété.

Il est important que la communication se poursuive.

Expliquer comment les décisions sont prises et quel est le processus afin que ceux qui estiment que la décision a été prise à leur encontre puissent essayer de comprendre. Autrement, ils pourraient avoir l'impression que leur participation a été inutile.

Je pense que nous devons mieux comprendre son influence en [territoire de compétence] et ce qu'elle veut dire ici – quel est son rôle, ce qu'elle fait. Je ne sais pas si les dirigeants ici savent ce qu'elle fait.

Nous vivons chaque jour une grande frustration à l'égard de ses processus et du manque de transparence de ses programmes de conformité et de la façon dont elle les exécute au quotidien. Manque de responsabilisation quant aux raisons pour lesquelles la Régie demande certains renseignements.

Exigences réglementaires axées sur les buts – La Régie établit des attentes générales à l'égard de l'industrie, et je dirais que notre société et d'autres atteignent ces buts. La Régie se donne toutefois du mal en pensant qu'elle doit prouver qu'elle est un organisme de réglementation efficace en entrant dans les détails qui découleraient d'un système de réglementation normatif. La Régie passe énormément de temps à expliquer comment nous devons répondre à ses attentes. Nous nous demandons si quelqu'un vérifie pourquoi ces demandes sont faites... et si elles sont liées à des décisions.

Reconnaître le moment présent. Les organismes de réglementation devraient être les premiers à se poser des questions en cette période de crise nationale. Avons-nous la bonne approche, qu'est-ce qui aidera le pays à maintenir sa maturité réglementaire et sa compétitivité?

La Régie demande beaucoup de renseignements qu'elle pourrait obtenir d'autres organismes de réglementation, laissant entendre que cela ne relève pas de sa compétence. Elle outrepassa son rôle lorsqu'elle pense devoir intervenir, alors que d'autres organismes le font déjà.

Une gestion de la réglementation prévisible et équilibrée, fondée sur le risque, est nécessaire pour que le gouvernement et les sociétés réglementées puissent gérer plus efficacement le fardeau réglementaire. Il serait bon que les provinces collaborent davantage. D'un côté, la Régie parle de réduction du fardeau administratif, mais de l'autre, elle a augmenté le nombre d'exigences de base.

Annexe A – Méthodologie

Auditoires cibles/échantillonnage – Environics a mené une série de 28 entretiens auprès de 29 parties prenantes clés recensées par la Régie et ayant interagi récemment avec elle, dont des représentants des catégories de parties prenantes suivantes : peuples autochtones, propriétaires de terrains ou associations de propriétaires de terrains, organisations municipales, secteur réglementé et autres personnes qui ont interagi avec la Régie au cours de la dernière année civile environ.

La Régie a fourni 62 dossiers de contacts pour les entretiens à réaliser.

Les normes du secteur des études de marché et du gouvernement du Canada relatives à la recherche qualitative ont été suivies.

Recrutement

La Régie a envoyé un courriel visant à présenter le projet et Environics, à informer les participants éventuels qu'ils pourraient être contactés pour prendre part à l'étude, ainsi qu'à les encourager à répondre pour ainsi « avoir leur mot à dire ». Les participants éventuels ont eu la possibilité de se retirer de l'étude, et aucun autre contact avec ceux qui l'ont fait n'a eu lieu.

Environics a recruté les participants par courriel, en fonction des coordonnées fournies par la Régie. Lors de ces tentatives de prise de contact, Environics a réitéré les objectifs du projet et s'est efforcée d'obtenir la participation aux entretiens approfondis. Une certaine souplesse était offerte quant au moment de l'entretien et la façon dont il se déroulait (par téléphone ou par Zoom/Teams). Des notes détaillées ont été prises pendant les entretiens aux fins de production du rapport.

Justification de la démarche de recrutement – Environics a recommandé cette démarche de recrutement et d'entrevue, en s'appuyant sur sa vaste expérience en réalisation d'entretiens avec des parties prenantes de haut niveau de divers secteurs d'activité. La société a suivi les meilleures pratiques pour ce qui est d'informer les participants éventuels de la raison d'être et des objectifs de la recherche, de respecter leur temps et de s'adapter à leur horaire.

Entretiens – Environics a rédigé un guide de discussion et l'a soumis à l'examen et à l'approbation de la Régie. Le guide était fondé sur les objectifs, ainsi que sur les discussions avec les clients.

Les participants pouvaient choisir d'être interrogés par téléphone ou par l'intermédiaire d'une plateforme en ligne (Teams). Ce choix a permis aux chercheurs de tenir compte de divers facteurs, dont le degré d'aisance de chaque participant et son accès à Internet. Les entretiens étaient menés dans la langue officielle choisie par chacun des participants. Ces derniers pouvaient prendre part à l'entretien le jour ou le soir.

Les entretiens approfondis étaient d'une durée d'environ 30 minutes.

Entretiens réalisés

Le tableau ci-dessous présente le nombre d'entretiens réalisés par type de participant interrogé.

Catégorie de parties prenantes	Nombre d'entretiens
Peuples autochtones	6
Association de propriétaires de terrains	7
Organisation municipale	7
Secteur réglementé	7
Autre	1

Annexe B – Guide de discussion

Recherche de la Régie sur l'opinion publique Guide d'entrevue d'Environics pour des entretiens approfondis avec des personnes qui ont été en contact avec la Régie

Février 2025

Nom :

Organisation :

Date :

Intervieweur :

Numéro d'entrevue :

Introduction

Bonjour, je suis _____ d'Environics Research et je vous appelle pour l'entrevue que nous avons prévue.

Comme vous le savez, nous menons des entrevues au sujet de la Régie de l'énergie du Canada avec des personnes qui ont interagi avec l'organisme au cours de la dernière année.

Le principal objectif de la présente recherche est d'évaluer la confiance des parties prenantes envers la Régie. L'information recueillie servira à orienter le travail de l'organisme et à déterminer si des améliorations pourraient être apportées. Vos réponses ne seront pas liées à votre nom ou à votre organisation (votre identité demeurera confidentielle).

Les résultats du sondage seront accessibles au public à partir du site Web du gouvernement du Canada consacré à la recherche sur l'opinion publique. Lorsque le rapport sera disponible, le personnel de la Régie fournira un lien aux participants pour y accéder.

L'entrevue durera environ 30 minutes, selon vos réponses.

Avez-vous des questions avant que nous commencions?

Groupe interrogé

- Secteur réglementé
- Propriétaire de terrains ou association de propriétaires de terrains
- Gouvernement
- Organisation municipale
- Peuples autochtones
- Autre

A. Perception (9 minutes)

1. Si on vous arrêta dans la rue aujourd'hui pour vous demander de décrire la Régie de l'énergie du Canada, que répondriez-vous?

2. Parlez-moi un peu de vos récentes interactions avec la Régie.

3. De façon générale, avez-vous une impression positive ou négative de la Régie?

Très négative Négative Neutre Positive Très positive

Approfondissez au besoin : Pourquoi dites-vous cela?

4. Dans quelle mesure les termes suivants décrivent-ils la Régie de l'énergie du Canada?

Approfondissez au besoin : Pourquoi dites-vous cela?

a. Efficacité et respect des délais prescrits

Pas du tout Pas exactement Un peu Tout à fait

b. Connaissances spécialisées

Pas du tout Pas exactement Un peu Tout à fait

c. Équité

Pas du tout Pas exactement Un peu Tout à fait

d. Transparence

Pas du tout Pas exactement Un peu Tout à fait

B. Responsabilité et rendement (9 minutes)

5. Quel degré de confiance chacun des énoncés suivants vous inspire-t-il?
(RÉPARTITION ALÉATOIRE)

Approfondissez au besoin : Pourquoi dites-vous cela?

a. La Régie agit dans l'intérêt supérieur du public.

Aucune confiance Peu de confiance Une certaine confiance Une grande confiance

Ne sais pas S.O.

b. La Régie travaille à protéger les Canadiens.

Aucune confiance Peu de confiance Une certaine confiance Une grande confiance

Ne sais pas S.O.

c. La Régie travaille à protéger l'environnement.

Aucune confiance Peu de confiance Une certaine confiance Une grande confiance

Ne sais pas S.O.

d. La Régie travaille à faire progresser la réconciliation avec les peuples autochtones.

Aucune confiance Peu de confiance Une certaine confiance Une grande confiance

Ne sais pas S.O.

e. La Régie veille à ce que les Canadiens aient accès à des renseignements à jour sur les marchés et la demande énergétiques ou à des renseignements propres aux collectivités sur l'infrastructure énergétique réglementée par la Régie au Canada.

Aucune confiance Peu de confiance Une certaine confiance Une grande confiance

Ne sais pas S.O.

f. Les outils de réglementation de la Régie, comme ses règlements, ses documents d'orientation et d'autorisation, sont clairs.

Aucune confiance Peu de confiance Une certaine confiance Une grande confiance

Ne sais pas S.O.

g. La Régie a la capacité d'appliquer la réglementation et d'assurer la conformité.

Aucune confiance Peu de confiance Une certaine confiance Une grande confiance

Ne sais pas S.O.

C. Mobilisation et réceptivité (5 minutes)

6. Sur une échelle de 1 à 10, comment évalueriez-vous votre confiance globale dans la Régie?

Approfondissez au besoin : Pourquoi dites-vous cela?

7. Quelles difficultés la Régie doit-elle surmonter pour gagner la confiance du public?
8. Quelles mesures ou quels changements précis pourraient accroître votre confiance dans la Régie?
9. Pouvez-vous donner un exemple de décision ou de mesure prise par la Régie qui a fait augmenter ou diminuer votre confiance en elle?
10. Avez-vous déjà participé à un événement organisé par la Régie?

Approfondissez au besoin : Comment avez-vous aimé cette expérience?

11. Dans quelle mesure la Régie est-elle à l'écoute de vos préoccupations et y répond-elle?
12. Quelles seraient vos suggestions pour que la Régie améliore ses interactions avec vous, votre organisation, votre société ou votre collectivité?

D. Communication (5 minutes)

13. Dans quelle mesure les communications de la Régie sont-elles efficaces?

Approfondissez au besoin : Pourquoi dites-vous cela?

14. Quelles sources d'information consultez-vous pour vous renseigner sur les activités de la Régie?

Termes recherchés : Site Web de la Régie, REGDOCS, CIBER, Dialogue Régie, médias sociaux, médias d'information traditionnels (télévision, radio, sites Web d'information)

E. Conclusion (2 minutes)

15. Aimeriez-vous ajouter quelque chose concernant la Régie?

FIN DE L'ENTREVUE

Au nom de la Régie de l'énergie du Canada, je vous remercie d'avoir pris le temps de me parler.