



Office national  
de l'énergie

National Energy  
Board

# Rapport d'évaluation

.....

## **Initiatives visant la sûreté des pipelines et la sensibilisation du public**

Office national de l'énergie

Approuvé par le président et premier dirigeant | 20 mars 2017

## Autorisation de reproduction

Le contenu de cette publication peut être reproduit à des fins personnelles, éducatives et/ou sans but lucratif, en tout ou en partie et par quelque moyen que ce soit, sans frais et sans autre permission de l'Office national de l'énergie, pourvu qu'une diligence raisonnable soit exercée afin d'assurer l'exactitude de l'information reproduite, que l'Office national de l'énergie soit mentionné comme organisme source et que la reproduction ne soit présentée ni comme une version officielle ni comme une copie ayant été faite en collaboration avec l'Office national de l'énergie ou avec son consentement.

Pour obtenir l'autorisation de reproduire l'information contenue dans cette publication à des fins commerciales, faire parvenir un courriel à [info@neb-one.gc.ca](mailto:info@neb-one.gc.ca)

Quiconque souhaite utiliser le présent rapport dans une instance réglementaire devant l'Office peut le soumettre à cette fin, comme c'est le cas pour tout autre document public. Une partie qui agit ainsi se trouve à adopter l'information déposée et peut se voir poser des questions au sujet de cette dernière.

Le présent rapport ne fournit aucune indication relativement à l'approbation ou au rejet d'une demande quelconque. L'Office étudie chaque demande en se fondant sur les documents qui lui sont soumis en preuve à ce moment.

## Permission to Reproduce

Materials may be reproduced for personal, educational and/or non-profit activities, in part or in whole and by any means, without charge or further permission from the National Energy Board, provided that due diligence is exercised in ensuring the accuracy of the information reproduced; that the National Energy Board is identified as the source institution; and that the reproduction is not represented as an official version of the information reproduced, nor as having been made in affiliation with, or with the endorsement of the National Energy Board.

For permission to reproduce the information in this publication for commercial redistribution, please e-mail: [info@neb-one.gc.ca](mailto:info@neb-one.gc.ca)

If a party wishes to rely on material from this report in any regulatory proceeding before the NEB, it may submit the material, just as it may submit any public document. Under these circumstances, the submitting party in effect adopts the material and that party could be required to answer questions pertaining to the material.

This report does not provide an indication about whether any application will be approved or not. The Board will decide on specific applications based on the material in evidence before it at that time.

© Sa Majesté la Reine du chef du Canada 2017  
représentée par l'Office national de l'énergie

Initiatives visant la sûreté des pipelines et la  
sensibilisation du public : rapport d'évaluation.

N° de cat : NE23-187/2017F-PDF  
ISBN : 978-0-660-06950-0

Ce rapport est publié séparément dans les deux langues  
officielles. On peut obtenir cette publication sur supports  
multiples, sur demande.

Bibliothèque et bureau des publications  
Office national de l'énergie  
517, Dixième Avenue S.-O., Bureau 210  
Calgary (Alberta) T2R 0A8

Téléphone :  
403-292-4800  
1-800-899-1265

Télécopieur :  
403-292-5503

Courriel : [publications@neb-one.gc.ca](mailto:publications@neb-one.gc.ca)  
[www.one-neb.gc.ca](http://www.one-neb.gc.ca)

Imprimé au Canada

© Her Majesty the Queen in Right of Canada 2017  
as represented by the National Energy Board

Pipeline Safety and Public Awareness Initiatives  
Evaluation Report.

Cat No: NE23-187/2017E-PDF  
ISBN: 978-0-660-06949-4

This report is published separately in both  
official languages and available upon request  
in multiple formats.

Library and Publication Services  
National Energy Board  
Suite 210, 517 Tenth Avenue SW  
Calgary, Alberta T2R 0A8

Telephone:  
403-292-4800  
1-800-899-1265

Fax:  
403-292-5503

Email: [publications@neb-one.gc.ca](mailto:publications@neb-one.gc.ca)  
[www.neb-one.gc.ca](http://www.neb-one.gc.ca)

Printed in Canada

# Table of Contents

<b>RÉSUMÉ</b> .....	<b>1</b>
<b>CONCLUSIONS PRINCIPALES ET RECOMMANDATIONS</b> .....	<b>4</b>
<b>1. CONTEXTE</b> .....	<b>8</b>
<b>2. PLAN DE L'ÉVALUATION</b> .....	<b>10</b>
<b>2.1 Objectifs de l'évaluation</b> .....	<b>10</b>
<b>2.2 Méthodologie et limites</b> .....	<b>12</b>
<b>3. CONCLUSIONS: INITIATIVE VISANT LA SÛRETÉ DES PIPELINES</b> .....	<b>13</b>
<b>3.1 PERTINENCE</b> .....	<b>13</b>
<b>3.2 Efficacité (résultats)</b> .....	<b>16</b>
<b>3.3 Efficience et économie</b> .....	<b>39</b>
<b>4. CONCLUSIONS : INITIATIVE VISANT LA SENSIBILISATION DU PUBLIC</b> .....	<b>46</b>
<b>4.1 Pertinence</b> .....	<b>46</b>
<b>4.2 Efficacité (résultats)</b> .....	<b>50</b>
<b>4.3 Efficience et économie</b> .....	<b>57</b>
<b>ACRONYMES</b> .....	<b>64</b>
<b>ANNEXES</b> .....	<b>65</b>
<b>Annexe 1 : Modèles logiques</b> .....	<b>65</b>
<b>Annexe 2 : Matrice d'évaluation</b> .....	<b>67</b>
<b>Annexe 3 : Affectation des ressources</b> .....	<b>68</b>
<b>Annexe 4 : Glossaire</b> .....	<b>69</b>
<b>Annexe 5 : Chronologie des principaux événements et activités à l'Office</b> .....	<b>70</b>
<b>Annexe 6 : Chronologie de la réglementation sur la prévention des dommages</b> .....	<b>72</b>
<b>Annexe 7 : Réponse de la direction et plan d'action</b> .....	<b>73</b>

# Résumé

## Évaluation

- Présentation au Conseil du Trésor sur la sûreté des pipelines de 2012
- Présentation au Conseil du Trésor sur la sensibilisation du public de 2012 et 2014

Les présentations au Conseil du Trésor (CT) apportent un financement supplémentaire à l'Office national de l'énergie (l'Office) du 1er avril 2012 au 31 mars 2017 pour lui permettre d'intensifier ses activités liées à la surveillance de la sûreté des pipelines (« initiative visant la sûreté des pipelines ») et de sensibiliser davantage le public à la sécurité en matière énergétique (« initiative visant la sensibilisation du public »).

**Coût total des initiatives :**

**32,1 M\$**

**Sûreté des pipelines**

2012 : 5,9 M\$

2013-2016 : 5,1 M\$/année

**Sensibilisation du public**

2012 : 830 000 \$

2013-2016 : 588 000 \$/année

## Initiative visant la sûreté des pipelines

1	<b>Harmonisation avec les rôles du fédéral</b>	Oui
The activities and outcomes committed through the 2012 Safety Submission for <i>Enhanced Safety Oversight</i> ("Pipeline Safety Initiative") are aligned with federal roles and responsibilities.		
2	<b>Harmonisation avec les priorités du gouvernement</b>	Oui
Les conclusions et les résultats escomptés, qui étaient planifiés pour l'initiative visant la sûreté des pipelines, sont conformes aux résultats stratégiques et aux priorités organisationnelles.		
3	<b>Besoin continu</b>	Oui
<p>Des ressources sont nécessaires pour continuer de surveiller et de vérifier la conformité et le rendement des sociétés réglementées par l'Office. Cependant, l'approche à l'égard de la vérification de la conformité a changé depuis la présentation de 2012, passant d'une vérification du rendement des sociétés centrée sur la tâche au moyen d'activités de vérification de la conformité (inspection, audit) à une vérification orientée sur les systèmes de gestion qui inclut tous les types d'activités de vérification, d'analyse des données et de mesures d'exécution, menant à un meilleur rendement des sociétés et de l'industrie.</p> <p>Étant donné que la présentation au CT de 2012 n'a apporté qu'un financement temporaire, l'Office devra réévaluer son allocation de base et les autres sources de financement temporaire afin de bien comprendre quelles sont les ressources nécessaires pour la mise en œuvre des programmes et les risques associés au fait de ne pas avoir les ressources requises.</p>		
4	<b>Rendement</b>	Oui
L'analyse des renseignements existants appuie la conclusion selon laquelle les résultats escomptés ont été atteints et que l'Office s'est efforcé de les obtenir de façon efficace et économique, même si des améliorations devront être apportées dans la gestion des ressources et des données.		

## Initiative visant la sensibilisation du public

<b>1</b>	<b>Harmonisation avec les rôles du fédéral</b>	Oui
La fonction de l'accès à l'information et de la protection des renseignements personnels (AIPRP) à l'Office est une exigence prévue par la loi, et le Service de communications est un service interne normalisé.		
<b>2</b>	<b>Harmonisation avec les priorités du gouvernement</b>	Oui
La présentation au CT de 2012 décrivait plusieurs activités et résultats escomptés relativement à la sensibilisation et à l'information du public qui sont cohérents avec les priorités organisationnelles et les résultats stratégiques de l'Office précisés dans le Rapport annuel sur les plans et les priorités, maintenant appelé le plan ministériel.		
<b>3</b>	<b>Besoin continu</b>	Oui
Le Bureau de l'AIPRP exerce ses activités en réponse à une exigence prévue par la loi et conformément à des normes de service; il s'agit d'une fonction pertinente à l'Office qui aide à répondre aux besoins des Canadiens. La réorganisation interne du Secteur des communications en une équipe axée sur l'engagement et une équipe consacrée aux communications aidera à déterminer si des ressources supplémentaires sont nécessaires. Les besoins relatifs à l'exécution des programmes de l'Office devront être évalués en fonction de son allocation de base et d'autres sources de financement temporaire afin d'établir la nécessité de les maintenir.		
<b>4</b>	<b>Rendement</b>	Oui
L'analyse des renseignements existants appuie la conclusion selon laquelle les résultats escomptés ont été atteints pour les deux aspects de l'initiative : l'AIPRP et les communications. L'Office s'est efforcé d'obtenir les résultats escomptés de façon efficace et économique compte tenu des ressources allouées et de la hausse de la charge de travail survenue dans les deux premières années en ce qui concerne les deux aspects de l'initiative.		

# Réponse de la direction

La direction accepte les recommandations de cette évaluation et s'engage à prendre des mesures qui appuieront leur mise en œuvre intégrale d'ici le 31 mars 2017 (voir l'annexe 7).

La direction remarque que cette évaluation a eu lieu pendant la première moitié de 2016. Depuis, l'Office a continué de faire avancer la cause de la sûreté des pipelines, de la surveillance et de la sensibilisation du public par diverses initiatives internes et externes interreliées. Les événements suivants se sont produits depuis que l'évaluation a été complétée et ils valident également les recommandations de l'évaluation.

## Audits externes

- ⊙ L'Office a élaboré un plan de mesures correctives pour donner suite à la publication, en janvier 2016, de l'**audit relatif à la surveillance des pipelines réglementés au palier fédéral** par le Commissaire à l'environnement et au développement durable. L'Office s'est employé à mettre en œuvre les recommandations pendant que se poursuivait cette évaluation; la plus grande partie d'entre elles avaient été mises en application en septembre 2016 et le processus était terminé en décembre de la même année. Plusieurs recommandations portaient sur les mêmes volets que ceux de la présente évaluation, en l'occurrence l'amélioration des systèmes de gestion des documents et des données. Des mesures ont été prises en vue d'améliorer le site Web de l'Office, d'assurer un meilleur suivi et de partager plus d'information d'ordre réglementaire, ce qui contribue également à atteindre les résultats recherchés de la présentation au CT de 2012.

## Initiative de transformation

- ⊙ L'Office a lancé une initiative de transformation en mars 2016 qui a donné naissance à un **manuel du système de gestion**, dans lequel sont décrits les principes directeurs, la structure de gouvernance et les lignes directrices dans l'exercice de ses responsabilités. De multiples projets axés particulièrement sur la mise en œuvre de ce manuel ont vu le jour depuis, améliorant ainsi la gouvernance interne et renforçant la transparence de l'information. Un projet en cours est axé sur la gestion des processus et sur l'amélioration organisationnelle, ce qui aidera à donner suite aux observations formulées dans l'évaluation relativement à l'utilisation non uniforme de l'outil dans la gestion et la mise à jour des documents liés aux processus.
- ⊙ En novembre 2016, l'Office a adopté et a commencé à mettre en œuvre un nouveau cadre ministériel des résultats pour générer des résultats et les mesurer. Ce cadre aidera à orienter les décisions de la direction, l'attribution des ressources, l'atteinte des résultats et l'amélioration continue. Les résultats ministériels rattachés à chacune des responsabilités essentielles seront rendus publics et assureront que l'Office atteint ses résultats.
- ⊙ Une réorganisation interne a eu lieu à l'Office en 2016 afin de mieux arrimer les ressources à son mandat et à l'environnement dans lequel il évolue, particulièrement en ce qui concerne la sûreté des pipelines et la sensibilisation du public, ainsi que ses responsabilités essentielles. Par exemple, l'équipe du Secteur des communications a été greffée à un nouveau secteur appelé Transparence et engagement stratégique, qui comprend également une équipe qui se consacre à l'engagement. Le Secteur des opérations a été scindé en deux nouveaux secteurs : l'un se concentre sur les opérations sur le terrain et l'autre, sur les activités systémiques afin de promouvoir un système de gestion rigoureux.

## Culture de sécurité

- ⊙ En avril 2016, l'Office est devenu le premier organisme de réglementation en Amérique du Nord à exiger des sociétés pipelinières qu'elles publient sur leurs sites Web leurs manuels des mesures d'urgence relatifs au pétrole et au gaz. Cette mesure appuie les objectifs de la présentation au CT de 2012 qui sont de répondre aux besoins des Canadiens et de sensibiliser davantage le public à la sûreté des pipelines.

# Conclusions principales et recommandations

## Principales conclusions

### Pertinence

- ⊙ Les initiatives de la présentation au CT de 2012 sont harmonisées avec les rôles, les responsabilités et les priorités du gouvernement fédéral ainsi qu'avec le mandat et les priorités de l'Office. Un besoin continu d'activités liées à la sûreté des pipelines et à la sensibilisation du public existe du fait des exigences prévues dans les lois (p. ex. AIPRP) et des responsabilités énoncées dans la Loi sur l'Office national de l'énergie. L'Office devra évaluer son allocation de base et les autres sources de financement temporaire ainsi que d'autres changements à son environnement opérationnel pour établir la nécessité de maintenir des programmes.

### Réalisation des résultats

- ⊙ L'Office a atteint les résultats auxquels il s'était engagé dans les présentations au CT de 2012 et de 2014.

Voici les points saillants :

- Des mesures ont été prises en 2015 pour mettre en place de nouveaux systèmes informatiques afin de collecter et de gérer les données sur la sûreté des pipelines (Système de signalement d'événement ou SSE en ligne et Application de conformité réglementaire des activités ou ACRA) dans le but d'améliorer l'efficacité et de réduire les tâches administratives. Cependant, l'évaluation de ces buts et du rendement du système aura lieu plus tard afin de laisser le temps de faire la mise en œuvre et d'obtenir suffisamment de données pour réaliser une analyse.
- Des progrès ont été réalisés au regard des activités réglementaires et de nouveaux outils et lignes directrices ont été élaborés pour appuyer l'application des règlements. Des initiatives sont également en cours pour améliorer les systèmes et les processus internes et permettre l'accès rapide aux données. C'est le cas, par exemple, d'un projet de données ouvertes parallèlement avec l'ensemble du gouvernement et des visualisations des données qui sont accessibles au public.
- Depuis avril 2015, l'Office offre sur son site Web une carte interactive des incidents pipeliniers. Les données peuvent être téléchargées pour en permettre une analyse par les utilisateurs.
- L'analyse des données d'ordre réglementaire et des renseignements relatifs aux activités révèle que l'Office est parvenu à mener le nombre d'inspections qu'il s'était fixé, et que le rendement des sociétés en matière de sécurité s'est amélioré, comme l'indique la tendance à la baisse du nombre d'incidents. L'Office a aussi pris des mesures pour publier des rapports et des résumés des conclusions de ses audits et de ses inspections ainsi que de sa correspondance avec les sociétés.

Certains défis ont également été mis en évidence pendant l'évaluation et l'Office s'y emploie en ce moment :

- Lorsque la présentation au CT de 2012 a été approuvée, l'Office ne disposait pas de systèmes adéquats pour faire le suivi de ses dépenses réelles par rapport à la présentation. Par ailleurs, certains postes équivalents temps plein (ETP) n'ont pas été pourvus immédiatement et il a fallu gérer en fonction du risque. La direction s'est assuré que, dans les présentations subséquentes au CT, l'Office disposait d'un système de suivi des dépenses et des ETP en regard des sources de financement.
- La matrice d'évaluation renfermait plusieurs questions s'appuyant sur des données pour déterminer le résultat. Par conséquent, beaucoup d'efforts et de temps ont été déployés pendant l'évaluation pour vérifier l'exactitude et l'intégralité des données provenant des systèmes et des feuilles de calcul de l'Office, et pour faire un suivi qui permettrait d'obtenir des explications ou d'apporter des corrections avant de passer à l'analyse des données. Le personnel de l'Office a indiqué que, dans le passé, la saisie des données relatives à certains renseignements ou activités de nature administrative n'était ni opportune ni cohérente ou que les systèmes ne permettaient pas de faire des vérifications automatiques de leur qualité. Au fil des ans, cette situation a entraîné plus de travail pour apporter des corrections essentielles et améliorer la qualité des données. Des équipes examinent maintenant les données qui ont été transférées dans les nouveaux systèmes (p. ex. le Système de signalement d'événement) ou réfléchissent à d'autres méthodes pour recueillir et analyser les données.
- De nombreux processus liés à la vérification de la conformité, à l'exécution, à la sensibilisation du public et à l'AIPRP ont été formellement mis en place dans le passé. Bien que l'Office possède un système de gestion de la qualité et un outil de soutien pour contrôler les documents et faciliter l'amélioration continue, les documents décrivant le processus et les procédures à suivre pour réaliser les activités étudiées dans la présente évaluation varient sur le plan de l'âge et celui de l'actualité. Ceci pourrait dénoter un manque de compréhension du personnel quant à l'approche et à l'outil à sa disposition pour centraliser et actualiser les processus des programmes de l'Office.

## Efficiencce et économie

- ⊙ La présentation au CT de 2012 a fixé des cibles précises axées sur les activités pour les audits et les inspections, que l'on jugeait être les outils les plus efficaces pour vérifier la conformité. L'Office a atteint cette cible chaque année pour ce qui est des inspections, ce qui s'est répercuté sur la planification et la mise en œuvre de la vérification de la conformité et s'est traduit par une charge de travail importante pour mener à terme, chaque année, les travaux en matière de conformité et réaliser les activités non planifiées. La mesure incitative a été d'effectuer des audits et des inspections comptant pour l'atteinte de la cible plutôt que de choisir la meilleure activité pour assurer l'observance.
  
- ⊙ Il existe désormais des données sur les activités et le temps qui y est consacré pour les initiatives visant la sûreté des pipelines et la sensibilisation du public; cependant sans but précis en matière d'efficacité et d'économie, de renseignements de base ou d'utilisation constante des codes temporels, il est difficile de déterminer si la situation s'est améliorée. Par ailleurs, le personnel participe à de nombreuses activités ou fournit un soutien à diverses équipes et fonctions, ce qui rend encore plus difficile la saisie de l'emploi du temps de façon détaillée. Néanmoins, l'information disponible a été analysée et les initiatives en cours ont été notées, ce qui a révélé les importantes améliorations qui suivent :
  - une réduction notable du temps mis pour clore une enquête sur un incident;
  - réponse la journée même à la majeure partie des demandes des médias;
  - utilisation des données recueillies pendant la planification pour optimiser les ressources et les activités coordonnées entre les différents secteurs de programme;
  - initiative d'élaboration de codes temporels précis permettant au personnel de l'Office de faire un meilleur suivi des tâches consacrées à certaines activités.
  
- ⊙ De nouveaux systèmes informatiques permettant de gérer le flux de travail pourraient aider à améliorer l'efficacité; cependant, comme il est mentionné ci-dessus, plus de temps est nécessaire pour produire des données sur le rendement qui aideront à déterminer si ce but a été atteint.

# Recommandations

## 1. Gestion des données (sûreté des pipelines)

En raison de ses activités réglementaires, l'Office recueille et stocke depuis de nombreuses années des données sur les pipelines. Des données exactes et actuelles sont essentielles à la planification des travaux de l'année suivante. Elles peuvent guider l'élaboration du programme de réglementation, révéler la perception et les intérêts du public et cerner des thèmes que l'Office peut aborder avec les sociétés et la population. Des données et des analyses sont aussi mises régulièrement à la disposition du public.

Parallèlement au déploiement de nouveaux systèmes ou processus de gestion des données, l'Office s'attaque à la migration des données plus anciennes vers les nouveaux systèmes; toutefois, la priorité accordée à la vérification de l'exactitude et de l'intégralité de ces données est moins grande. Puisque l'analyse des tendances requiert des données échelonnées sur plusieurs années, l'Office devrait :

- a) établir un plan, comportant des échéanciers, pour vérifier la validité et l'intégralité des données plus anciennes;
- b) s'assurer que les processus obligent et appliquent un contrôle de la qualité des données pour les systèmes qui n'ont pas de fonction de vérification intégrée;
- c) assurer la surveillance et le contrôle de la qualité des données et l'exactitude des calculs lorsque des feuilles de calcul sont utilisées comme base de données pour la collecte et l'analyse des données, y compris pour les rapports destinés au public.

## 2. Mesure de l'efficacité

La mise en œuvre de codes temporels d'activités plus précis constitue une mesure positive qui permettra à l'Office d'évaluer sa charge de travail pour chaque activité. Parallèlement, l'Office devrait évaluer quelles données ses systèmes peuvent saisir et instaurer les champs de données appropriés pour mieux mesurer l'efficacité et en faire rapport. Un point de départ pour cette évaluation serait de :

- a) fixer des échéanciers pour les principaux processus en fonction de l'analyse des tendances et de définir des cibles pour l'achèvement du processus;
- b) désigner un responsable du rendement du processus;
- c) surveiller continuellement le rendement du processus par rapport aux cibles définies.

## 3. Élaboration de règlements

Des données et des renseignements sont utilisés dans l'élaboration et la mise à jour des règlements. De ce fait, l'Office devrait :

- a) définir davantage les besoins en matière de données et de renseignements pour mesurer l'efficacité sur le plan réglementaire;
- b) disposer de mécanismes pour faire ressortir les résultats qui ont été atteints en matière d'élaboration des règlements.

## 4. Gestion des données (communications)

Puisque l'analyse des tendances requiert des données échelonnées sur plusieurs années, l'Office devrait :

- Assurer la surveillance et le contrôle de la qualité des données et l'exactitude des calculs lorsque des feuilles de calcul sont utilisées comme base de données pour la collecte et l'analyse des données, y compris pour les rapports destinés au public.

# 1. Contexte

Au fil des ans, l'Office a demandé et reçu du financement temporaire ou du nouveau financement permanent pour répondre au besoin grandissant en matière de surveillance réglementaire, et pour l'aider à s'acquitter de son mandat et donner suite aux priorités du gouvernement (voir la page 9). Ce financement supplémentaire est obtenu en présentant une proposition au Secrétariat du Conseil du Trésor (SCT), indiquant : comment les ressources seront utilisées sur une période déterminée; les avantages pour les Canadiens, et la façon dont l'Office évaluera et communiquera ses activités. Puisque l'Office est financé par le processus de recouvrement des coûts auprès de l'industrie qu'il réglemente, ces présentations au CT font en sorte que l'industrie doit absorber les augmentations temporaires ou permanentes du financement de l'Office.<sup>1</sup>

La présente évaluation porte sur les présentations au CT de 2012 et 2014 puisqu'elles arrivent à échéance le 31 mars 2017. Les activités et les ressources financées par les présentations au CT se situent dans les secteurs d'activités suivants de l'Office :

- a) **Opérations** : surveillance de la sécurité par la vérification et l'application de la conformité
- b) **Services juridiques** : soutien aux secteurs au moyen d'examens et d'avis juridiques
- c) **Approches de réglementation** : élaboration et actualisation des règlements avec le concours des Services juridiques
- d) **Communications stratégiques** : relations avec le public et réponse aux médias
- e) **Bureau du secrétaire** : demandes concernant l'accès à l'information et la protection des renseignements personnels (AIPRP) avec le concours des Services juridiques

---

<sup>1</sup> Le processus de recouvrement des coûts est régi par le [Règlement sur le recouvrement des frais de l'Office national de l'énergie](#). L'Office présente régulièrement des rapports sur l'évolution de ses dépenses dans son Rapport annuel sur les plans et les priorités et son Rapport ministériel sur le rendement.

2007

#### Présentation au CT

Financement temporaire de 25,52 M\$ (40 ETP) approuvé pour trois ans pour permettre à l'Office de répondre à une augmentation de la charge de travail liée aux audiences et aux activités de vérification de la conformité ainsi que pour soutenir ses activités de recrutement, des projets spéciaux de TI-GI et des consultations publiques.

2010

#### Présentation au CT

Financement permanent de 8,04 M\$ (40 ETP) par année pour continuer de faire face à la charge de travail décrite dans la présentation au CT de 2007. Le financement soutient les activités liées aux audiences, à la vérification de la conformité, à la gestion de l'information et à d'autres services internes.

2014

#### Présentation au CT et Plan d'action économique de 2014

Somme de 1,76 M\$ pour trois ans pour poursuivre le volet sensibilisation du public (4 ETP) de la présentation initiale au CT de 2012.

2009

#### Présentation au CT

Financement permanent de 9,34 M\$ (56 ETP) par année pour appliquer la réglementation visant le réseau de l'Alberta de TransCanada (NGTL) qui relève de l'Office depuis 2009. Le financement se traduira par une augmentation des effectifs pour ses programmes réglementaires relatifs à la sûreté, à la sécurité et à l'environnement ainsi qu'à l'engagement des parties prenantes et des services internes.

2012

#### Présentation au CT et Plan d'action économique de 2012

Financement temporaire de 30,30 M\$ approuvé pour cinq ans afin de permettre à l'Office de renforcer sa capacité d'inspection des pipelines et sa capacité relativement à la sensibilisation du public à la sûreté des pipelines. Ce financement vise à répondre aux défis du nouvel environnement opérationnel de l'Office. Il est accordé pour 30 ETP pendant cinq ans et 4 ETP pendant 2 ans. Les fonctions comprennent des inspecteurs, des auditeurs, des analystes de la réglementation, les Services juridiques et les services internes.

2015

#### Présentation au CT et Plan d'action économique de 2015

Financement temporaire de 80,35 M\$ (51 ETP) approuvé pour cinq ans pour la sécurité et la protection de l'environnement et pour une participation accrue des parties prenantes. Le financement se traduit par une augmentation des effectifs et des ressources consacrées à la conformité et à l'exécution, à la gestion des urgences, aux projets visant les systèmes de gestion de l'information, aux bureaux régionaux, aux communications et aux activités d'engagement.

## 2. Plan de l'évaluation

La présente évaluation a été menée conformément à la *Politique sur l'évaluation* du SCT (2009); elle porte sur les questions d'évaluation essentielles liées à la pertinence et au rendement, ainsi qu'à l'efficacité et à l'économie, à savoir :

1. l'harmonisation avec les rôles et responsabilités du fédéral;
2. l'harmonisation avec les priorités du gouvernement;
3. le besoin continu du programme;
4. l'atteinte des résultats escomptés;
5. la démonstration de l'efficacité et de l'économie.

Les résultats de l'évaluation fournissent des renseignements qui peuvent être utilisés pour mieux évaluer le besoin continu en ressources pour atteindre les objectifs de la présentation relative à la sécurité et à la sensibilisation du public. Le rapport comporte deux parties : les conclusions et observations relatives l'initiative visant la sûreté des pipelines sont présentées à la section 3, alors que la section 4 traite de l'initiative visant la sensibilisation du public.

### 2.1 Objectifs de l'évaluation

Pendant la phase de planification de l'évaluation, en consultation avec le personnel et les responsables, un modèle logique, des questions d'évaluation et des mesures de résultats ont été élaborés.

Le modèle logique (annexe 1) était fondé sur les renseignements contenus dans les présentations faites au Conseil du Trésor.



## QUESTIONS D'ÉVALUATION POUR L'INITIATIVE VISANT LA SÛRETÉ DES PIPELINES

Enjeu	Question	Conclusion
<b>Pertinence</b>		
	Les activités et les résultats indiqués dans l'initiative visant la sûreté sont-ils harmonisés avec les rôles et les responsabilités du gouvernement fédéral?	<i>Oui</i>
	Les activités et les résultats indiqués dans l'initiative visant la sûreté sont-ils harmonisés avec le mandat, les résultats stratégiques et les priorités de l'Office?	<i>Oui</i>
	Existe-t-il un besoin continu, au-delà de l'exercice 2016-2017, d'appuyer les résultats relatifs à la sûreté des pipelines?	<i>À être déterminé par la direction compte tenu du seuil de base actuel et des ressources temporaires disponibles.</i>
<b>Rendement</b>		
	Les sociétés ont-elles enregistré de meilleurs résultats en matière de sécurité?	<i>Oui – tendance à la baisse des incidents</i>
	La réglementation et les lignes directrices de l'Office sont-elles à jour?	<i>Oui</i>
	La réglementation et les lignes directrices sont-elles actualisées de manière opportune et transparente?	<i>Oui</i>
	L'Office a-t-il élaboré des processus pour recueillir l'information permettant de disposer des données aux fins d'analyse de la sûreté des pipelines?	<i>Oui – toutefois, des améliorations s'imposent en ce qui a trait à la qualité des données</i>
	L'Office arrive-t-il à terminer le nombre d'inspections et d'audits qu'il s'est fixé?	<i>Oui</i>
	L'Office intervient dans chaque incident, assure-t-il le suivi de chaque enquête sur les incidents et analyse-t-il des plans de mesures correctives?	<i>Oui</i>
	L'Office fournit-il du soutien juridique direct au programme sur la conformité et s'emploie-t-il à l'élaboration de règlements?	<i>Oui</i>
	L'Office comprend-il les causes techniques et systémiques des incidents mettant en cause des pipelines?	<i>Oui</i>
	L'Office partage-t-il ses conclusions et sa compréhension des causes d'incidents impliquant des pipelines?	<i>Oui</i>
<b>Efficienc e et économie</b>		
	Les inspections, les audits et les enquêtes sont-ils faits avec une efficacité croissante?	<i>Difficile de conclure sans les données de référence</i>
	Les inspections, les audits et les enquêtes sont-ils faits de façon toujours plus économique?	<i>Difficile de conclure sans les données de référence</i>

QUESTIONS D'ÉVALUATION POUR L'INITIATIVE VISANT LA SENSIBILISATION DU PUBLIC		
Enjeu	Question	Conclusion
<b>Pertinence</b>		
	Les activités et les résultats indiqués dans l'initiative visant la sensibilisation du public sont-ils harmonisés avec les rôles et les responsabilités du gouvernement fédéral?	<i>Oui</i>
	Les activités et les résultats indiqués dans l'initiative visant la sensibilisation du public sont-ils harmonisés avec le mandat, les résultats stratégiques et les priorités de l'Office?	<i>Oui</i>
	Existe-t-il un besoin continu, au-delà de l'exercice 2016-2017, d'appuyer les résultats relatifs à la sensibilisation du public?	<i>À être déterminé par la direction compte tenu du seuil de base actuel et des ressources temporaires disponibles.</i>
<b>Rendement</b>		
	L'Office a-t-il la capacité de répondre à une augmentation du nombre des demandes de renseignements, de participation et de communication au sujet de la sûreté des pipelines?	<i>À être déterminé par la direction compte tenu du seuil de base actuel et des ressources temporaires disponibles.</i>
	L'Office a-t-il la capacité de répondre aux demandes d'accès à l'information et de renseignements personnels et maintient-il une approche transparente pour diffuser l'information publique?	<i>Oui</i>
<b>Efficienc e et économie</b>		
	L'Office répond-il aux demandes des médias et d'AIPRP et les traite-t-il avec une efficacité croissante?	<i>Difficile de conclure sans les données de référence</i>
	L'Office répond-il aux demandes des médias et d'AIPRP d'une façon toujours plus économique?	<i>Difficile de conclure sans les données de référence</i>

## 2.2 Méthodologie et limites

L'évaluation a eu lieu entre janvier et mai 2016 en utilisant des approches qualitatives et quantitatives. Ce processus comprenait l'évaluation des documents relatifs aux programmes, l'analyse et les calculs de diverses données recueillies par l'Office et d'entrevues menées au sein de tous ses domaines de compétence. Les données prises en compte dans l'analyse pour l'évaluation étaient limitées soit au 31 décembre 2015 ou au 31 mars 2016.

Au cours de l'évaluation, il est devenu évident qu'aucune donnée n'est collectée dans certains domaines ou s'il y en a, leur qualité (définie comme étant actuelle, compréhensible, complète, cohérente et exacte) pourrait être améliorée. Par conséquent, le présent rapport recommande de faire preuve de prudence dans l'interprétation des données.

## 3. CONCLUSIONS : Initiative visant la sûreté des pipelines

### 3.1 Pertinence

#### 3.1.1 Rôles et responsabilités du fédéral

##### Constataions et justification

Les activités et les résultats énoncés dans la présentation sur la sûreté de 2012 pour *renforcer la surveillance en matière de sécurité* (« initiative visant la sûreté des pipelines ») sont arrimés sur les rôles et responsabilités du gouvernement fédéral.

La présentation avait pour but d'intensifier les activités de l'Office liées à la surveillance de la sécurité et à la protection de l'environnement et de favoriser le travail d'élaboration des règlements.

Les responsabilités de l'Office sont exposées dans la *Loi sur l'Office national de l'énergie*. La sécurité et la sûreté des pipelines, des travailleurs et du public ainsi que de la protection des biens et de l'environnement sont de son ressort. L'Office s'en acquitte par diverses activités comme des inspections, des enquêtes et l'élaboration de règlements.

#### 3.1.2 Harmonisation avec les priorités du gouvernement et les résultats stratégiques de l'Office

##### Constataions et justification

Les conclusions et les résultats escomptés, qui étaient planifiés pour l'initiative visant la sûreté des pipelines, sont conformes aux résultats stratégiques et aux priorités organisationnelles.

Le financement de l'initiative visant la sûreté a été annoncé à la fois dans le budget du gouvernement de 2012 et le Plan d'action économique<sup>2</sup> afin de renforcer la sûreté des pipelines. Les mesures énoncées dans le plan du gouvernement pour le Développement responsable des ressources<sup>3</sup> en 2012 ont établi les mêmes buts et résultats, à savoir que le système visant la sûreté des pipelines devienne plus fort, par exemple, en augmentant le nombre d'inspections et d'audits et en introduisant des sanctions pécuniaires.

La sécurité et la protection de l'environnement sont primordiales pour l'Office et elles sont reflétées dans ses priorités stratégiques depuis 2012. Dans chacun des rapports annuels depuis cet exercice, l'Office a indiqué quatre buts, dont deux concernent la sûreté des pipelines. Ce sont les suivants :

1. Les installations et les activités réglementées par l'Office sont sûres et sécuritaires;
2. L'environnement est protégé pendant tout le cycle de vie des installations et activités réglementées par l'Office.

<sup>2</sup> Gouvernement du Canada : [Plan d'action économique de 2012](#)

<sup>3</sup> Gouvernement du Canada : [Développement responsable des ressources 2012](#)

### 3.1.3 Besoin continu

Lorsque la présentation au CT de 2012 a été approuvée, l'Office s'était engagé à recueillir et à analyser des données de base sur le rendement en matière de sécurité, et à instaurer des activités de programmes pour optimiser les ressources. Il avait également prévu une évaluation des programmes afin de mesurer l'efficacité de l'initiative et l'atteinte des résultats escomptés et déterminer s'il y avait un besoin continu de ressources supplémentaires.

#### Constatactions et justification

Des ressources sont nécessaires pour continuer de surveiller et de vérifier la conformité et le rendement des sociétés réglementées par l'Office. Cependant, l'approche à l'égard de la vérification de la conformité a changé depuis la présentation de 2012, passant d'une vérification du rendement des sociétés centrée sur la tâche au moyen d'activités de vérification de la conformité (inspection, audit) à une vérification orientée sur les systèmes de gestion qui inclut tous les types d'activités de vérification, d'analyse des données et de mesures d'exécution, menant à un meilleur rendement des sociétés et de l'industrie.

Étant donné que la présentation au CT de 2012 n'a apporté qu'un financement temporaire, l'Office devra réévaluer son allocation de base et les autres sources de financement temporaire ainsi que d'autres changements à son environnement opérationnel pour établir la nécessité de maintenir les programmes relatifs à cette initiative.

L'Office surveille et vérifie la conformité aux exigences, à savoir les règlements, les conditions et les normes. Pendant sa planification annuelle, il programme principalement des activités planifiées en fonction d'un modèle de risque, laissant du temps et des ressources pour des activités non planifiées qui pourraient être requises en cours d'année. Les activités planifiées comprennent les inspections, les audits, les réunions, les examens de manuels et de rapports et les exercices d'intervention en cas d'urgence. Ces activités sont articulées autour de six programmes comme le montre le schéma ci-contre. Parmi les activités non planifiées, on compte celles qui nécessitent des interventions par suite d'incidents signalés par les sociétés, les réponses aux préoccupations, aux plaintes et aux situations d'urgence rapportées par le public et les mesures prises en vue de faire appliquer les règlements.

De l'exercice 2008-2009 à l'exercice 2015-2016, environ 54 % des activités de vérification de la conformité (AVC) étaient planifiées, les autres faisant suite à des demandes. Les inspections seront les plus susceptibles d'être des activités planifiées.

La figure 1 ci-dessous montre que le nombre total des AVC a généralement augmenté à chaque exercice. En général, la plupart des activités sont planifiées, tout comme le nombre d'activités non planifiées tend également à augmenter d'un exercice à l'autre.

#### Nombre d'activités de vérification de la conformité (AVC) De 2012-2013 à 2015-2016



**106**

Prévention des dommages



**213**

Sécurité



**429**

Environnement



**86**

Sûreté



**307**

Intégrité



**164**

Gestion des situations d'urgence

**1305**

Les exigences qui obligent les sociétés réglementées à aviser l'Office de tout incident et à soumettre des rapports supplémentaires génèrent pour l'Office du travail qui doit passer ces rapports en revue, assurer le suivi et parfois même dépêcher du personnel sur les lieux de l'incident. Ce travail demande également une gestion et une capacité d'analyse des données pour dégager les tendances. On constate un mouvement à la baisse du nombre d'événements signalés à l'Office depuis l'exercice 2013-2014, comme l'illustrent plus loin dans ce rapport la figure 4 et le tableau 7.

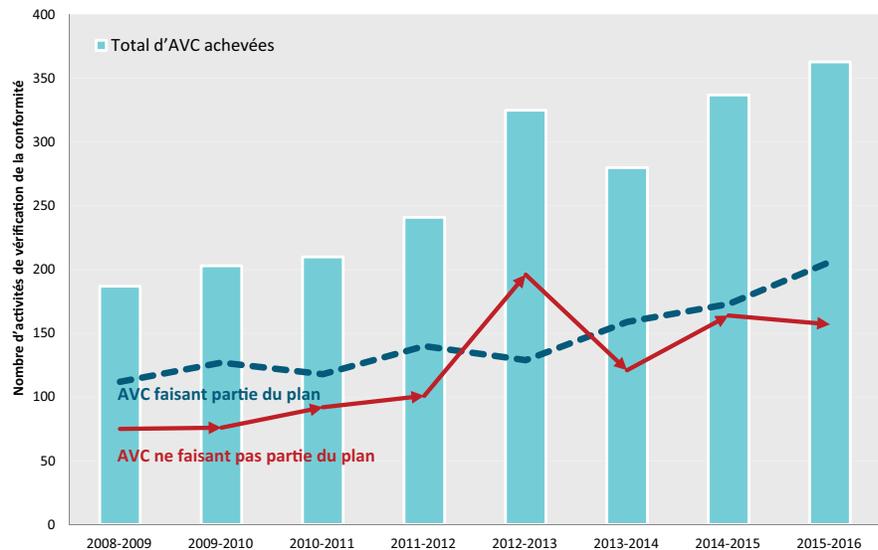
En 2012, l'Office s'inquiétait de ses progrès à l'égard de son plan d'activité de réglementation et de sa capacité de maintenir le rythme pour répondre aux problèmes émergents relatifs à la sécurité, en plus de fournir des instruments réglementaires pertinents et opportuns, particulièrement pour le programme de conformité à l'Office. Quatre ETP qui avaient été alloués pour aider à élaborer et à actualiser les règlements, les lignes directrices, les ordonnances et les guides de dépôt n'ont pas été pourvus avant la troisième année (trois ETP); cependant, l'équipe en place à l'Office a été capable de respecter son programme d'élaboration des règlements et d'apporter les changements induits par les nouvelles lois adoptées ces dernières années.

La surveillance en matière de sécurité a continué de nécessiter l'aide des Services juridiques. De plus en plus, les inspections et les travaux relatifs à la conformité et à l'exécution mènent à des ordonnances de sécurité plus exhaustives axées sur la gestion et pour lesquelles les observations et les avis des Services juridiques sont essentiels.

On s'attend à ce que l'apport du personnel juridique dans la délivrance d'ordonnances de sécurité plus complexes, dans la vérification de la conformité et dans la prestation au personnel et aux membres d'avis juridiques connexes axés sur le risque continue d'accroître la charge de travail des Services juridiques.

Depuis la présentation au CT de 2012, l'Office a introduit de nouveaux processus. Par exemple, le *Règlement sur les sanctions administratives pécuniaires*, adopté en 2013 (traité à la section 3.2.2.5), comporte un processus de nature particulièrement juridique qui peut amener l'Office à conclure à un non-respect et à imposer des sanctions pécuniaires. Ce processus repose fortement sur les avis des avocats et des techniciens juridiques des Services juridiques dans les examens subséquents demandés par les sociétés ou particuliers qui contestent la conclusion de non-respect ou les montants des sanctions imposées.

**Figure 1 : Nombre d'AVC du 1er avril 2008 au 31 mars 2016**



Il y a eu une forte hausse du nombre d'AVC non planifiées achevées durant l'exercice 2012-2013. Cette hausse comprenait une augmentation du nombre d'inspections et de réunions d'échange d'information.

**Remarque :** Cette figure ne tient pas compte du nombre d'audits relatifs aux systèmes de gestion ou à la réglementation financière.

Dans le budget de 2015, le gouvernement s'est engagé à verser à l'Office un montant de 80 M\$ sur cinq ans pour la sécurité et la protection de l'environnement et pour l'intensification de ses activités d'engagement auprès des Canadiens. Cette présentation visait à procurer un apport supplémentaire au financement accordé par le budget de 2012 (présentation au CT de 2012). Grâce au financement de 2015, l'Office peut parer à la complexité accrue des activités au titre de la réglementation et mettre en œuvre des programmes et des activités de suivi pour donner suite aux travaux accomplis depuis 2012. En outre, l'Office compte utiliser le financement de 2015 pour effectuer des audits et des enquêtes plus approfondis, mettre au point des systèmes de gestion des données et d'information, établir des bureaux régionaux et mettre en branle des activités de sensibilisation et d'information du public. Le financement est principalement alloué aux bureaux régionaux, à des postes liés à l'engagement et aux communications, à des spécialistes de la collecte et de l'analyse des données et au Secteur des opérations pour ses travaux de vérification de la conformité.

## 3.2 Efficacité (résultats)

### 3.2.1 Résultats intermédiaires<sup>4</sup>

*Résultat : Les sociétés disposent de systèmes et de programmes adéquats et efficaces pour prévenir et gérer les risques associés à la sûreté des pipelines.*

Le financement obtenu à la suite de la présentation sur la sûreté visait à assurer que l'infrastructure énergétique est exploitée de façon sûre et sécuritaire et qu'elle a un minimum de répercussions sur les facteurs environnementaux, humains et économiques. L'Office évalue l'efficacité des systèmes de gestion des sociétés en élaborant et en recueillant des données sur ce qui suit :

a) **Indicateurs avancés**

Exemple : la performance des systèmes destinés à prévenir les incidents (p. ex., la prestation de cours sur la sécurité).

b) **Indicateurs retardés**

Exemple : le nombre d'incidents qui se sont produits (p. ex., le nombre d'incendies).

L'Office étudie les indicateurs retardés au moyen de ses AVC et par le signalement d'incidents et d'événements par la société. Les indicateurs avancés sont également examinés grâce aux AVC et aux rapports des sociétés sur les mesures relatives au rendement d'un pipeline. L'Office s'attend à ce que les sociétés, une fois munies d'un système de gestion efficace, aient moins d'incidents à signaler.

Les données provenant de certains indicateurs indiquent une amélioration d'année en année en vue d'atteindre la cible de l'Office, tandis que d'autres indicateurs ont fluctué (figures 2 à 6). Dans l'ensemble, le nombre d'événements signalés, et de ceux-ci le nombre d'événements importants, est à la baisse depuis l'exercice 2011-2012.

---

<sup>4</sup> Un résultat intermédiaire est un résultat qu'on attend logiquement une fois que l'on a atteint un ou plusieurs résultats immédiats. Secrétariat du Conseil du Trésor, Centre d'excellence en évaluation du : [Lexique de la gestion axée sur les résultats](#).

L'Office encourage l'application du principe de précaution « en cas de doute, signalez »<sup>5</sup>. Depuis l'exercice 2011-2012, le nombre d'événements devant être signalés a légèrement fluctué, mais aucun changement important n'a été constaté. Une fois que l'Office a déterminé qu'un événement devait être signalé en vertu de la réglementation, il peut également déterminer si cet événement est le symptôme d'un problème de sécurité isolé ou s'il dénote une tendance. La présentation au CT de 2012 avait pour but d'aider l'Office à renforcer sa capacité d'effectuer davantage d'analyses des tendances et des causes fondamentales, de s'attaquer de façon proactive à d'éventuels problèmes de sécurité et de prôner un meilleur rendement en matière de sécurité.

## Constatations et justification

### 3.2.1.1 Audits

L'audit des systèmes de gestion constitue l'une des méthodes employées par l'Office pour vérifier le respect des sociétés des exigences réglementaires. Les auditeurs appliquent les critères énoncés dans le *Protocole de vérification*<sup>6</sup> de 2013 pour déterminer la conformité au *Règlement sur les pipelines terrestres* (RPT) et aux règlements connexes ainsi qu'aux lois et normes pertinentes<sup>7</sup>. Le rapport d'audit renferme des constatations et des conclusions sur le respect ou non des exigences. Les sociétés donnent suite au rapport en préparant un plan de mesures correctives (PMC) que l'Office doit approuver avant d'être mis en œuvre.

La présente évaluation résume les conclusions des rapports d'audit établis en vertu à la fois de l'ancien RPT (1999) et du RPT révisé (2013) pour les exercices financiers 2008-2009 à 2015-2016. Ces dernières années, les audits ont surtout visé des sociétés du groupe 1<sup>8</sup>.

Aucun audit n'a relevé un respect total des exigences du RPT. Ils ont tous mené à au moins une constatation de non respect. La moitié de ces constatations ont débouché sur un PMC, l'autre moitié n'en nécessitant pas.

Cinq principaux éléments non respectés :

- Gestion du changement
- Examen de la direction
- Exigences légales
- Vérification interne
- Communication



Cinq éléments les plus respectés :

- Responsabilité des dirigeants
- Gestion des dossiers
- Contrôles opérationnels – Perturbations et conditions inhabituelles d'exploitation
- Contrôles opérationnels – Conditions normales d'exploitation
- Énoncés de politique et d'engagement



<sup>5</sup> Notons que l'Office favorise une approche préventive pour le signalement des événements pour qu'en cas de doute, les sociétés les signalent. Après avoir reçu des renseignements supplémentaires de la société, l'Office détermine si la preuve démontre effectivement si un événement devait être signalé ou non et apporte ensuite des modifications à son dossier au besoin (article 2.2 des *Lignes directrices sur les rapports d'événement*).

<sup>6</sup> Office : [Protocole de vérification du système de gestion et des programmes de protection](#), 2013

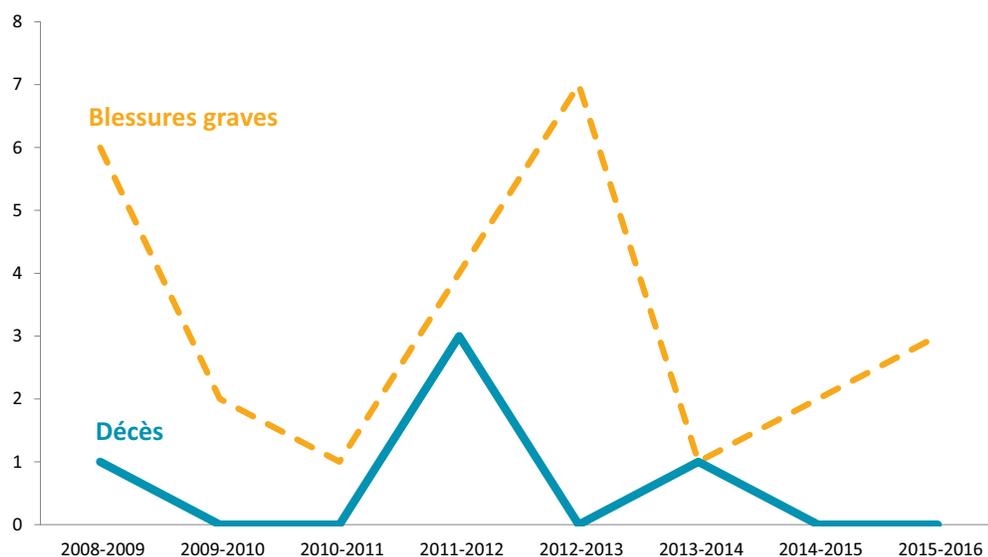
<sup>7</sup> D'autres exigences sont indiquées, par exemple, dans la norme [CSA Z662](#), le [Code canadien du travail](#) et le [Règlement de l'Office national de l'énergie sur le croisement de pipe-lines](#).

<sup>8</sup> Les sociétés du groupe 1 ont des systèmes plus élaborés et sont assujetties à une surveillance réglementaire plus serrée que les sociétés du groupe 2. Une liste est disponible sur le [site Web de l'Office](#).

### 3.2.1.2 Décès et blessures

Du 1<sup>er</sup> avril 2008 au 31 décembre 2015, 766 événements ont été signalés à l'Office en vertu du RPT. Il faudrait davantage parler de 789 incidents, puisqu'un événement peut comporter plus d'un incident (p. ex. une blessure et un décès). Les incidents importants<sup>9</sup>, comme une blessure grave ou le décès d'une personne, doivent être signalés immédiatement au Bureau de la sécurité des transports du Canada (BST) par téléphone, et les renseignements s'y rattachant doivent être transmis au BST et à l'Office par l'entremise du Système de signalement d'événement en ligne. La figure 2 ci-dessous révèle que le nombre de blessures graves a diminué depuis 2012. On a enregistré un total de cinq décès durant les huit derniers exercices, mais peu ou aucun d'entre eux dans les dernières années.

**Figure 2:** Tendances des blessures et des décès signalés en vertu du RPT du 1<sup>er</sup> avril 2008 au 31 décembre 2015



**Remarque :**  
En incluant les blessures graves ou les décès signalés en vertu d'autres lois, le total s'élève à six décès et à 30 blessures graves pendant cette période; cependant la tendance reste la même.

### 3.2.1.3 Fuites et ruptures

Le RPT exige également que les sociétés signalent les incidents liés à un rejet accidentel ou non contenu de gaz (p. ex., de gaz naturel), quel que soit le volume, et à un déversement d'hydrocarbures liquides (p. ex., de pétrole brut) de plus de 1,5 m<sup>3</sup>. Il n'existe aucune méthode précise pour estimer le rejet de gaz pour un événement particulier; par conséquent, les sociétés signalent tous les rejets accidentels de gaz naturel, peu importe le volume<sup>10</sup>. Du 1<sup>er</sup> avril 2008 au 31 décembre 2015, les sociétés ont déclaré un total de 51 incidents en vertu du RPT liés à un rejet d'hydrocarbures liquides et 405 incidents concernant un rejet de gaz (figure 3).



<sup>9</sup> Voir l'annexe 4 pour la liste complète des incidents importants.

<sup>10</sup> Office : [Carte interactive des incidents – FAQ](#)

**TABLEAU 1 : REJET À L'EXTÉRIEUR DE LA PROPRIÉTÉ DE LA SOCIÉTÉ**

Exercice	m <sup>3</sup>	N <sup>bre</sup> d'incidents
2009-2010	295	3
2011-2012	261	2
2013-2014	38	2
<b>TOTAL</b>	<b>593</b>	<b>7</b>

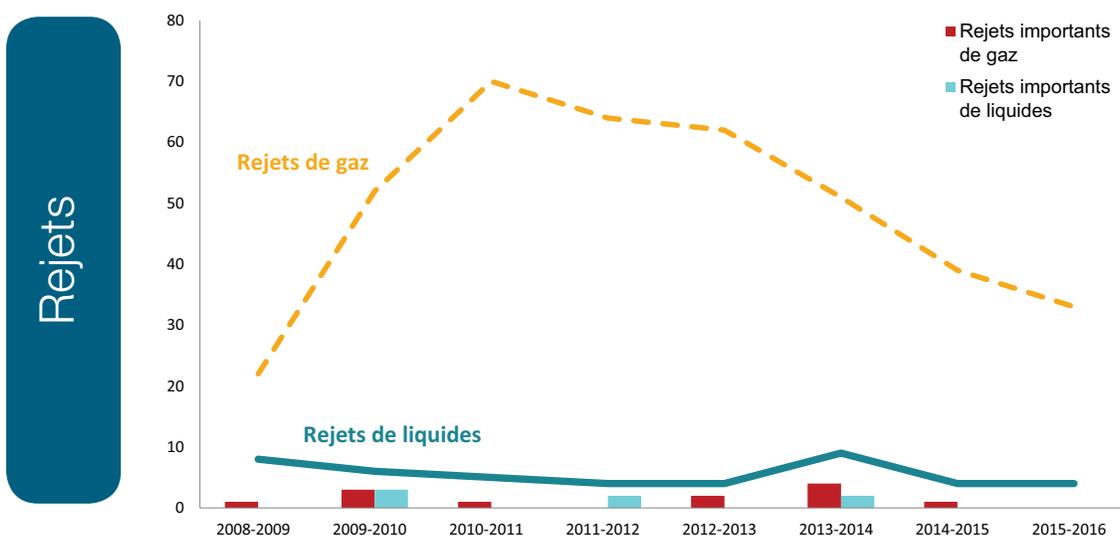
Un rejet liquide qui quitte la propriété de la société ou son emprise est considéré comme étant un incident important.

**TABLEAU 2 : REJET CONFINÉ À LA PROPRIÉTÉ DE LA SOCIÉTÉ**

Exercice	m <sup>3</sup>	N <sup>bre</sup> d'incidents
2008-2009	83	8
2009-2010	468	6
2010-2011	79	5
2011-2012	103	4
2012-2013	26	4
2013-2014	47	9
2014-2015	193	4
2015-2016	52	4
<b>TOTAL</b>	<b>1 051</b>	<b>44</b>

Il est plus commun qu'un rejet de liquide reste sur la propriété de la société plutôt que de la quitter.

**Figure 3 : Nombre de rejets de substance signalés en vertu du RPT du 1<sup>er</sup> avril 2008 au 31 décembre 2015**

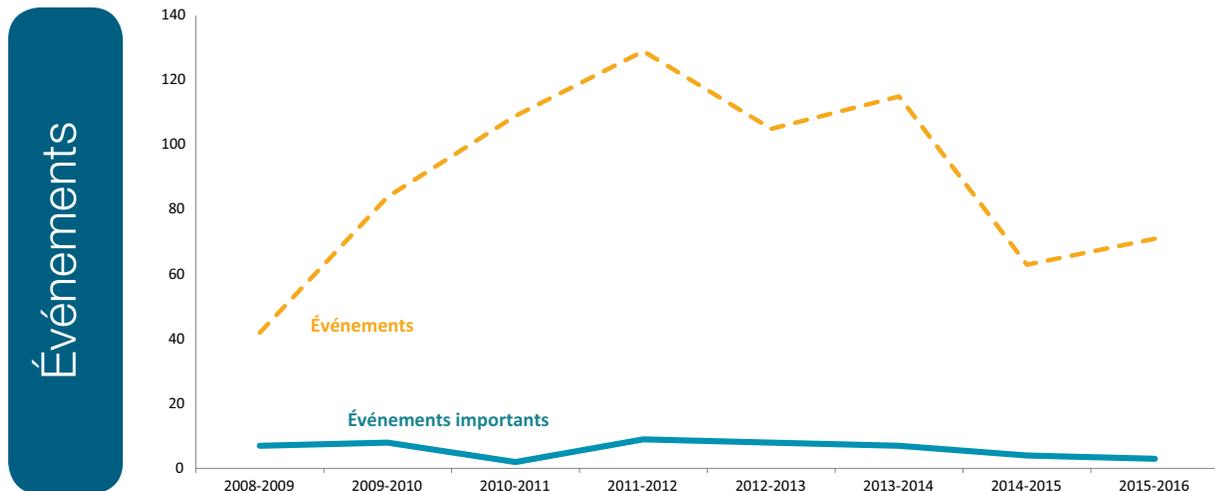


Une **rupture** est définie comme *un incident qui entraîne un rejet de liquide ou de gaz non intentionnel ou non contrôlé*. Du 1<sup>er</sup> avril 2008 au 31 décembre 2015, 11 incidents ayant donné lieu à des enquêtes ont été signalés. Ils étaient tous liés à un rejet de gaz naturel, et la plupart sont survenus durant l'exercice 2009-2010 ou 2013-2014. Ils font l'objet d'enquêtes indépendantes de l'Office et du BST. Ce dernier publie ses rapports sur son site Web; l'Office a publié les données recueillies sur son site Web jusqu'en mars 2014. Au moment de l'évaluation, l'Office avait terminé huit examens; deux examens n'étaient pas encore clos et un était seulement aux premières étapes, dans l'attente de plus de renseignements de la part de la société.

### 3.2.1.4 Tendances en matière d'événements et d'incidents

Le nombre d'événements signalés en vertu du RPT varie selon d'un exercice à l'autre et en fonction de l'emplacement, comme l'illustrent les figures 4 et 5.

Figure 4 : Nombre d'événements signalés en vertu du RPT du 1<sup>er</sup> avril 2008 au 31 décembre 2015



Le nombre total d'événements signalés en vertu du RPT a culminé au cours de l'exercice 2011-2012 et il a chuté depuis. Le nombre d'événements considérés « importants » a également chuté.

Connaître le volume des incidents impliquant une société en particulier et analyser les tendances peut guider l'approche de l'Office pour ses audits des systèmes de gestion des sociétés ou faire ressortir un risque qu'il y a lieu d'examiner pour l'ensemble de l'industrie.

Figure 5 : Nombre d'événements signalés en vertu du RPT du 1<sup>er</sup> avril 2008 au 31 décembre 2015

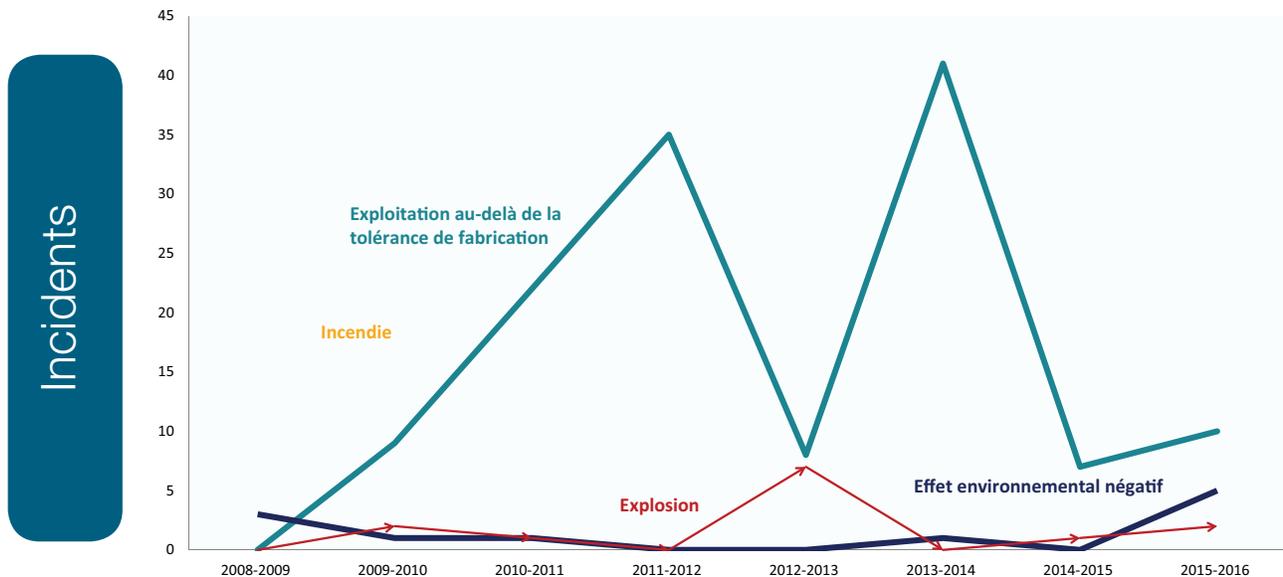


Le tableau 3 indique le nombre de sociétés ayant signalé des événements en vertu du RPT. Dans chacune des provinces et chacun des territoires, une même société comptait pour 50 % ou plus du total des événements signalés. En tout, 66 % de tous les événements signalés provenaient de trois sociétés. D'autres types d'incidents sont illustrés ci dessous et ont fluctué au cours des huit derniers exercices. Un glossaire est fourni à l'annexe 4.

TABLEAU 3 : ÉVÉNEMENTS SIGNALÉS EN VERTU DU RPT	
Province ou territoire	Nombre de sociétés ayant signalé des événements
Alberta	11
Colombie-Britannique	8
Manitoba	4
Nouveau-Brunswick	2
Ontario	9
Québec	3
Saskatchewan	12
Territoires du Nord-Ouest	1



Figure 6 : Autres types d'événements signalés en vertu du RPT du 1<sup>er</sup> avril 2008 au 31 décembre 2015



Le nombre d'autres incidents devant être signaler a fluctué chaque année; on n'observe aucune tendance précise dans l'une ou l'autre des directions.

### 3.2.2 Résultats immédiats<sup>11</sup>

#### Résultats :

- o Des règlements et des lignes directrices sont élaborés et mis à jour de manière opportune et transparente.
- o Des processus sont en place pour utiliser les données dans l'analyse des risques associés à la sûreté des pipelines.
- o L'Office a la capacité de mener et de compléter les inspections et vérifications planifiées des gazoducs et oléoducs.
- o L'Office a la capacité d'intervenir en cas d'incident et d'en assurer le suivi, de mener des enquêtes et d'analyser des plans de mesures correctives.
- o L'Office a la capacité de fournir un soutien juridique direct au programme sur la conformité et l'élaboration de règlements.
- o L'Office comprend les causes techniques et systémiques des incidents mettant en cause des pipelines et partage l'information avec les sociétés réglementées et les parties prenantes.

<sup>11</sup> Un résultat immédiat est un *résultat directement attribuable aux extrants d'une politique, d'un programme ou d'une initiative*. SCT, Centre d'excellence en évaluation : [Lexique de la gestion axée sur les résultats](#).

## Constatations et justification

### 3.2.2.1 Activités d'inspection



La présentation au CT de 2012 a engagé l'Office à accroître le nombre de ses inspections et audits exhaustifs chaque année. Parallèlement, le budget de 2012 a annoncé que l'Office réaliserait 150 inspections et six audits par année. L'Office fournit également un apport au thème de la Stratégie fédérale de développement durable (SFDD)<sup>12</sup> Protéger la nature et les Canadiens.

Cette contribution se concrétise par la déclaration du nombre d'inspections et d'audits qu'il effectue. L'Office a non seulement atteint cette cible d'inspections planifiées, mais il l'a dépassée chaque année depuis son établissement durant l'exercice 2012-2013.

Les données provenant du Système de gestion de l'information sur l'environnement et la sécurité (SGIES)<sup>13</sup> indiquent que les inspections sur le terrain ont été complétées en 4 jours ou moins dans 98 % des cas.

Une fois l'inspection sur le terrain terminée, les inspecteurs doivent établir leur rapport, le faire vérifier par des pairs, le soumettre à un contrôle de la qualité et faire vérifier les faits par la société. Depuis l'automne 2015, des résumés des rapports d'inspection sont publiés sur le site Web de l'Office. Des exigences en matière de gestion des données ont été établies et tous les documents doivent être finalisés dans les deux semaines suivant l'achèvement de l'activité, puis soumis à l'équipe de gestion des données.

Selon les données recueillies dans le SGIES, les documents portant sur 1 022 des 1 083 inspections étaient achevés au moment de l'évaluation.<sup>14</sup>

Plusieurs inspections dont les documents étaient inachevés avaient été réalisées en 2008. Puisque le SGIES n'a pas été conçu pour indiquer la date d'achèvement des documents, il faudrait beaucoup de temps pour déterminer si les activités ont réellement été menées en respectant le délai de deux semaines. Par contre, le personnel indique que, par expérience, il faut habituellement plus de deux semaines pour y arriver.

La procédure d'inspection a été mise à jour en 2015, lors du déploiement d'un nouveau système électronique appelé ACRA. Plus de renseignements au sujet d'ACRA sont fournis à la section 3.2.2.4. La procédure fixe des délais pour guider le travail des inspecteurs et le processus de gestion des données. Elle accorde environ 30 jours ouvrables (6 semaines) pour mener les activités sur le terrain et publier le rapport final sur le site Web de l'Office.

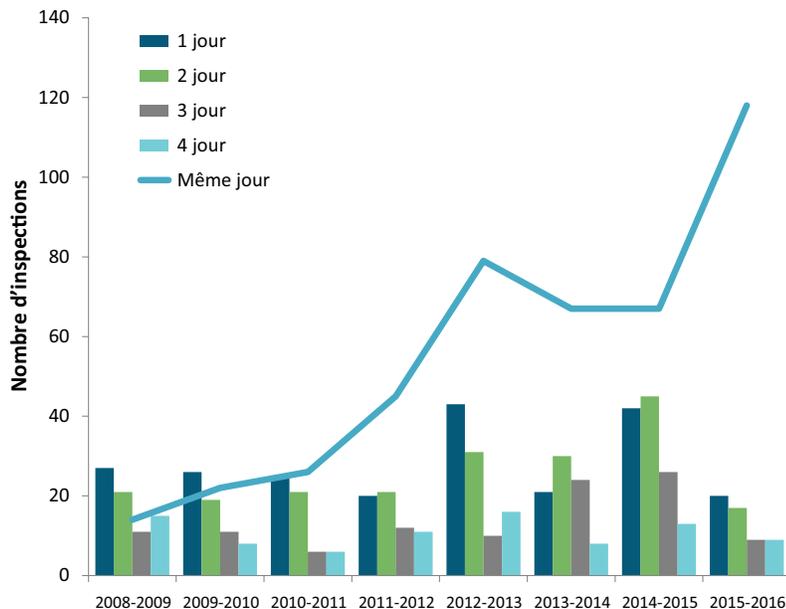
TABLEAU 4 : INSPECTIONS	
Exercice	Nombre d'inspections
2008-2009	98
2009-2010	86
2010-2011	86
2011-2012	109
2012-2013	181
2013-2014	152
2014-2015	194
2015-2016	177
Total	1 083

<sup>12</sup> Environnement et Changement climatique Canada : Stratégie fédérale de développement durable pour le Canada (SFDD) 2013-2016

<sup>13</sup> Le SGIES est un système que l'Office utilise pour consigner les informations sur les activités de vérification de la conformité et en faire le suivi.

<sup>14</sup> Les données ont été extraites le 13 avril 2016. Dans le SGIES, un dossier d'inspection finalisé reçoit le statut de « terminé » puisque l'inspecteur a rempli toutes les exigences administratives. Toutes les autres inspections avaient le statut « terminé » pour le volet sur le terrain et elles provenaient principalement de l'exercice 2015-2016.

Figure 7 : Nombre de jours pour achever l'inspection sur le terrain



On observe une tendance à la hausse du nombre d'inspections réalisées en une journée.

### 3.2.2.2 Audits



L'Office s'assure que les sociétés se conforment au *Règlement de l'Office national de l'énergie sur les pipelines terrestres*. Le RPT exige que les sociétés établissent, *mettent en œuvre et maintiennent un système de gestion* et précise qu'elles doivent disposer de programmes de gestion de la sûreté, de gestion de la sécurité, de gestion des urgences, de gestion de l'intégrité et de protection de l'environnement. Dans ses audits, l'Office évalue ces programmes ainsi que ceux portant sur les croisements de pipelines et la sensibilisation du public.

La durée totale des audits a été examinée dans la présente évaluation. Les activités principales des audits sont illustrées à la figure 8. Aucun délai n'a été établi, mis en œuvre et mesuré, autre que ceux indiqués à la figure 8. Les documents, comme les procédures, les descriptions des processus, les instructions de travail et les modèles conçus pour aider à décrire et soutenir les audits des sociétés pipelinières sont vétustes. Les instructions de travail existantes datent de près de dix ans et n'offrent aucune orientation précise relativement à l'envoi de la lettre de notification de l'audit à la société. Les instructions pour la rédaction du projet de rapport de l'audit n'ont pas été actualisées pour rendre compte de la norme de service de 12 semaines.

L'Office a mené six audits exhaustifs chaque année depuis l'exercice 2012-2013, sauf pour l'exercice 2015-2016, où il en a réalisé cinq, comme l'illustre le tableau 5<sup>15</sup>. Le nombre de programmes d'audit de l'exercice 2012-2013 était plus élevé que pour les exercices suivants, en raison de la façon de compter les audits. Durant cet exercice, l'audit de plusieurs programmes d'une société comptait comme un seul audit, tandis que par la suite, l'Office a mené des audits exhaustifs de tous les aspects des programmes d'une même société et, par conséquent, chaque programme audité comptait comme un seul audit. Ce changement a eu lieu lorsque le RPT de l'Office a été mis à jour en 2013 et qu'un nouveau protocole d'audit a été introduit.

**TABLEAU 5 : AUDITS DE SYSTÈMES DE GESTION RÉALISÉS DURANT LES EXERCICES 2008-2009 À 2015-2016**

Exercice	Nombre de rapports d'audit finaux	Nombre de programmes audités
2008-2009	5	8
2009-2010	1	4
2010-2011	1	5
2011-2012	1	1
2012-2013	6	29 <sup>16</sup>
2013-2014	6	6
2014-2015	6	6
2015-2016	5	5
<b>TOTAL</b>	<b>31</b>	<b>64</b>

L'Office recueille et publie chaque année de l'information sur les normes de service relatives aux audits. En voici le détail :

1. Les projets de rapports d'audit sont envoyés à la société auditée dans les 12 semaines de l'achèvement des travaux sur le terrain.
2. Les rapports d'audit finaux sont envoyés à la société auditée dans les 12 semaines de la réception de ses commentaires sur le projet de rapport.

Dans les deux cas, la cible est d'atteindre cette norme dans 80 % des cas. De l'exercice 2012-2013 à l'exercice 2014-2015, ces cibles ont été atteintes 5 fois sur 6. Les données concernant l'exercice 2015-2016 indiquent que les cibles concernant les projets de rapports d'audit n'avaient pas été atteintes, mais que celles visant les rapports finaux l'avaient été.

Les audits réalisés de l'exercice 2008-2009 à l'exercice 2015-2016 ont été passés en revue dans le cadre de la présente évaluation, et les dates importantes des principales activités indiquées à la figure 8, lorsqu'elles étaient disponibles, ont été compilées et analysées. Les conclusions sont présentées au tableau 6 et sont organisées selon que les audits ont été effectués avant la présentation au CT de 2012 ou après. Les chiffres entre crochets représentent le nombre d'audits pris en compte dans la compilation.

<sup>15</sup> L'audit planifié qui n'avait pas été complété à temps pour être pris en compte à l'égard de la cible était encore en cours et n'avait pas été finalisé.

<sup>16</sup> Le nombre de programmes audités au cours de cette année était plus élevé en raison de la façon dont les audits étaient comptés.

Figure 8: Résumé du processus d'audit

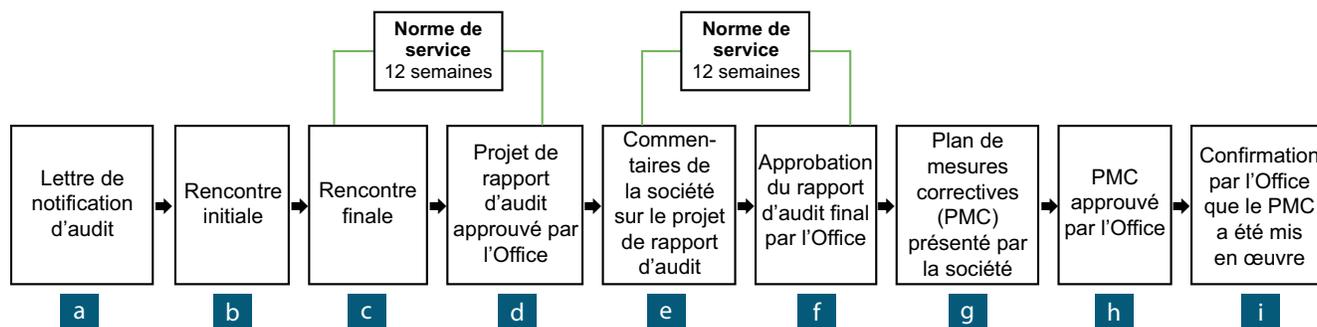


TABLEAU 6 : TEMPS NÉCESSAIRE POUR RÉALISER LES AUDITS

Sujet	Calcul du temps	Audits de l'exercice 2008-2009 à l'exercice 2011-2012	Audits de l'exercice 2012-2013 à l'exercice 2015-2016
Préavis des audits	b – a	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 1 à 26 semaines</li> <li>◦ 40 %, 8 semaines ou moins [6/15]</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 1 à 113 semaines</li> <li>◦ 38 %, 8 semaines ou moins [9/24]</li> </ul>
Durée de l'audit sur le terrain	c – b	<ul style="list-style-type: none"> <li>• De moins d'une semaine à 17 semaines</li> <li>◦ 53 %, 14 semaines ou moins [8/15]</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• De moins d'une semaine à 98 semaines</li> <li>◦ 58 %, 22 semaines ou moins [14/24]</li> </ul>
Établissement du projet de rapport d'audit	d – c	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 2 à 62 semaines</li> <li>◦ 33 %, 12 semaines ou moins [5/15]</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 2 à 43 semaines</li> <li>◦ 70 %, 12 semaines ou moins [16/23]</li> <li>(Norme de service : 12 semaines)</li> </ul>
Réponse aux commentaires et établissement du rapport final	f – e	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 1 à 15 semaines</li> <li>◦ 31 % were 12 weeks or less [4/13]</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 1 à 31 semaines</li> <li>◦ 91 %, 12 semaines ou moins [21/23]</li> <li>(Norme de service : 12 semaines)</li> </ul>
Examen du PMC	h – g	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 4 à 33 semaines</li> <li>◦ Approbation de 69 % en moins de 8 semaines [11/16]</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 5 à 80 semaines</li> <li>◦ Approbation de 50 % en moins de 8 semaines<sup>17</sup> [6/12]</li> </ul>
Correction du non-respect et clôture du dossier d'audit	i – h	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 2 à 5 ans [8]</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 3 à 4 ans [2]</li> </ul>
Durée totale d'un audit	f – b	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 2 à 68 semaines</li> <li>◦ 60 % complétés en 48 semaines ou moins [9/15]</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 2 à 108 semaines</li> <li>◦ 82 % complétés en 48 semaines ou moins [19/23]</li> </ul>

<sup>17</sup> Il est à noter que cinq audits ne sont pas inclus puisque l'Office n'avait reçu les PMC que récemment et en faisait l'examen au moment de l'évaluation. De plus, l'Office avait reçu les PMC pour six autres audits et en faisait encore l'examen 11 mois plus tard (en date du 31 mars 2016).

Lorsque l'Office remet le rapport d'audit final à la société, il lui transmet des directives sur la préparation du PMC pour éliminer les cas de non-respect relevés. Il accorde habituellement 30 jours aux sociétés pour qu'elles lui soumettent leur PMC, même si une prolongation est parfois accordée sur demande. Une fois que l'Office a approuvé le PMC (qui inclut souvent des échéances à respecter et l'exigence de faire régulièrement le point sur les progrès réalisés), le personnel des Opérations étudie les renseignements de la société pour déterminer si la mesure corrective convient pour les constatations de non-respect. Le temps requis pour ce processus varie d'un audit à un autre.

Les données montrent que depuis l'exercice 2012-2013 :

- o Plus d'audits ont été complétés en 12 mois ou moins – cette hausse peut être due à la cible de six par année.
- o Les audits ont nécessité plus de temps sur le terrain, mais il y a eu une réduction notable du temps requis pour la rédaction du rapport et du temps pour donner suite aux commentaires de la société et l'établissement du rapport final.
- o L'Office met encore un temps considérable à faire l'examen des PMC. Un nombre insuffisant d'audits ont été clos pour permettre de déterminer s'il y a eu une amélioration du temps pour clore un audit; selon les données recueillies à ce jour, il ne semble pas y avoir de changement par rapport aux exercices antérieurs.

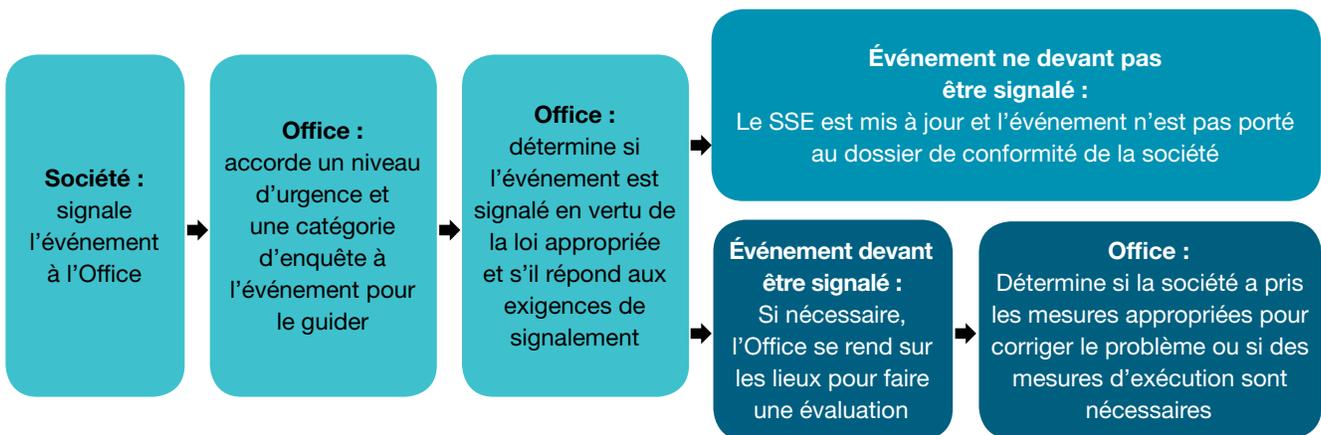
### 3.2.2.3 Incidents



Une autre façon qu'utilise l'Office pour gérer sa surveillance en matière de sécurité et de protection de l'environnement<sup>18</sup> consiste à recueillir des renseignements auprès des sociétés au sujet de certaines situations qui peuvent survenir durant la construction, l'exploitation ou la cessation d'exploitation d'un pipeline ou d'installations connexes (p. ex., une station de pompage). L'obligation pour les sociétés est de signaler les « événements » pouvant constituer des incidents (comme une blessure grave ou un déversement de pétrole) en vertu du RPT, du *Règlement de l'Office national de l'énergie sur les usines de traitement et du Règlement sur le forage et*

*l'exploitation des puits de pétrole et de gaz au Canada*. L'exigence vise également les activités non autorisées prévues dans le *Règlement de l'Office national de l'énergie sur le croisement de pipe-lines, partie II*. Ces règlements comportent tous une exigence pour les sociétés de déclarer un événement à l'Office dans un délai précisé.

Depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2015, un événement doit être signalé au moyen du SSE en ligne. Les incidents importants doivent également être communiqués immédiatement au Bureau de la sécurité des transports au moyen d'un numéro d'urgence, et les faits doivent ensuite être transmis également par l'entremise du SSE. Le schéma qui suit résume les principales étapes du processus d'examen des événements qui sont signalés :



<sup>18</sup> Office : [Lignes directrices sur les rapports d'événement](#), décembre 2014

Les données proviennent du SSE et visent des événements qui ont été à la fois constatés et signalés par les sociétés, du 1<sup>er</sup> avril 2008 et au 31 décembre 2015<sup>19</sup>.

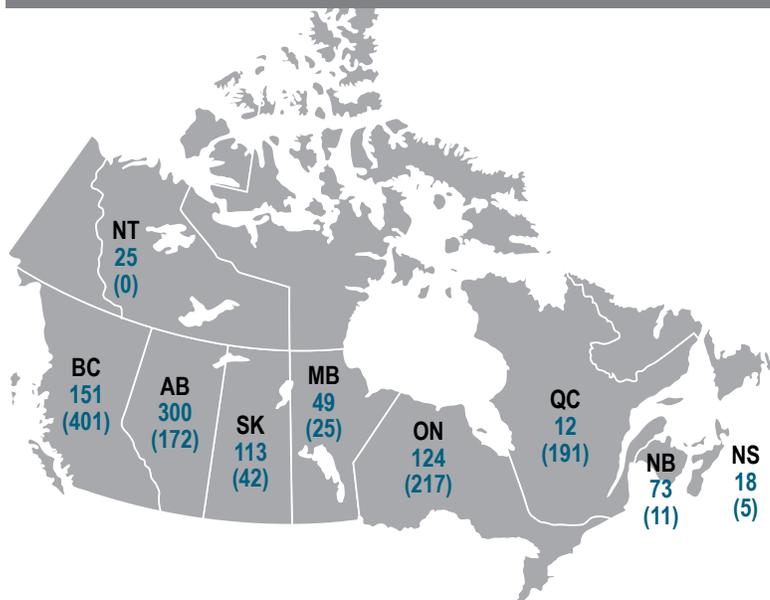
Un total de 1 308 événements ont été déclarés et 865 d'entre eux (66 %) étaient considérés comme devant être signalés à l'Office. Certains événements représentent plus d'un incident (p. ex., explosion et incendie). Presque tous les événements devant être signalés ont été classés comme étant de *niveau d'urgence I et de catégorie d'enquête A*, ce qui indiquait qu'il n'y avait :

- aucun effet à l'extérieur de la propriété de la société;
- aucune menace immédiate pour le public ou le personnel;
- aucun dommage à la propriété ou un endommagement minime de l'infrastructure.

Par conséquent, il a fallu affecter moins de ressources d'enquête pour faire le suivi.

Le personnel de l'Office a été dépêché sur les lieux d'événements à 37 reprises du 1<sup>er</sup> avril 2008 au 31 décembre 2015, soit pour 3 % de tous les événements signalés au cours de cette période. Le tableau 7 montre un déclin généralisé du nombre d'événements qui ne doivent pas être signalés et qui le doivent depuis l'exercice 2011-2012.

**Figure 9: Activités non autorisées et incidents découverts et signalés du 1<sup>er</sup> avril 2008 au 31 décembre 2015.**



La carte montre le nombre total d'incidents devant être déclarés et les activités non autorisées (entre parenthèses) signalées par la province dans laquelle ils ont eu lieu. Toutes les activités non autorisées ont été considérées comme devant être signalées conformément au SSE.

**TABLEAU 7 : NOMBRE D'ÉVÉNEMENTS PAR EXERCICE ET PAR TYPE**

Exercice	Nombre d'événements ne devant pas être signalés	Nombre d'événements devant être signalés
2008-2009	67	58
2009-2010	58	101
2010-2011	77	117
2011-2012	70	140
2012-2013	61	120
2013-2014	64	131
2014-2015	39	94
2015-2016 jusqu'au 31 décembre 2015	7	104
<b>Total</b>	<b>443</b>	<b>865</b>

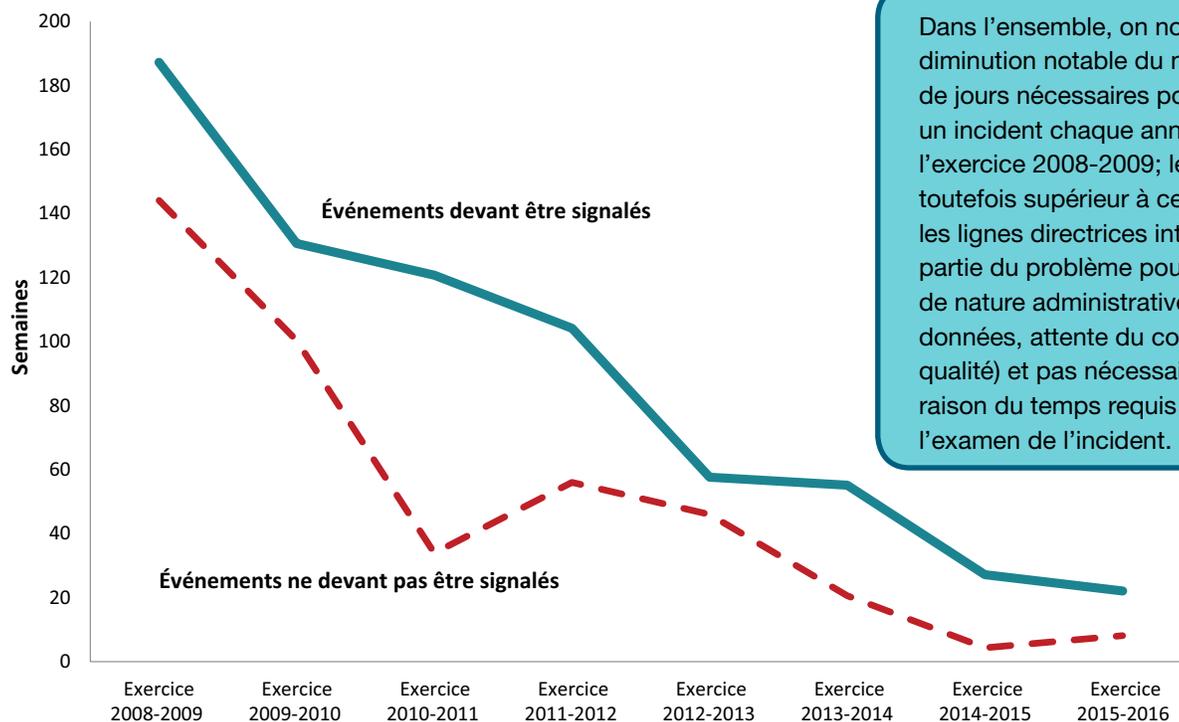
<sup>19</sup> Les données proviennent du SSE et ont été extraites le 22 mars 2016

En tout, 75 % des événements devant être signalés (651) sont clos dans le SSE. Le tableau 8 montre le temps qui s'écoule entre la date du signalement de l'événement par la société et celle de la clôture du dossier à l'Office. Les procédures internes exigent qu'un examen soit achevé dans un délai de 14 semaines

TABLEAU 8 : TEMPS NÉCESSAIRE POUR CLORE UN ÉVÉNEMENT DEVANT ÊTRE SIGNALÉ			
Exercice	Temps (semaines)	Moyenne (semaines)	% clos en 14 semaines ou moins
2008–2009	7 – 370	187	2 %
2009–2010	4 – 315	131	8 %
2010–2011	6 – 258	121	4 %
2011–2012	8 – 182	104	4 %
2012–2013	6 – 189	58	11 %
2013–2014	4 – 126	55	13 %
2014–2015	6 – 83	27	31 %
2015–2016 jusqu'au 31 décembre 2015	3 – 40	22	35 %

À partir du déploiement du SSE (le 1<sup>er</sup> janvier 2015), 29 événements avaient été signalés et clos au 31 décembre 2015. De ce nombre, neuf ont été clos en 14 semaines ou moins. La durée pour clore les dossiers durant l'année civile 2015 variait de 3 à 48 semaines, la moyenne étant de 23 semaines. Il s'agit d'une amélioration par rapport aux années antérieures, qui peut être attribuable au SSE.

Figure 10 : Nombre de semaines moyen pour clore un incident signalé, du 1<sup>er</sup> avril 2008 au 31 décembre 2015



Dans l'ensemble, on note une diminution notable du nombre de jours nécessaires pour clore un incident chaque année depuis l'exercice 2008-2009; le délai toutefois supérieur à ce que prévoient les lignes directrices internes. Une partie du problème pourrait être de nature administrative (saisie de données, attente du contrôle de la qualité) et pas nécessairement en raison du temps requis pour faire l'examen de l'incident.

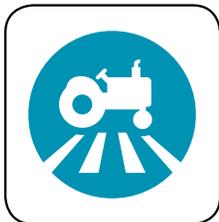
## Autres données découlant de l'analyse des données<sup>20</sup> relatives aux événements constatés et signalés du 1<sup>er</sup> avril 2008 au 31 décembre 2015 :

En moyenne, les sociétés ont déclaré les événements ne devant pas être signalés 4,5 jours après qu'il s'est produit; le délai était de six jours pour les événements devant être signalés. En général, la plupart des événements (95 %) ont été signalés dans les sept jours suivant leur découverte. Dans 22 cas, il s'est écoulé plus de 30 jours entre la découverte et le signalement, et la moitié de ces événements étaient considérés comme devant être signalés. Les lignes directrices sur le signalement d'événements précisent les délais à respecter pour déclarer « immédiatement » un incident et pour les incidents « importants ». Il en ressort que ces délais ne sont pas toujours respectés.

Les dossiers de certains événements remontant à l'exercice 2008-2009 ne sont pas encore clos (214 événements devant être signalés et 116 événements ne devant pas l'être). Le personnel de l'Office a indiqué que lors de la migration des anciennes données vers le nouveau SSE en ligne, la vérification de l'exactitude des données pour les événements qui ne devaient pas être signalés a été considérée moins prioritaire que d'autres travaux, puisqu'ils ne sont pas portés au dossier de conformité d'une société.

Le moment où l'examen d'incident est mené est fonction de la transmission par la société des renseignements en temps opportun. Les sociétés doivent aussi fournir la cause fondamentale de l'incident et des détails sur la mise en œuvre des mesures correctives prises pour empêcher qu'un tel événement ne se reproduise (lignes directrices du SSE). L'Office a élaboré des directives internes pour le processus d'examen et de clôture des enquêtes sur les incidents, mais elles doivent être actualisées.

### Activités non autorisées



Le *Règlement de l'Office national de l'énergie sur le croisement de pipe-lines* exige également que les sociétés signalent les activités non autorisées, définies comme une perturbation du sol, un empiètement ou le croisement par un véhicule à un endroit précis près d'un pipeline. Les lignes directrices<sup>21</sup> énoncent que les sociétés doivent préconiser une démarche préventive et signaler toutes les situations susceptibles d'avoir occasionné une activité non autorisée. Une société peut ultérieurement présenter des renseignements supplémentaires qui aideront l'Office à déterminer si l'activité non autorisée devait effectivement être signalée ou non.

Du 1<sup>er</sup> avril 2008 au 31 décembre 2015, 1 064 activités non autorisées ont été constatées et signalées à l'Office. Comme l'illustre le tableau 9 ci-dessous, la plus grande partie de celles-ci ont eu lieu en Colombie-Britannique et consistaient en des remuements du sol. L'Office détermine aussi la gravité des activités non autorisées et si elles posaient un risque élevé. Près de 30 % de toutes les activités non autorisées étaient considérées comme à risque élevé.

Il est à noter que, parfois, une activité non autorisée signalée pouvait comprendre plus d'un type d'activité (p. ex., empiètement et croisement par un véhicule). Cela explique que le nombre total d'activités non autorisées du tableau 9 soit plus élevé.

Les figures 11 à 13 illustrent les activités non autorisées par année et par type.

<sup>20</sup> L'analyse des données de l'Office sur les événements a eu lieu en mars 2016.

<sup>21</sup> Office : [Lignes directrices sur les rapports d'événements \(2014\)](#), article 5.0

**TABLEAU 9 : TYPES D'ACTIVITÉS NON AUTORISÉES  
PAR PROVINCE DU 1ER AVRIL 2008 AU 31 DÉCEMBRE 2015**

Province	Empiètement	Perturbation du sol	Croisement par un véhicule	Total	Nombre d'activités non autorisées à risque élevé
Alberta	16	135	29	180	66
Colombie-Britannique	41	336	24	401	96
Manitoba	0	22	4	26	5
Nouveau-Brunswick	2	6	3	11	0
Nouvelle-Écosse	0	4	1	5	2
Ontario	11	193	13	217	66
Québec	18	167	8	193	79
Saskatchewan	5	31	6	42	12
<b>Total</b>	<b>93</b>	<b>894</b>	<b>88</b>	<b>1 075</b>	<b>326</b>

**Observations:**

- Une perturbation du sol est le type d'activité non autorisée le plus courant et représente 83 % de celles ci.
- Tous les types d'activités non autorisées semblent être en hausse depuis l'exercice 2013-2014.
- Les entrepreneurs ou les propriétaires fonciers constituent le type de contrevenant le plus courant.
- Un *type de contrevenant* n'avait pas été désigné pour toutes les activités non autorisées. Dans ces cas, les dossiers étaient toujours ouverts. Pour ce qui est des contrevenants catégorisés « autres », il se peut qu'il n'y ait pas eu assez de catégories à ce moment pour faire un choix précis ou que ces dossiers n'aient pas été actualisés.
- Le délai entre la découverte de l'activité non autorisée et le signalement varie de 0 à 254 jours.
- L'Office clôturait 60 % des activités non autorisées en 50 jours ou moins à partir de la date du signalement.

## Activités non autorisées par année et type

Figure 11 : Croisement par un véhicule

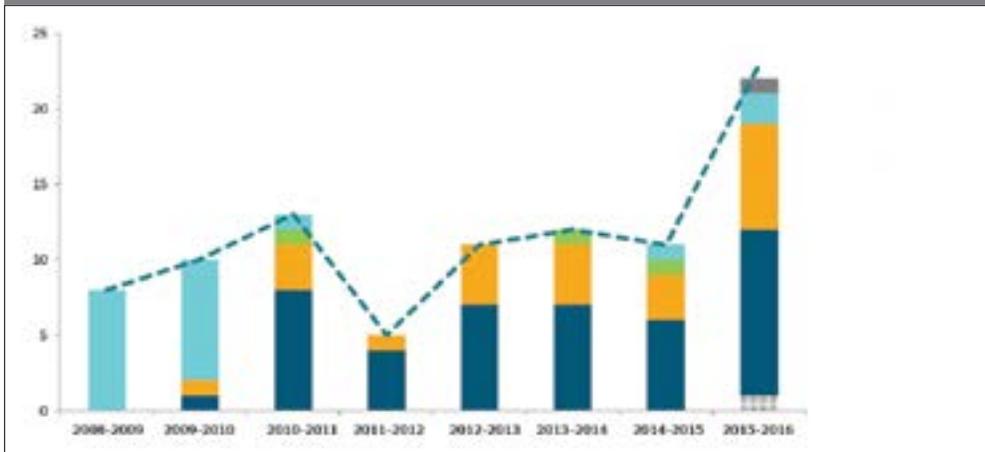


Figure 12: Perturbation du sol

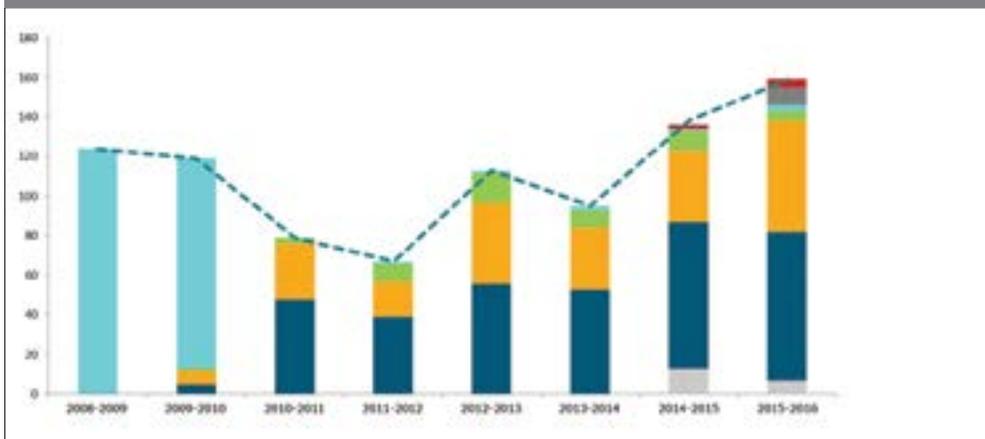
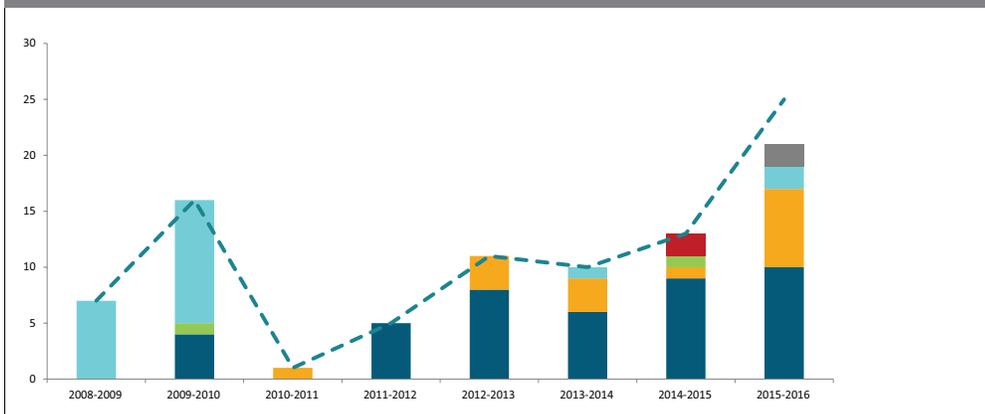


Figure 13: Empiètement



### LÉGENDE

- Services publics
- Locataire
- Autre
- Municipalité
- Propriétaire foncier
- Entrepreneur
- Non précisé

### 3.2.2.4 Collecte de données, analyse et transparence



L'Office reconnaît que, puisqu'il génère et recueille des données sur le rendement en matière de sécurité des sociétés qu'il réglemente, il est en mesure d'analyser les renseignements plus en profondeur et de partager ses conclusions avec l'industrie et les parties prenantes, ainsi que d'utiliser ces informations pour planifier ses activités de vérification de la conformité.

Il est aussi bien conscient que le vieillissement de ses systèmes d'information risque de communiquer des renseignements inexacts, incomplets ou insuffisants au sujet des installations de son ressort ou de ses propres activités<sup>22</sup>. Dans son rapport de 2015, le Commissaire à l'environnement et au développement durable<sup>23</sup> a indiqué que l'Office faisait face à d'importants défis concernant les systèmes et les outils de gestion de l'information. Par exemple, son Système de gestion de l'information sur l'environnement et la sécurité (SGIES) a une capacité limitée d'intégration avec ses autres systèmes, et il est considéré comme obsolète pour certains renseignements, de sorte que certains renseignements doivent être retrouvés manuellement à partir d'autres sources.

Les exemples suivants illustrent l'amélioration continue dans l'approche adoptée par l'Office pour éliminer les risques associés à la collecte des données, et indiquent les occasions d'intégrer une analyse courante des données directement dans ses processus. L'annexe 5 énumère également certaines activités clés portant sur la transparence.

#### Application de conformité réglementaire des activités (ACRA)

Le Secteur des opérations, en collaboration avec d'autres membres du personnel de l'Office, y compris les Services juridiques, s'est employé à mettre au point le nouveau système interne nommé ACRA, qui permet de simplifier le processus d'enquête et de rehausser la qualité des données. En réduisant le fardeau administratif, on estime que le nombre d'erreurs commises lors de la saisie des données sera réduit et qu'il faudra donc moins de temps pour corriger les erreurs.

Grâce à cette nouvelle plateforme, les inspecteurs peuvent, soit remplir un formulaire d'inspection en ligne sur une tablette lorsqu'ils sont sur le terrain, soit le faire aussitôt l'inspection terminée. En plus d'aider à gérer activement le flux de travail, ce système possède des fonctions automatisées de contrôle sur l'entrée des données, qui assurent que les renseignements sont complets et saisis correctement. Il enregistre également les documents automatiquement dans le Système de gestion des dossiers, des documents et de l'information (SGDDI), et fournit un modèle de rapport uniforme.

Le système possède d'autres fonctions, notamment l'envoi du projet de rapport d'inspection à la société, l'acceptation des commentaires et du rapport, le contrôle de la qualité, l'envoi du rapport aux services de traduction et de graphisme aux fins de publication d'un résumé sur le site Web de l'Office.

#### Outils d'analyse

Le personnel de l'Office a commencé à utiliser le logiciel Tableau pour analyser et créer des visualisations des données brutes provenant de diverses bases de données afin d'avoir une meilleure compréhension du rendement de l'industrie et de l'efficacité de la réglementation. Parallèlement, il a entrepris traiter les données disponibles pour créer des tableaux de bord dynamiques afin de superviser et de gérer activement la charge de travail liée à la vérification de la conformité, tant au niveau individuel qu'au niveau du programme, et de surveiller le statut des événements déclarés. Le personnel utilise actuellement ces renseignements lors de ses réunions hebdomadaires sur les ressources. Il s'agit là d'une étape positive en vue de vérifier directement les données dans les processus (ACRA et SSE) et de permettre un suivi dynamique des données; cela aidera à atteindre le but que s'est donné l'Office de constamment améliorer les données réglementaires quant à leur intégralité, leur exactitude et leur actualité.<sup>24</sup>

<sup>22</sup> Office : [Rapport sur les plans et les priorités 2014-2015](#)

<sup>23</sup> Commissaire à l'environnement et au développement durable : [Rapport 2 – La surveillance des pipelines de compétence fédérale](#), 2015

<sup>24</sup> Office : [Rapport sur les plans et les priorités 2016-2017](#)

## Système de signalement d'événement (SSE)

Les données sur les incidents provenant du SSE sont importantes puisqu'elles guident la planification de la vérification de la conformité. Lorsqu'une société signale un incident, elle doit en fournir la cause fondamentale à l'Office et des détails sur les mesures correctives prises pour empêcher une récurrence. Le personnel étudie les renseignements de la société par l'entremise du SSE. Un pair-examineur vérifie les évaluations du personnel et peut donner une rétroaction au besoin. Il incombe également au pair-examineur de clore l'incident dans le système. Le personnel a indiqué que le processus comporte diverses étapes assurant le contrôle de la qualité, du moment où l'incident est signalé jusqu'à sa clôture. Il a indiqué qu'on songeait à élaborer un processus pour signaler automatiquement à la société qu'un incident est clos, mais que rien n'a encore été fait à cet égard. Un tel processus donnerait la possibilité et le temps de faire les mises à jour dont le système a besoin.

Les procédures internes accordent à l'examineur 14 semaines pour faire son examen et clore l'incident. Ce délai ne prévoit pas de temps précis pour la révision par les pairs. Comme il a été mentionné plus tôt, la durée totale du processus, entre le signalement et la clôture de l'incident dans le système, diminue chaque année. En fixant une durée totale pour l'ensemble du processus, y compris l'examen par les pairs, le personnel sera en mesure de constater les améliorations par rapport à l'objectif.

Pour les activités non autorisées, l'Office analyse les renseignements fournis par la société dans le SSE et détermine ensuite les facteurs de causalité. Grâce à ces informations, le personnel de l'Office peut étudier les tendances afin d'orienter les activités de promotion et de prévention. Il calcule également le nombre d'activités non autorisées par 1 000 km de pipeline pour déterminer les champs d'intérêt dans chaque province.

## Avis

Les données portant sur les incidents dans le SSE peuvent donner lieu à un avis public. De l'exercice 2008-2009 à l'exercice 2015-2016, l'Office a publié 13 avis de sécurité et quatre avis d'information. Ces avis servent à sensibiliser le public et à lui communiquer des renseignements importants qui ne visent pas une société en particulier. Ils contribuent à véhiculer les exigences de l'Office et son attente générale voulant que les sociétés prennent les mesures nécessaires. Par exemple, un avis de sécurité diffusé en 2015 faisait suite à une constatation courante effectuée lors de plusieurs inspections de sécurité menées sur une longue période. Dans un avis, l'Office recommande aussi des mesures préventives.

L'Office a réalisé d'importants progrès en partageant de façon proactive les données qu'il recueille, les renseignements concernant ses activités de surveillance des pipelines et les résultats de ses analyses. Le lecteur trouvera ci-dessous quelques exemples de moyens qu'utilise l'Office pour démontrer sa transparence dans la communication à la population des renseignements sur ses activités et le rendement des sociétés. La publication de données et de rapports sur son site Web figure au nombre des méthodes auxquelles il a fréquemment recours en matière de transparence et de diffusion de l'information.

## Publication de documents importants

Depuis 2011, l'Office publie régulièrement sur son site Web des documents sur ses activités de vérification de la conformité et les mesures d'exécution qui sont prises. Actuellement, s'y trouvent des rapports d'inspection, des audits de systèmes de gestion, des sanctions administratives pécuniaires, des plans de mesures correctives, des lettres, des ordonnances, des avis et toute la correspondance connexe avec les sociétés. Beaucoup de renseignements sont fournis au sujet des inspections : nom de la société, dates de l'incident, emplacement de l'incident, observations et constatations relatives à la conformité et au statut du dossier. Pour ce qui est des audits, des liens sont fournis menant aux rapports intégraux, dès qu'ils sont disponibles, aux plans de mesures correctives et à la correspondance de l'Office avec la société.

## Publication de rapports spéciaux

En décembre 2011, l'Office a rendu public un rapport intitulé « *Gros plan sur la sécurité et l'environnement – Analyse comparative du rendement des pipelines – 2000-2009* »<sup>25</sup>. Ce rapport propose une analyse historique des tendances de 2000 à 2009 et démontre que l'Office extrait ses données sur les incidents, qu'il les analyse et qu'il fait rapport sur celles-ci. Il utilise également ces données pour mobiliser ses ressources vers les secteurs à risque.

## Carte des incidents pipeliniers

Depuis avril 2015, le site Web de l'Office offre une carte interactive des incidents pipeliniers, qui fournit des renseignements sur les incidents qui ont été signalés en vertu du RPT. On y trouve le nom de la société, la date et l'emplacement de l'incident et l'état d'avancement de l'enquête. Les données peuvent également être téléchargées facilement. Les renseignements sont statiques puisqu'ils comprennent également des incidents qui viennent d'être signalés, mais qui n'ont pas forcément fait l'objet d'un examen ou d'une enquête plus poussée. Les renseignements disponibles sur le site Web sont mis à jour tous les trimestres.

## Portail du rendement en matière de sécurité

Sur son site Web, l'Office propose une synthèse des données au moyen de tableaux et de graphiques sur les incidents pipeliniers signalés en vertu du RPT de l'Office. Ce portail renferme certains détails concernant les incidents; l'information est ventilée par année civile<sup>26</sup>. Les images et les tableaux peuvent être analysés pour interpréter les données sur plusieurs années.

## Mesures du rendement des pipelines

Après avoir observé l'évolution au fil du temps du nombre et de la gravité des incidents, l'Office a instauré le signalement obligatoire des incidents par certaines sociétés, d'après un ensemble d'indicateurs (avancés) de rendement. L'Office recueille ces renseignements tous les ans; à ce jour, il a compilé les données et publié le résultat de son analyse des données pour 2013 et 2014. Il s'attend à pouvoir en dégager des tendances dès qu'il aura accumulé trois années de données. Cette activité pourra nécessiter une meilleure interface pour accepter les données de sociétés plutôt que de les recevoir dans des feuilles de calcul. Elle pourrait également lui offrir l'occasion d'accroître son efficacité dans l'analyse des données avec le logiciel Tableau.

<sup>25</sup> Office : [Gros plan sur la sécurité et l'environnement – Analyse comparative du rendement des pipelines – 2000-2009](#), décembre 2011

<sup>26</sup> Il est à noter que les informations sont présentées par exercice.

### 3.2.2.5 Élaboration de règlements



L'Office est assujéti à un ensemble de lois, de règlements et de documents d'orientation. Il peut élaborer des règlements en vertu des pouvoirs qui lui sont conférés par la Loi sur l'Office national de l'énergie, la *Loi sur les opérations pétrolières au Canada (LOPC)* et la *Loi fédérale sur les hydrocarbures* afin d'atteindre les fins prévues dans ces lois et d'assurer l'application de leurs dispositions. Les règlements sont des textes juridiques et comptent parmi les outils de politique que le gouvernement peut utiliser pour influencer le comportement de personnes et d'organisations dans le but, par exemple, de protéger la santé et la sécurité des Canadiens et l'environnement<sup>27</sup>.

L'élaboration des règlements comporte des étapes précises, qui s'appliquent à l'ensemble de l'appareil gouvernemental; l'Office a mis en place des processus internes en la matière. La *Directive du Cabinet sur la gestion de la réglementation* (« directive »)<sup>28</sup> exige que les ministères et les organismes donnent un préavis public des projets de règlement en préparation et qu'ils publient sur leurs sites Web un plan prospectif qui, au moins :

1. recensent et décrivent les changements prévus à la réglementation;
2. donnent de l'information au sujet des consultations prévues;
3. fournissent les coordonnées des personnes-ressource des ministères.

L'Office dispose d'une équipe de réglementation (politique de réglementation) spécialisée qui gère le cycle de vie de la réglementation et les projets d'ordre réglementaire et politique, la consultation, la participation et les comparutions parlementaires. Elle s'assure aussi de la liaison avec Ressources naturelles Canada. L'équipe est formée de spécialistes et d'analystes techniques et réglementaires ainsi que du personnel des Services juridiques.

Dans son plan prospectif actuel de la réglementation (2016-2018), ainsi que dans les plans antérieurs de 2012 et 2015, l'Office a mis en relief des possibilités de consultations publiques et nommé une personne-ressource pour chaque projet. Le plan est mis à jour tous les deux ou trois ans.

Depuis 2012, l'Office a réalisé des progrès relativement à ses activités de réglementation. En 2013, la version 1999 du *Règlement de l'Office national de l'énergie sur les pipelines terrestres* a été actualisée. Cette mesure a été accompagnée de l'élaboration d'un nouveau protocole d'audit (2013) et de notes d'orientation qui aident les sociétés à comprendre les exigences et fournit aux auditeurs de l'Office des critères à évaluer lors de ses audits. Toujours en 2013, l'Office a instauré un système de sanctions administratives pécuniaires (SAP), qui fournit un outil supplémentaire à ses inspecteurs pour faire respecter les exigences réglementaires en matière de sécurité et de protection de l'environnement. Depuis la mise en place de ce système, l'Office a imposé 15 SAP. Il a aussi apporté certaines modifications au *Règlement de l'Office sur les usines de traitement* et au *Règlement sur les croisements de lignes de transport d'électricité*, et a actualisé son Guide de dépôt six fois entre 2013 et 2015. Le personnel a indiqué qu'en plus des initiatives réglementaires proposées qui sont propres à l'Office, une grande partie de son temps est consacrée à des travaux de réglementation enclenchés par les nouvelles mesures législatives déposées par le gouvernement.<sup>29</sup>

<sup>27</sup> SCT : [Guide du processus d'élaboration des règlements fédéraux](#)

<sup>28</sup> SCT : [Directive du Cabinet sur la gestion de la réglementation \(2012\)](#), Gestion de la réglementation fédérale, section 7

<sup>29</sup> Par exemple, la [Loi sur la sûreté des pipelines \(2015\)](#) qui a modifié la Loi sur l'Office national de l'énergie et la LOPC, et la [Loi sur la sécurité et la sûreté en matière énergétique \(2015\)](#) qui a également modifié la LOPC.

L'Office a aussi travaillé pendant de nombreuses années à mettre à jour le *Règlement sur la prévention des dommages*; l'annexe 6 illustre sa collaboration avec le public, l'industrie et les autres ministères pendant le processus, ainsi que la façon dont ces activités orientent les règlements tôt durant ce processus. Elle révèle également que certains facteurs ne relèvent pas de l'Office, par exemple le moment de l'élaboration des règlements.

Dans tous les cas, l'Office a avisé les sociétés et les autres parties prenantes des changements proposés, a recueilli des commentaires sur les projets de règlements, a respecté la démarche gouvernementale qui consiste à fournir un avis et des occasions de consultation, et a publié les projets de règlements et leur version définitive. Comme l'exige la directive, l'Office a publié, dans la plupart des cas, les résultats de ses consultations sur son site Web. Le personnel a indiqué que l'Office a recours à une approche de gestion de projet pour élaborer ou modifier les règlements. Par exemple, lorsque le *Règlement de 1999 sur les pipelines terrestres* a été actualisé en 2013, il s'est servi d'un plan de travail établi en 2012 qui fixait les échéanciers, désignait les responsables, identifiait les ressources et encadrait la consultation.

En plus de l'exigence de consultation tout au long du processus réglementaire, la directive (section 6B) énonce également que « *les ministères et les organismes doivent évaluer les questions de politique publique, y compris les risques possibles, et démontrer grâce à des données probantes et aux meilleures données probantes et connaissances à leur disposition que l'intervention du gouvernement est justifiée.* ».

Le personnel responsable de l'élaboration des règlements indique que plusieurs sources guident ses travaux et que ces derniers font partie du processus de gestion de projet. Les échanges entre le personnel technique et les conseillers juridiques peuvent faire ressortir des problèmes de non-conformité observés ainsi que des lacunes ou un manque de clarté qui surgissent dans l'application des différents règlements. Puisque l'équipe de la politique de réglementation ne supervise pas et ne gère pas les données de l'Office sur la conformité et l'exécution, elle compte sur le personnel pour lui fournir cette base factuelle qui guidera ses travaux visant à recenser les lacunes de la réglementation ou les possibilités d'amélioration.

Compte tenu de l'importance d'une telle base factuelle pour que le programme de réglementation puisse suivre son cours, il est essentiel que le personnel dispose de directives formelles indiquant la méthode à suivre. Le personnel de l'Office a récemment fourni des instructions provisoires, qui sont toujours en cours d'élaboration. Il faudra plus de temps pour arrêter les étapes précises et les intégrer aux autres processus. L'équipe de la politique de réglementation a peaufiné des processus, des guides, des modèles et des documents types produits de 2010 à 2013 pour décrire les processus opérationnels. Il reste du travail à faire cependant dans ce domaine pour passer en revue et actualiser régulièrement ces processus afin qu'ils donnent suite à la rétroaction sur l'amélioration continue, qu'ils soient pertinents pour le personnel et les parties prenantes, qu'ils reflètent les démarches et les lois en vigueur et qu'ils respectent les objectifs qualitatifs entourant les activités de l'Office.

Au moment de l'évaluation, l'équipe de la politique de réglementation venait tout juste de commencer à officialiser une approche fondée sur les systèmes de gestion pour son programme, qui sera axée sur l'amélioration des systèmes et des processus internes pour la gestion et la surveillance du cycle de vie des règlements ainsi que pour la prise en compte des tendances et des questions émergentes. Par conséquent, l'équipe s'emploiera à établir une meilleure coordination et collaboration avec les autres équipes à l'Office en ce qui a trait aux projets de règlements et à mettre en place des outils adaptés à son approche stratégique.

### 3.2.2.6 Soutien des programmes réglementaires

À l'Office, les Services juridiques jouent un rôle essentiel dans l'exécution des programmes liés à la conformité et à la réglementation. En 2012, l'Office a exposé ses besoins de ressources additionnelles pour être en mesure de continuer à fournir des avis juridiques sur les questions de sécurité et appuyer l'examen et l'analyse, par exemple, des ordonnances de sécurité, de la correspondance, des rapports d'inspection et d'audit et des règlements, vu l'intensification des activités se rattachant à la vérification et l'application de la conformité et à la modification de la réglementation. La mise à jour des outils de réglementation pour favoriser des améliorations à plus long terme et à la grandeur de l'industrie exige également le concours des Services juridiques, ce qui affecte inévitablement la charge de travail.

Le financement reçu dans la présentation au CT de 2012 a engagé des ressources pour 3 ETP aux Services juridiques. Selon les renseignements reçus des Services juridiques et du Service des finances, 5 ETP ont été pourvus dès le départ parce que le Secteur des opérations n'avait pas immédiatement besoin des ressources, éprouvant des difficultés à pourvoir les ETP immédiatement après l'approbation de la présentation au CT de 2012. Le personnel a indiqué que vers le milieu de 2014, le nombre d'ETP a été réduit à 4 (voir l'annexe 3 pour les détails). Les Services juridiques ont réorganisé leurs effectifs en fonction de leur champ de responsabilités afin d'affecter les ressources pour soutenir le travail de l'Office à l'égard du respect et de l'exécution, des audits, des SAP, des audiences, des AIPRP, des bureaux régionaux et d'autres projets temporaires. Depuis 2012, un coordonnateur aux Services juridiques s'emploie exclusivement à trier les demandes du Secteur des opérations pour y affecter des ressources juridiques à même leurs effectifs.

Les Services juridiques ont établi une norme de service interne pour guider leurs travaux. Aucun suivi n'est fait du respect de cette norme pour chaque demande; cependant, l'équipe juridique est convaincue que les secteurs reçoivent des avis en temps opportun et qu'il peut répondre dans l'heure aux demandes pressantes (p. ex. un ordre d'inspecteur). Des efforts sont également déployés depuis le début de 2015 pour codifier dans le système TIME de l'Office le temps consacré à chaque activité par les membres du personnel. On obtiendra ainsi de meilleures données pour l'analyse de la charge de travail et des domaines ou des activités auxquels les Services juridiques fournissent une contribution directe.

Pour ce qui est de la charge de travail, les Services juridiques consacrent un temps considérable à soutenir le personnel des opérations. Par exemple, ils passent les documents en revue et fournissent des conseils tout au long des audits des systèmes de gestion. Leur apport a aussi joué un rôle déterminant dans l'élaboration d'ACRA et dans l'amélioration de la transparence des rapports d'inspection. À certains moments, l'élaboration de règlements occupe une grande partie du temps des Services juridiques, notamment pour fournir des avis relativement à la rédaction des lois et des règlements, à informer les membres de l'Office, à préparer les consultations publiques, à assurer une coordination avec les autres ministères fédéraux et à élaborer des lignes directrices sur les outils de réglementation ou d'exécution (p. ex., les SAP).

## 3.3 Efficience et économie

Le Centre d'excellence en évaluation (CEE) définit l'efficience et l'économie ainsi<sup>30</sup>:



### Efficience

*La façon dont les intrants sont utilisés et convertis en extrants qui soutiennent la réalisation des résultats escomptés*



### Économie

*Minimiser l'utilisation des ressources dans la mise en œuvre et l'exécution des programmes*

Pour ces deux concepts, l'analyse portait principalement sur la mesure dans laquelle les extrants et les intrants ont été optimisés. Les renseignements et les calculs suivants doivent être interprétés avec prudence. Ils ont été recueillis aux fins de la présente évaluation, mais ils simplifient la réalité et supposent que le personnel travaille à temps plein à ces activités alors qu'en fait, il se consacre à diverses activités de vérification de la conformité ainsi qu'à des activités liées à d'autres domaines du cycle de vie des pipelines, comme l'examen des demandes. En outre, ce n'est que récemment qu'un code horaire précis est utilisé pour comptabiliser les heures consacrées exclusivement aux vérifications plutôt qu'à toutes les autres activités de vérification de la conformité. Par conséquent, en l'absence de données temporelles par activité précise sur plusieurs années, il est impossible pour l'instant de faire une analyse des tendances pluriannuelles.

### 3.3.1 Efficience des activités

#### Constataions et justification

Le tableau 10 présente le financement annuel moyen prévu au budget pour l'initiative visant la sûreté des pipelines, y compris les coûts de gestion et de fonctionnement et les services internes (p. ex. finances et approvisionnement). Aucun renseignement n'est disponible sur les fonds réellement engagés par rapport à la présentation au CT de 2012 puisque les coûts de gestion et de fonctionnement et les coûts salariaux n'ont pas fait l'objet d'un suivi pour l'initiative.

Exercice	CT 2012
2012-2013	5 776 400 \$
2013-2014	5 776 400 \$
2014-2015	5 776 400 \$
2015-2016	5 776 400 \$
2016-2017	5 776 400 \$
<b>TOTAL</b>	<b>28 882 000 \$</b>

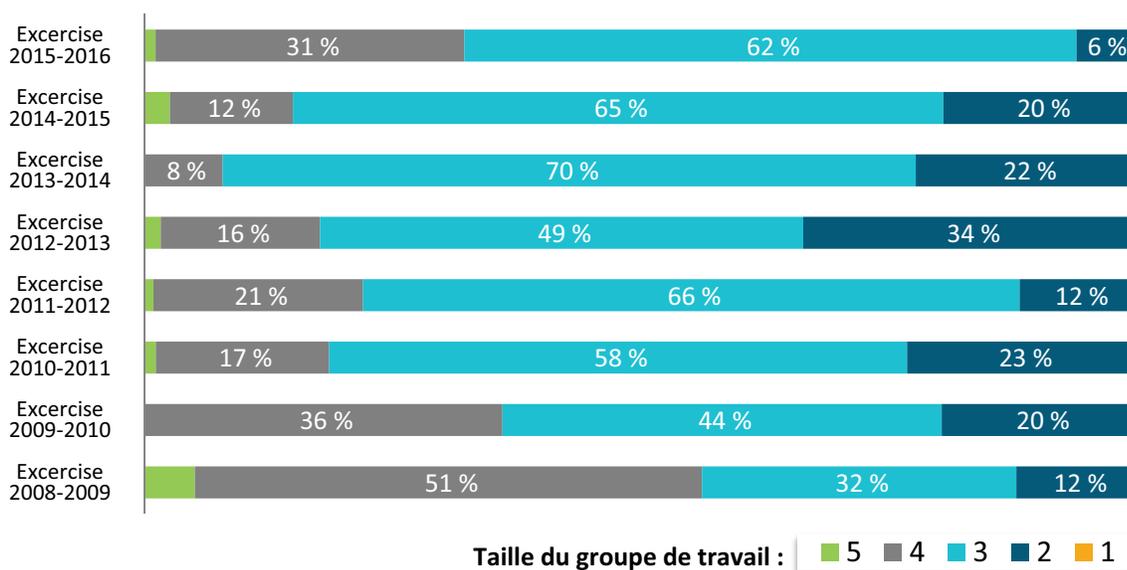
<sup>30</sup> SCT, Centre d'excellence en évaluation : [Examiner l'utilisation des ressources des programmes dans le cadre de l'évaluation des programmes fédéraux, 2013](#)

## Inspections

Les inspections effectuées de l'exercice 2009-2010 à l'exercice 2015-2016 ont habituellement été réalisées par un groupe de travail responsable d'un projet composé de trois membres du personnel, soit deux inspecteurs et une personne chargée du contrôle de la qualité. La plupart des inspections liées à l'environnement et à la sûreté ont été menées par un groupe de cette taille.

La figure 14 montre la part des inspections en fonction de la taille du groupe. La procédure d'inspection ne précise pas le temps que devrait durer l'inspection sur le site, mais comporte des échéanciers pour le reste du processus, comme la rédaction du rapport d'inspection.

Figure 14 : Pourcentage des inspections réalisées, selon la taille du groupe de travail



Les données du Secteur des opérations révèlent que le volet des inspections sur le terrain a été réalisé en une journée plus souvent de l'exercice 2012-2013 à l'exercice 2015-2016 que durant les exercices précédents, et ce, peu importe la taille du groupe de travail.

## Audits

La moitié des audits menés depuis l'exercice 2008-2009 l'a été par un groupe de travail composé de quatre personnes. De l'exercice 2008-2009 à l'exercice 2012-2013, des groupes de trois à sept personnes ont mené 14 audits de 47 programmes. De l'exercice 2013-2014 à l'exercice 2015-2016, la taille des groupes variait de trois à quatre personnes, qui ont fait 17 audits de 17 programmes. Cette différence est partiellement attribuable à la façon dont les audits ont été comptabilisés, mais aussi au nouveau protocole d'audit qui a été mis en place en 2013.

Le personnel indique qu'il existe d'autres moyens d'améliorer l'efficacité du processus d'audit lui-même. Dans le passé, la saisie de données exigeait beaucoup de temps, et les systèmes actuels (SGIES ou SGDDI) ne sont pas idéaux pour les équipes qui effectuent des audits, gèrent les documents ou assurent le suivi des constatations et des situations de non-respect. Il existe des logiciels d'audit facilement accessibles qui pourraient être adaptés aux besoins de l'Office.

## Examens des activités non autorisées et des incidents

Les activités non autorisées figurent parmi les événements qui doivent être signalés à l'Office. D'après les données provenant du SSE (dans lequel la saisie de données est incomplète), on compte en moyenne 30 activités non autorisées affectées à chaque employé du 1<sup>er</sup> avril 2008 au 31 décembre 2015; cependant, les types d'activités non autorisées confiées à chaque personne varient d'une année à l'autre. Le tableau 11 révèle que, selon le nombre d'activités non autorisées et le nombre d'employés qui sont intervenus, la variation en pourcentage du nombre moyen d'événements attribués à chaque enquêteur fluctue chaque année.

L'écart de productivité, indiqué par la variation en pourcentage du nombre moyen d'événements clos, varie lui aussi d'année en année (tableau 12). Il s'agit d'estimations simplifiées des écarts de productivité, qui supposent que le personnel s'emploie à temps plein à réviser les rapports sur les activités non autorisées alors qu'en réalité, il peut être engagé à d'autres activités liées à la conformité ou à d'autres travaux prioritaires. De plus, le temps nécessaire pour l'examen et l'évaluation des activités non autorisées peut varier grandement. Il y a donc lieu d'être prudent dans l'interprétation de ces résultats.<sup>31</sup>

**TABLEAU 11 : ACTIVITÉS NON AUTORISÉES ATTRIBUÉES**

Exercice	Nombre d'enquêteurs	Nombre moyen d'activités non autorisées attribuées à l'enquêteur	Variation en % du n <sup>bre</sup> moyen d'activités non autorisées attribuées par enquêteur
2008–2009	4	31,3	–
2009–2010	3	42,7	37 %
2010–2011	3	31,0	-27 %
2011–2012	4	18,8	-40 %
2012–2013	6	22,5	20 %
2013–2014	2	58,5	160 %
2014–2015	6	27,0	-54 %
2015–2016 jusqu'au 31 décembre 2015	6	30,7	14 %

**TABLEAU 12 : ACTIVITÉS NON AUTORISÉES CLOSES**

Exercice	Nombre d'enquêteurs	Nombre moyen d'activités non autorisées closes par enquêteur	Variation en % du n <sup>bre</sup> moyen d'activités non autorisées closes par enquêteur
2008–2009	4	27,5	–
2009–2010	3	44,3	61%
2010–2011	3	31,7	-29%
2011–2012	3	20,0	-37%
2012–2013	6	22,0	10%
2013–2014	3	34,0	55%
2014–2015	5	23,4	-31%
2015–2016 jusqu'au 31 décembre 2015	5	30,6	31%

<sup>31</sup> La productivité (écart en %) est calculée ainsi : 
$$\frac{\text{exercice en cours} - \text{exercice précédent}}{\text{Exercice précédent}}$$

**TABLEAU 13 : CLÔTURE D'AUTRES ÉVÉNEMENTS**

Exercice	Nombre d'enquêteurs	Nombre moyen d'enquêtes closes par enquêteur	Variation en % du n <sup>bre</sup> moyen d'enquêtes closes par enquêteur
2008-2009	5	2,8	-
2009-2010	9	2,0	-29 %
2010-2011	21	3,5	76 %
2011-2012	20	4,4	23 %
2012-2013	33	7,1	62 %
2013-2014	39	6,3	-10 %
2014-2015	29	4,9	-22 %
2015-2016 jusqu'au 31 décembre 2015	16	6,5	32 %

Pour tous les autres événements signalés, de quatre à sept événements sont en moyenne attribués à un enquêteur, mais ce nombre varie de un à 36 événements par personne selon l'année.

En ce qui concerne les événements clos, la moyenne est de deux à sept par enquêteur, et on compte entre un et 52 événements par personne selon l'année. Le calcul de la productivité au tableau 13 est une simplification de la réalité, car il peut y avoir d'autres variables qui ne relèvent pas de l'Office et qui affectent sa capacité de clore un incident (p. ex. le temps que met une société pour fournir les documents exigés).

La présentation au CT de 2012 indiquait une augmentation du temps nécessaire pour clore les incidents importants, de sorte que la moyenne est passée de 50 à 60 jours et qu'il faut maintenant recourir à du personnel chevronné. On note également une hausse du temps nécessaire pour clore les incidents de moindre importance, qui est passé de deux à cinq jours. Le personnel a indiqué qu'il ne caractérise pas les incidents selon leur importance (« important » ou « de moindre importance »). On leur attribue plutôt un niveau d'urgence entre I et III, comme le montre le tableau 14, ainsi qu'une catégorie d'enquête de A à E, comme l'indique le tableau 15.

Sans connaître la méthode de calcul de l'effort pour la présentation au CT, les calculs effectués aux fins de la présente évaluation étaient fondés sur les données disponibles dans le SSE, qui dénotent des améliorations chaque année. La prudence est de mise dans l'interprétation de ces données; celles des exercices antérieurs ayant été transférées dans le SSE, il se peut qu'une enquête ait été menée, mais qu'elle n'ait pas été close sur le plan administratif dans le système. Le Secteur des opérations s'affaire à mettre à jour les données antérieures afin de s'assurer qu'elles sont complètes. Les tableaux 14 et 15 présentent les délais de clôture moyens pour les événements devant être signalés qui l'ont été du 1er avril 2008 au 31 décembre 2015.

**TABLEAU 14 : NOMBRE MOYEN DE SEMAINES POUR CLORE UN ÉVÉNEMENT, PAR NIVEAU D'URGENCE**

Exercice	Niveau I	Niveau II	Niveau III
2008–2009	192	–	132
2009–2010	127	315	147
2010–2011	121	–	–
2011–2012	105	83	–
2012–2013	57	37	87
2013–2014	54	80	67
2014–2015	27	27	–
2015–2016 jusqu'au 31 décembre 2015	23	13	–

On constate une réduction notable du temps de clôture moyen pour les niveaux d'urgence I et II.

Même si le nombre d'enquêtes de niveau III a diminué, on observe tout de même aussi une amélioration de l'exercice 2012-2013 à l'exercice 2013-2014.

**TABLEAU 15 : NOMBRE MOYEN DE SEMAINES POUR CLORE UN ÉVÉNEMENT, PAR CATÉGORIE D'ENQUÊTE**

Exercice	Catégorie A	Catégorie B	Catégorie D	Catégorie E
2008–2009	190	135	–	–
2009–2010	130	144	–	152
2010–2011	121	–	–	–
2011–2012	89	154	–	–
2012–2013	58	11	87	–
2013–2014	56	41	101	–
2014–2015	27	–	–	–
2015–2016 jusqu'au 31 décembre 2015	22	14	–	–

On observe aussi une amélioration appréciable du nombre de clôtures lorsqu'on examine la situation par catégorie d'enquête. De l'exercice 2012-2013 à l'exercice 2015-2016, le nombre moyen de semaines pour clore un événement de catégorie A a diminué de 62 %.

**Remarque :** Il n'y a eu aucun événement de catégorie C.

### 3.3.2 Réalisation des activités de manière économique

#### Constatations et justification

La vérification de la conformité vise à déterminer si les sociétés réglementées se conforment aux exigences juridiques et prennent des mesures, au besoin, pour rehausser leur conformité. L'Office planifie ses activités de vérification de la conformité chaque année à l'aide d'un processus fondé sur le risque qui fait appel à un modèle d'évaluation des risques utilisant l'information recueillie sur le rendement de la société dans le cadre d'activités antérieures de vérification de la conformité, de cotes de risques, de données sur les incidents, de renseignements sur les activités non autorisées et de renseignements sur le rendement provenant directement des sociétés. Les trois composantes ciblées dans les activités de vérification de la conformité sont le caractère adéquat, la mise en œuvre et l'efficacité des systèmes de gestion des sociétés.

Le plan de vérification de la conformité permet également d'ajouter des activités non planifiées si des problèmes surviennent durant l'année. Par exemple, l'examen d'un incident et l'enquête s'y rattachant sont fondés sur la demande, et l'affectation des ressources, sur la charge de travail historique. La figure 1 au début indiquait la proportion d'activités planifiées par rapport aux activités non planifiées.

L'Office doit optimiser ses ressources dans l'exécution de son plan de vérification de la conformité. Par conséquent, après avoir dressé la liste de ses activités pour l'exercice suivant, il enclenche le processus d'affectation des ressources pour estimer le nombre d'employés qui sera requis pour chaque activité et les coûts de gestion et de fonctionnement correspondants, comme les frais de déplacement pour se rendre sur les lieux d'une inspection. Il suit une démarche qui permet de réduire au minimum les coûts et d'éviter un double emploi des efforts à l'étape de la planification et de coordonner les activités des différents secteurs de programme.

Par exemple, si, dans le cadre du programme de protection de l'environnement et du programme de gestion de l'intégrité, on avait prévu inspecter le pipeline d'une société donnée, les inspecteurs rattachés à chaque programme coordonneraient leur horaire et se rendraient sur place en même temps. Comme les inspections sont réalisées en groupe de deux, cela réduit le nombre d'inspecteurs nécessaires de chaque programme, en plus d'entraîner des économies sur les frais de déplacement. La réduction des coûts est examinée de manière dynamique durant la planification, mais elle ne fait pas l'objet d'un suivi serré. Les données ne permettent donc pas d'évaluer les économies réalisées.

Afin de pouvoir gérer le temps, d'établir les priorités et de diriger le travail du personnel, le Secteur des opérations accorde un niveau d'urgence et une catégorie d'enquête aux incidents et évalue les risques des activités non autorisées qui ont été signalées. En agissant ainsi, les secteurs de programme peuvent gérer efficacement leurs ressources et adapter leurs démarches selon la nature des risques de l'événement.

Dans la présentation au CT de 2012, une cible axée sur les activités a été fixée à six audits et 150 inspections par année. Cette cible a imposé une contrainte sur la planification et la mise en œuvre. Le personnel indique que la surveillance de la sécurité serait plus souple si le travail était planifié à l'aide d'une démarche axée sur les systèmes de gestion. Il serait ainsi possible d'utiliser l'outil de vérification de la conformité correspondant le mieux aux risques relevés par le modèle de risques durant la planification. Par exemple, une réunion d'évaluation de la conformité pourrait être plus efficace qu'une inspection pour évaluer les systèmes de gestion d'une société, et plus efficace qu'un audit exhaustif.

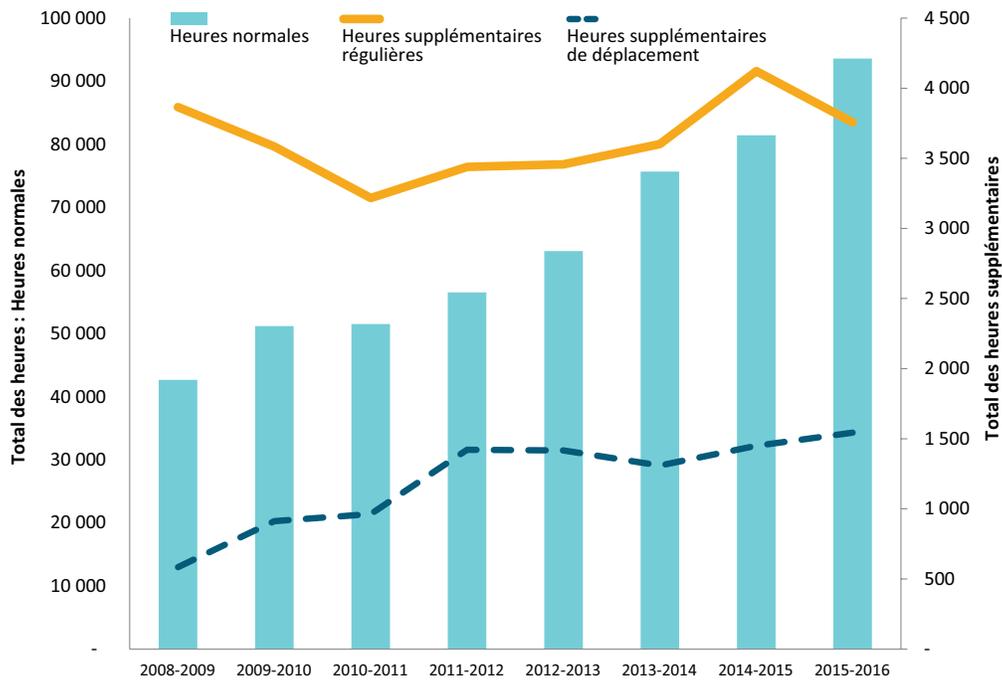
Les employés qui mènent des activités de vérification de la conformité (y compris des audits et des inspections) enregistrent leurs heures de travail dans le système TIME de l'Office sous un seul code horaire<sup>32</sup>. Dans l'ensemble, le nombre d'heures consacrées aux activités de vérification de la conformité a augmenté chaque année, comme le montre la figure 15, et on note une tendance à la hausse des heures supplémentaires attribuées aux déplacements. Les heures supplémentaires régulières ont connu un sommet durant l'exercice 2014-2015, mais ont récemment diminué.

Depuis tout récemment, le Secteur des opérations travaille avec l'équipe des Finances pour mettre en œuvre des codes horaires plus précis de sorte que, par exemple, les heures totales consacrées aux audits plutôt qu'aux inspections ou à d'autres activités puissent être consignées. Pour l'instant, seul le total des heures consacrées à la vérification de la conformité en général est disponible. Un code horaire plus précis permettrait d'obtenir des données plus fiables et plus utiles pour l'établissement de rapports et pour évaluer la charge de travail liée à différentes activités de conformité. Il permettrait également de mesurer de façon plus exacte la variation de la productivité après la modification d'un processus ou l'introduction d'une nouvelle plateforme technologique comme l'ACRA.

---

<sup>32</sup> Les données proviennent du système TIME et d'un code horaire précis utilisé par le personnel du Secteur des opérations pour les activités menées dans le cadre du programme de conformité.

**Figure 15 : Sommaire des heures consacrées à des activités de vérification de la conformité par le personnel du Secteur des opérations**



Les heures supplémentaires régulières ont augmenté de 14 % durant l'exercice 2014-2015, puis ont diminué de 9 % l'année suivante. Cette variation peut être attribuable à une augmentation du nombre d'activités de vérification de la conformité non planifiées, en hausse de 36 %, avant de baisser de 4 %.

## Conclusion

L'analyse des renseignements existants appuie la conclusion selon laquelle les résultats escomptés ont été atteints et que l'Office s'est efforcé de les obtenir de façon efficace et économique, même si des améliorations devront être apportées dans la gestion des ressources et des données.

## 4. CONCLUSIONS : Initiative visant la sensibilisation du public

### 4.1 Pertinence

Dans le cadre de la présentation au CT de 2012, l'Office a reçu un financement pour « la sensibilisation et l'information du public ». Ces fonds devaient servir à pourvoir un poste d'un agent d'AIPRP et trois postes d'agent de communications. La présente évaluation examine ces deux fonctions.

#### 4.1.1 Rôles et responsabilités du fédéral

##### Constatations et justification

La fonction de l'accès à l'information et de la protection des renseignements personnels (AIPRP) à l'Office est une exigence prévue par la loi, et le Service de communications est un service interne.

L'Office doit se conformer à la Loi sur l'accès à l'information (LAI) et à la Loi sur la protection des renseignements personnels. La LAI confère au public canadien un droit d'accès aux documents relevant des ministères fédéraux. L'Office est tenu de déployer tous les efforts raisonnables pour prêter toute l'assistance indiquée à une personne, de donner suite à sa demande de façon précise et complète et de lui communiquer les documents en temps utile sur le support demandé<sup>33</sup>. Il est également tenu de répondre aux demandes de changement à des renseignements personnels en vertu de la Loi sur la protection des renseignements personnels<sup>34</sup>.

Le Secteur des communications stratégiques<sup>35</sup> (Secteur des communications) fait partie des Services internes et, selon l'orientation du SCT<sup>36</sup>, « [l]es services internes représentent un programme normalisé [...] [c]es services internes facilitent l'exécution efficiente et efficace des programmes du gouvernement du Canada ». La Loi sur l'administration des finances publiques autorise les ministères à offrir des services internes à l'appui d'un ministère ou d'un programme. Le Secteur des communications, de même que les services de gestion des finances, de gestion de l'information et des technologies de l'information (GI-TI), et de ressources humaines sont rattachés aux Services juridiques, qui offrent un soutien essentiel à l'AIPRP. À l'Office, le Secteur des communications offre un soutien et des conseils relativement aux projets et aux activités internes et externes. Le travail d'un agent de communications comprend les communications écrites ou orales et une interaction avec le public, les médias, les organisations et d'autres ordres de gouvernement.

#### 4.1.2 Harmonisation avec les priorités du gouvernement et les résultats stratégiques de l'Office

##### Constatations et justification

La présentation au CT de 2012 décrivait plusieurs activités et résultats escomptés relativement à la sensibilisation et à l'information du public qui sont cohérents avec les priorités organisationnelles et les résultats stratégiques de l'Office précisés dans le Rapport annuel sur les plans et les priorités (RPP), maintenant appelé le plan ministériel.

<sup>33</sup> [Loi sur l'accès à l'information](#), paragraphe 4(2.1)

<sup>34</sup> [Loi sur la protection des renseignements personnels](#), articles 12 et 13

<sup>35</sup> Le Secteur des communications faisait partie d'un autre secteur (Services au personnel et des solutions organisationnelles) de l'exercice 2012-2013 à l'exercice 2014-2015, puis est devenu un secteur distinct (Secteur des communications stratégiques) à compter de l'exercice 2015-2016. Il est composé de quatre équipes : Communications internes, Affaires publiques et relations avec les médias, Web, Conception et Impression, Traduction

<sup>36</sup> SCT : [Guide sur les dépenses dans les services internes : comptabilisation, établissement de rapports et attribution](#) (2015)

L'importance accordée à la réponse aux demandes du public est aussi une façon pour l'Office de faire cheminer les priorités organisationnelles et les initiatives connexes comme la communication de ses mesures en matière de sécurité et d'exécution.<sup>37</sup>

### 4.1.3 Besoin continu

Lorsque la présentation au CT de 2012 a été approuvée initialement, elle comportait un financement pendant deux ans pour « l'information et la sensibilisation du public » et un renouvellement si le besoin perdurait. En 2014, l'Office a déterminé qu'il y avait encore un volume élevé de demandes d'AIPRP et des médias qui dépassait sa capacité de réponse et que, par conséquent, il y avait un besoin continu de financement. La présentation au CT de 2014 engageait des fonds pour encore trois années (de l'exercice 2014-2015 à l'exercice 2016-2017).

#### Constatations et justification

##### 4.1.3.1 AIPRP

Le Bureau de l'AIPRP exerce ses activités en réponse à une exigence prévue par la loi et conformément à des normes de service; il s'agit d'une fonction pertinente à l'Office qui aide à répondre aux besoins des Canadiens.

Au moment où la présentation au CT de 2014 a été préparée, on s'attendait à ce que le nombre de demandes d'AIPRP continue d'augmenter d'environ 20 % au cours des deux exercices suivants. Les données fournies par le Bureau de l'AIPRP révèlent que le nombre total de nouvelles demandes a en réalité diminué de 40 % si l'on compare l'exercice 2015-2016 à l'exercice 2013-2014, et se situe maintenant près des niveaux de 2011-2012. Les rapports annuels de l'AIPRP et le personnel laissent entendre que la charge de travail est attribuable à la complexité des demandes et se reflète dans le nombre de pages qui doivent être traitées. Il y a eu une augmentation considérable de celles-ci entre l'exercice 2014-2015 et l'exercice 2015-2016 (voir la section 4.2.2 ci-dessous), malgré une diminution du nombre total des demandes. Par ailleurs, ces dernières ont un caractère illimité et, parfois, visent une base de données complète. Il y a donc plus de renseignements à traiter, et des stratégies doivent alors être élaborées pour avoir accès à l'information de manière tangible pour le demandeur tout en respectant les exigences et les exceptions prévues par la loi.

Les réponses aux demandes d'AIPRP sont fondées sur la demande; les données montrent que les heures de travail demeurent nombreuses. Bien que les renseignements antérieurs puissent aider à prévoir la charge de travail future et les effectifs requis, une surveillance doit continuer d'être exercée pour déterminer si le Bureau de l'AIPRP et les Services juridiques ont de la souplesse et la capacité nécessaires de fournir des réponses complètes en temps utile.

---

<sup>37</sup> Les rapports sur les plans et les priorités et les rapports ministériels sur le rendement de l'Office pour les exercices financiers 2012-2013 à 2016-2017 contiennent des exemples de priorités, de résultats et d'initiatives ou d'activités à l'appui.

### 4.1.3.2 Secteur des communications

Le Service de communications est un service normalisé au sein d'un ministère et, par conséquent, sera toujours un service essentiel pour aider l'Office à exécuter son mandat.

La présentation au CT de 2012 visait à obtenir des ressources en communication afin de mener des activités d'engagement externes, de coordonner les activités de rédaction et de révision et les relations avec les médias et d'offrir un soutien aux communications dans le cadre des travaux d'ordre réglementaire de l'Office.

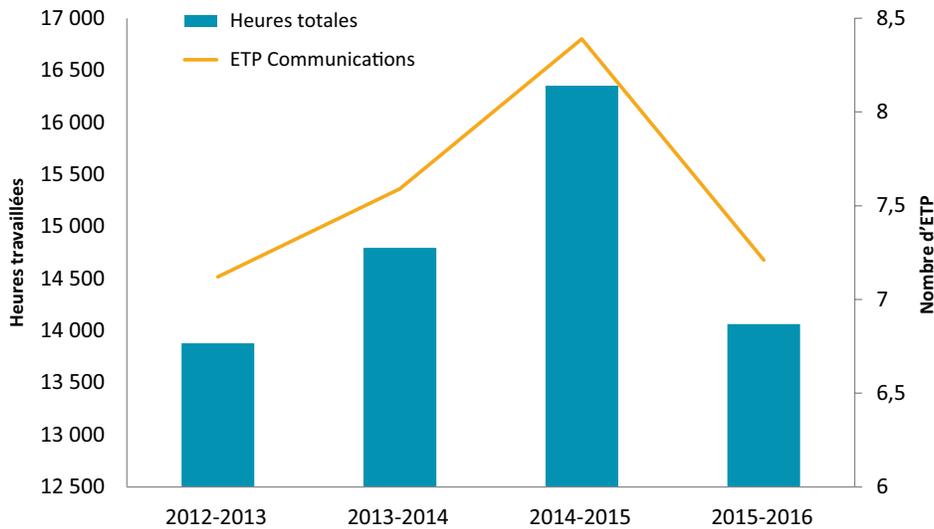
La réorganisation interne du Secteur des communications en une équipe axée sur l'engagement et une équipe consacrée aux communications aidera à déterminer si des ressources supplémentaires sont nécessaires. Les besoins relatifs à l'exécution des programmes de l'Office devront être évalués en fonction de son allocation de base et d'autres sources de financement temporaire afin d'établir la nécessité de les maintenir.

La présentation au CT de 2012 visait à obtenir des ressources en communication afin de mener des activités d'engagement externes, de coordonner les activités de rédaction et de révision et les relations avec les médias et d'offrir un soutien aux communications dans le cadre des travaux d'ordre réglementaire de l'Office. L'Office continue d'accorder une grande priorité au rapprochement avec les Canadiens et, par l'entremise de la présentation au CT de 2015, il complète les activités et les buts de la présentation au CT de 2012. La présentation au CT de 2015 a fourni à l'Office les ressources pour pourvoir plus de postes d'agent de communications (7 ETP). L'objectif est d'établir des relations avec les médias, d'assurer la gestion des enjeux et de rédiger des rapports, des discours, des communiqués et des notes d'information. Des spécialistes de l'engagement (11 ETP) organiseront et présenteront des événements d'engagement public généraux et répondront au public.

Le personnel peut recourir à divers codes horaires pour consigner son temps. La figure 16 présente le nombre total d'heures consignées et attribuées par employé pour une activité principale précise appelée « services de communication ». D'autres équipes au sein de l'Office utilisent aussi à l'occasion ce code horaire particulier, quoique son utilisation varie grandement d'un exercice à l'autre. Au total, 879 heures ont été consacrées par d'autres équipes et secteurs aux services de communication de l'exercice 2012-2013 à l'exercice 2015-2016.

Le Secteur des communications offre des services internes et externes, et la nature du travail peut nécessiter une approche proactive ou réactive. La section 4.2.1.2 illustre la variabilité des demandes des médias et des communiqués, les deux représentant une partie de la charge de travail des agents de communications.

Figure 16 : Heures consacrées par les Services des communications



Les données indiquent une tendance à la hausse jusqu'à l'exercice 2014-2015 pour les heures travaillées et le nombre d'ETP. Durant l'exercice 2015-2016, le nombre d'employés a diminué de 14 % (1 ETP) comparativement à l'exercice précédent. Cette diminution a entraîné une baisse du nombre total d'heures travaillées, laquelle est peut-être aussi attribuable à un volume de demandes des médias moins élevé.

Au moment de la présentation au CT de 2014, il était indiqué que le nombre de demandes des médias avait triplé entre 2011 et 2013 et qu'au cours des deux années suivantes, on s'attendait à ce que ce nombre double encore. En fait, le nombre total de demandes a augmenté de 13 % en 2014 comparativement à 2013, avant de reculer de 36 % en 2015 comparativement aux niveaux de 2014. Pendant ce temps, le nombre de communiqués proactifs a augmenté.

Il y a un besoin continu de répondre au public, mais aussi de prendre l'initiative de l'informer et de le sensibiliser à l'égard de la sûreté des pipelines. Les résultats des quatre derniers exercices démontrent que le Secteur des communications a atteint ses résultats escomptés.

## 4.2 Efficacité (résultats)

Depuis 2012, l'Office a renforcé sa capacité de répondre à la demande variable de services de communications externes et aux demandes d'AIPRP. Il a également prouvé qu'il continuait de poursuivre son objectif d'accroître la transparence en mettant en place différents mécanismes pour communiquer l'information au public.

### Constatations et justification

#### 4.2.1 Communications



Les agents de communications aident l'Office à planifier les activités de communication, de rédaction et de révision ainsi que les relations avec les médias et le public.

En 2012, l'Office a observé une augmentation du contact avec les médias, le Parlement et le public. L'augmentation correspondante de la charge de travail, eu égard aux ressources actuelles, avait une incidence sur la capacité du personnel à accomplir les activités quotidiennes. En 2014, le financement a été renouvelé en fonction des mêmes observations.

##### 4.2.1.1 Ressources

L'Office a affecté du personnel aux communications internes et externes. Le Secteur des communications est appuyé par du personnel et des avocats possédant une expertise en la matière. La demande de financement relative à la sécurité de 2012 précisait que trois agents de communications à temps plein pendant deux ans aideraient à absorber la charge de travail. Le financement a été renouvelé en 2014, permettant ainsi de conserver les trois postes et de composer avec la croissance continue et prévue de la charge de travail.

Un examen des données et des renseignements disponibles révèle que, pour les deux premiers exercices, un seul ETP a été financé par la demande de financement relative à la sécurité de 2012. Lorsque le financement a été renouvelé en 2014, trois ETP ont été financés.

Le personnel a indiqué que les ressources ont été affectées en priorité aux communications externes, ce qui a réduit la capacité du Secteur des communications à répondre à la demande de soutien interne. Les personnes interrogées ont mentionné que leur charge de travail continue d'augmenter, d'une part, mais qu'elle est aussi imprévisible, d'autre part, étant donné qu'il s'agit d'un service interne fondé sur les besoins du public et de l'Office. Par exemple, le personnel offre un soutien aux fonctions de base de l'Office, notamment aux activités de vérification de la conformité et à l'établissement de rapports externes.

#### 4.2.1.2 Demandes des médias et communiqués de presse

Durant l'exercice 2015-2016, les agents de communications ont observé une diminution du nombre de demandes des médias comparativement à chacun des deux exercices précédents; toutefois, le volume est encore environ 55 % plus élevé que durant l'exercice 2012-2013 (figure 17). Le nombre varie encore chaque mois, et répondre à certaines demandes nécessite beaucoup de travail parce qu'il peut être nécessaire de consulter un expert technique de l'Office pour être en mesure de répondre à une question particulière. Le nombre total de demandes n'a pas augmenté de façon exponentielle comme on s'y attendait il y a quelques années.

Les sujets des demandes des médias varient d'un exercice à l'autre, mais les plus courants

sont les projets pipeliniers (p. ex., agrandissement du réseau de Trans Mountain) et la sécurité et la protection de l'environnement. Les agents de communications renvoient aussi les demandes des médias à des experts en la matière de l'Office afin d'obtenir leur apport pour préparer la réponse.

De l'exercice 2012-2013 à l'exercice 2013-2014, le nombre de communiqués a plus que doublé et s'est maintenu à ce niveau, soit entre trois et cinq communiqués par mois en moyenne. Ces communiqués font état des faits nouveaux touchant tous les secteurs de l'Office, à savoir ses activités, ses décisions et ses rapports.

Le Secteur des communications s'est doté d'une « procédure de rapport sur la surveillance des médias » selon laquelle le personnel surveille les couvertures médiatiques (p. ex., articles en ligne ou imprimés) et accorde une note au ton du rapport médiatique chaque fois que le nom de l'Office est mentionné ou que l'article porte sur les initiatives de l'Office. L'objectif est d'évaluer la perception du public et d'aider à cerner les problèmes émergents susceptibles de toucher l'organisation. La procédure et le guide qui l'accompagne, toutefois, n'indiquent pas comment déterminer le ton, et le guide n'a pas été mis à jour depuis sa préparation en 2012.

Le Secteur des communications possède des données couvrant la période du 1er juillet 2012 au 31 janvier 2016. Durant cette période, le personnel a passé en revue 4 437 articles des médias et a attribué une note à 4 387 (ou 99 %) d'entre eux. Depuis la fin de janvier 2016, la surveillance des médias et l'analyse du ton sont données en sous-traitance.

### De 2012-2013 à 2015-2016

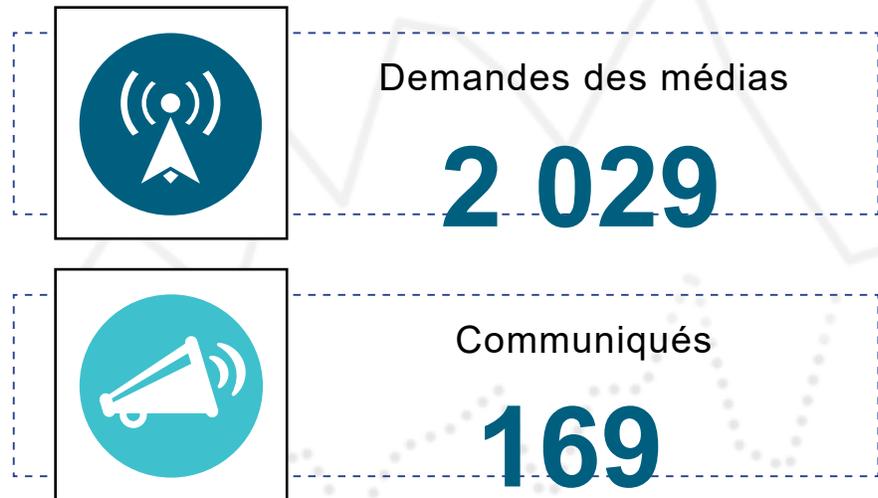


Figure 17 : Demandes des médias et communiqués du 1<sup>er</sup> avril 2012 au 31 mars 2016

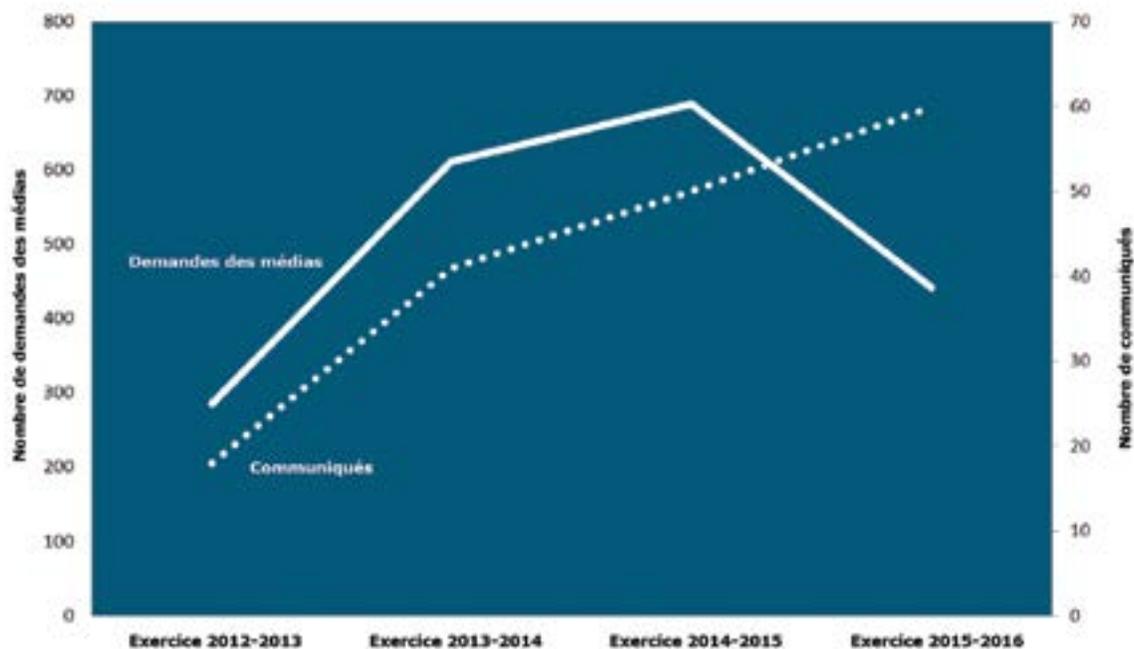
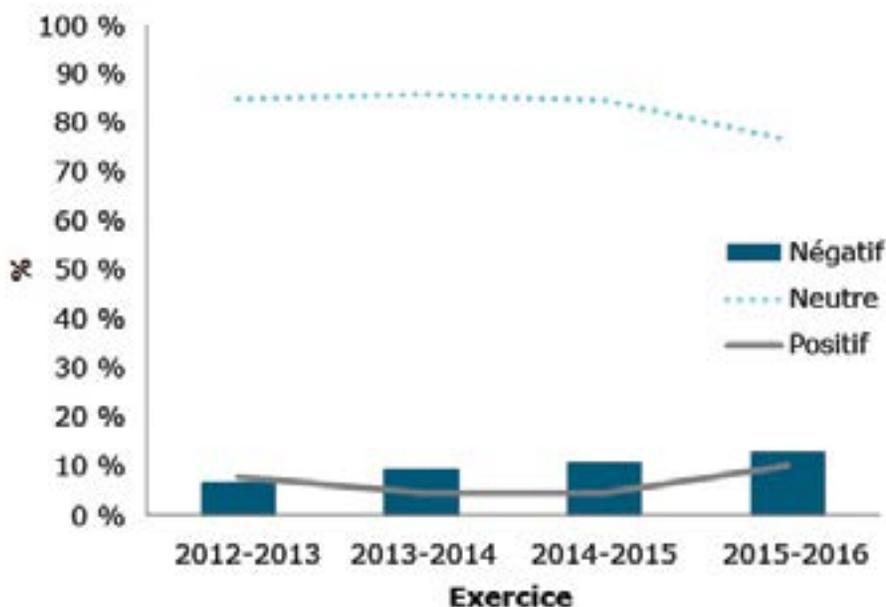


Figure 18 : Ton des médias de juillet 2012 à janvier 2016



Au cours des trois derniers exercices et demi, en moyenne, le ton a été neutre 83 % du temps, négatif 10 % du temps et positif 7 % du temps. Il n'y a eu aucun changement important au fil des ans dans ces catégories de ton pour les articles des médias auxquels une note a été attribuée. Parmi les articles qui se sont vus attribuer une note et dont le sujet a été consigné dans une base de données par le personnel (10 %), les sujets les plus fréquents étaient liés à une audience importante ou aux pouvoirs de l'Office.

### 4.2.1.3 Communication de renseignements sur la sécurité et la protection de l'environnement

L'Office publie sur son site Web des renseignements sur ses activités de réglementation afin que les parties prenantes, comme les Canadiens et l'industrie, puissent s'informer. Par exemple, l'Office possède un portail sur le rendement en matière de sécurité, qui offre une visualisation et une analyse des incidents impliquant des pipelines ainsi que des mises à jour régulières des données, qui peuvent être téléchargées. Il possède également une page Web sur la conformité et l'exécution, où il démontre son engagement à fournir de l'information sur la sûreté des pipelines et des installations qu'il réglemente ainsi que sur les résultats de ses mesures de conformité et d'exécution. En 2011, le Secteur des communications a commencé à publier de façon proactive des renseignements sur la conformité et l'exécution (p. ex., audits, rapports d'inspection, activités de conformité et d'exécution, lettres et ordonnances).

Le site Web de l'Office sert aussi à diffuser des avis de sécurité et d'information, des fiches d'information, des discours, des présentations et des vidéos dans le but d'informer le public de ses activités et du cycle de vie de la réglementation, de même que de ses plans en matière d'élaboration de règlements et des occasions de consultation. Les agents de communications gèrent aussi les comptes de médias sociaux de l'Office et se servent de ces outils pour informer le public à l'égard d'une variété de sujets ainsi que pour fournir des mises à jour ou des renseignements d'intérêt.

### 4.2.1.4 Information du public

Le Secteur des communications s'est doté d'un plan triennal axé sur les activités liées aux communications externes. Il précise plusieurs domaines à privilégier pour atteindre son objectif d'être proactif dans ses relations publiques et la gestion des problèmes. L'un d'eux est d'accroître les activités d'engagement de la collectivité afin d'informer les Canadiens et de décrire le mandat, le rôle et les responsabilités de l'Office.

Le personnel a indiqué que le Secteur des communications ne lance pas ses propres activités de sensibilisation, mais qu'il appuie les autres secteurs de l'Office dans les leurs. D'autres activités liées à l'information et à l'engagement ont également été mentionnées.

Par exemple, le personnel des communications a soutenu l'Initiative nationale de mobilisation du président pendant toute sa durée et a rédigé un rapport dans lequel était décrit le dialogue tenu avec les parties prenantes sur la sûreté des pipelines et la protection de l'environnement<sup>38</sup>. Un forum de discussion en ligne a aussi été organisé en même temps pour recueillir les commentaires du public sur plusieurs thèmes liés à la sûreté et à l'environnement.

Le forum sur la sûreté des pipelines, tenu en 2013 et en 2015, constitue une autre activité digne de mention de l'Office. Le public et les parties prenantes sont invités à participer à ces activités et à débattre des questions émergentes en matière de sûreté et des occasions d'améliorer les résultats, à échanger de l'information sur les questions techniques relatives aux pipelines et à mieux comprendre les préoccupations des parties prenantes. Le Secteur des communications offre également un soutien essentiel dans l'organisation de cette activité.

---

<sup>38</sup> Office : [Rapport sur l'initiative nationale de mobilisation : Mobilisation des Canadiens sur la sécurité des pipelines 2015](#)

## 4.2.2 AIPRP

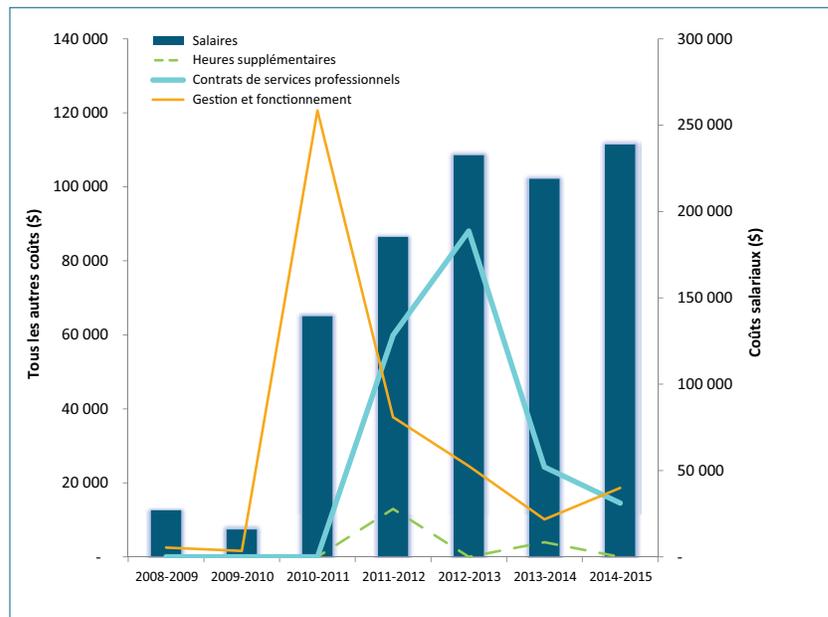


Répondre aux demandes d'accès à l'information<sup>39</sup> ou aux demandes de renseignements personnels<sup>40</sup> est une exigence prévue par la loi. En 2012, l'Office a observé une visibilité accrue des questions liées à l'énergie et un intérêt plus marqué du grand public, qui ont entraîné une augmentation notable des demandes d'AIPRP. Il a donc fallu embaucher un agent d'AIPRP supplémentaire pour deux ans afin de répondre aux demandes et respecter les normes de service, ainsi que d'assurer la communication de l'information publique. Ces défis ont de nouveau été soulignés dans la présentation au CT de 2014, et le financement a été renouvelé pour trois ans.

### 4.2.2.1 Ressources

Le nombre total de personnes répondant à temps plein ou à temps partiel aux demandes d'AIPRP depuis l'exercice 2012-2013 est de 3,5 à 4,5 selon l'exercice. Un poste a été financé par l'entremise des présentations au CT de 2012 et de 2014 et un autre a été financé dans le cadre d'une autre initiative prévue dans la présentation au CT de 2014. Le dernier ETP et demi actuellement en poste au Bureau de l'AIPRP est financé à même l'allocation annuelle de base de l'Office. Un entrepreneur à temps partiel a également aidé à préparer des réponses aux demandes d'AIPRP durant chaque exercice, sauf celui de 2015-2016. La figure 19 présente les dépenses réelles engagées sur sept ans pour s'acquitter des responsabilités contenues dans la *Loi sur l'accès à l'information et à la Loi sur la protection des renseignements personnels*.

Figure 19 : Ventilation des dépenses d'AIPRP



Les salaires représentent la plus grande partie des coûts et sont demeurés élevés depuis l'exercice 2010-2011. Il y a lieu de noter que pour l'exercice 2015-2016, les contrats de services professionnels (p. ex., la formation) sont inclus dans les coûts de gestion et de fonctionnement. Mentionnons également que la fonction d'AIPRP à l'Office est réalisée avec l'aide des Services juridiques et d'autres secteurs qui fournissent des commentaires et effectuent des examens; cependant, cela n'est pas illustré à la figure 19.

### 4.2.2.2 Demandes d'accès à l'information et de renseignements personnels

En l'espace d'un an, le personnel a traité les nouvelles demandes et les demandes reportées d'un exercice antérieur (le cas échéant). Les demandes qui ne sont pas closes à la fin d'un exercice sont reportées au suivant. La plus grande partie des demandes présentées en vertu de la *Loi sur l'accès à l'information (LAI)* provient du secteur privé, suivi de près par les demandes du public, comme le montre la figure 20.

<sup>39</sup> *Loi sur l'accès à l'information*

<sup>40</sup> *Loi sur la protection des renseignements personnels*

Figure 20: Source des demandes d'accès à l'information présentées du 1er avril 2008 au 31 mars 2015

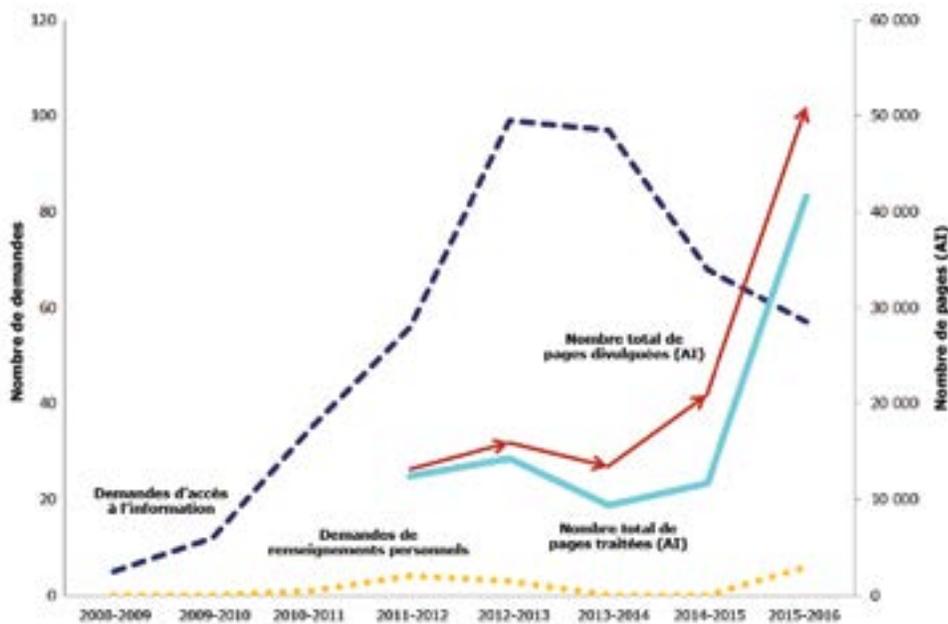


Comme le reste de l'appareil gouvernemental, l'Office traite un nombre accru de demandes d'accès à l'information depuis l'exercice 2008-2009. Le nombre de demandes de renseignements personnels reçues chaque année est beaucoup moins grand. La situation est à l'opposé de celle que l'on constate dans l'ensemble de l'appareil gouvernemental<sup>41</sup>. Le nombre de demandes d'accès à l'information a diminué chaque année depuis la présentation au CT de 2012. De l'exercice 2012-2013 à l'exercice 2015-2016, la baisse a été de 42 %; toutefois, le nombre de pages traitées et communiquées dans le cadre de demandes d'accès à l'information a augmenté d'environ 200 % durant cette période. L'augmentation la plus importante a été observée après l'exercice 2014-2015.



<sup>41</sup> Infosource : <https://www.canada.ca/fr/secretariat-conseil-tresor/sujets/acces-information-protection-reseignements-personnels.html>

Figure 21 : Demandes reçues par l'Office du 1er avril 2008 au 31 mars 2016



À l'Office, le nombre de demandes d'accès à l'information reçues chaque année a augmenté considérablement (de 2 000 %) de l'exercice 2008-2009 à l'exercice 2012-2013, tandis qu'on observait une augmentation de 62 % dans l'ensemble du gouvernement durant la même période, comme l'indique la figure 21.

*Remarque :* Les données antérieures à avril 2011 pour le nombre de pages traitées/communiquées n'étaient pas disponibles dans les rapports annuels de l'Office.

Lorsqu'il reçoit une demande, le Bureau de l'AIPRP instruit le personnel concerné de l'Office de communiquer les documents demandés dans un délai donné. Il peut arriver qu'il faille obtenir des renseignements auprès de différentes sources à l'Office et que plusieurs sujets soient visés dans une seule demande.

Le rapport annuel sur l'accès à l'information de 2014-2015<sup>42</sup> et le rapport ministériel sur le rendement de 2015-2016<sup>43</sup> indiquent que le nombre de pages traitées et communiquées reflète la complexité des demandes et, par conséquent, la charge de travail s'y rattachant, puisque chaque page doit être analysée afin de déterminer si les renseignements qu'elle contient peuvent être communiqués ou doivent faire l'objet d'une exception ou d'une exclusion. Le travail est également plus ardu et plus long lorsqu'il faut consulter d'autres intervenants et obtenir des avis juridiques.

Si les pages sont utilisées pour illustrer la charge de travail, les données indiquent que celle-ci a récemment augmenté de façon considérable. Par contre, le nombre de demandes s'est stabilisé et n'a pas monté comme on l'avait prévu dans la présentation au CT de 2014. Une autre année de données et de suivi du nombre de demandes nécessitant une réponse de la direction pourrait aider à déterminer si les demandes et leur nature continuent d'avoir une incidence sur le nombre de pages à traiter, comme c'était le cas durant l'exercice 2015-2016. La section 4.3 renferme des renseignements complémentaires sur le rendement par rapport aux délais prévus par la loi pour répondre aux demandes d'accès à l'information.

<sup>42</sup> Office : Rapport annuel présenté conformément à la [Loi sur l'accès à l'information](#), 2014-2015

<sup>43</sup> Office : [Rapport ministériel sur le rendement](#), 2014-2015, Renseignements supplémentaires (Tableaux)

### 4.2.2.3 Rendement et établissement de rapports

L'Office est tenu de présenter un rapport annuel au Parlement décrivant comment il s'est acquitté des responsabilités qui lui incombent en vertu de la Loi sur l'accès à l'information et de la Loi sur la protection des renseignements personnels. Un lien vers ces rapports annuels sur l'AIPRP se trouve sur le site Web de l'Office<sup>44</sup>. Le Bureau de l'AIPRP utilise un logiciel pour faire le suivi des demandes et recueillir des données. Il publie des résumés des demandes d'AIPRP closes chaque mois sur le site Web de l'Office, dont un résumé de la demande et le nombre de pages traitées et communiquées. Les normes de service sont décrites plus en détail à la section 4.3.

La *Loi sur l'accès à l'information* désigne le commissaire à l'information responsable de recevoir les plaintes et de faire enquête sur celles-ci. Il doit présenter des rapports annuels au Parlement sur les activités du commissariat. L'Office déclare également le nombre de plaintes et d'enquêtes ainsi que toute poursuite dans ses rapports annuels sur l'AIPRP.

Dans l'ensemble, très peu de plaintes ont été reçues. De 2012 à 2014, trois plaintes fondées ont été déposées (plaintes liées au fait que l'Office ne respectait pas le délai prévu dans la loi pour fournir l'information ou exprimant des préoccupations concernant les frais estimés pour la préparation des renseignements demandés.

## 4.3 Efficience et économie

### 4.3.1 Analyse des ressources et de la charge de travail

Le tableau 16 indique le financement annuel moyen prévu au budget pour les activités « de sensibilisation et d'information du public ». La présentation au CT de 2012 inclut aussi les coûts de gestion et de fonctionnement pour le démarrage. Aucun renseignement n'est disponible sur les dépenses réelles engagées par rapport à la présentation au CT de 2012 puisque les coûts de gestion et de fonctionnement et les coûts salariaux n'ont pas fait l'objet d'un suivi pour l'ensemble de l'initiative.

#### Demandes d'accès à l'information

Le nombre moyen de demandes d'accès à l'information et de pages traitées par personne au Bureau de l'AIPRP, y compris par un entrepreneur et un employé à temps partiel, est indiqué au tableau 17. Il s'agit d'une approximation puisque le personnel traite également les demandes de renseignements personnels (bien que le volume soit minime) et d'autres types de demandes externes et internes. Le nombre de nouvelles demandes et le nombre de demandes terminées ont tous deux diminué depuis l'exercice 2013-2014. La charge de travail a plutôt été

fondée sur le nombre de pages traitées, qui a augmenté rapidement par personne durant l'exercice 2015-2016. Les données montrent qu'avec le même nombre de ressources, le Bureau de l'AIPRP a réussi à assumer cette charge de travail accrue. Les données des prochains exercices aideront à déterminer le nombre de demandes d'AIPRP et si le nombre de pages continue d'être élevé. Si c'est le cas, il faudra déterminer comment cette tendance influe sur les besoins en ressources pour fournir des réponses en temps utile.

Exercice	CT 2012	CT 2014
2012–2013	709 000 \$	–
2013–2014	709 000 \$	–
2014–2015	–	588 794 \$
2015–2016	–	588 794 \$
2016–2017	–	588 794 \$
<b>TOTAL des deux présentations</b>		<b>3 184 382 \$</b>

<sup>44</sup> Site Web de l'Office : [Rapports annuels sur l'AIPRP](#)

**TABLEAU 17 : NOMBRE MOYEN DE DEMANDES TRAITÉES PAR EMPLOYÉ DE L'AIPRP**

Exercice	N <sup>bre</sup> de personnes au Bureau de l'AIPRP	N <sup>bre</sup> de nouvelles demandes	N <sup>bre</sup> de demandes terminées	N <sup>bre</sup> de pages traitées	N <sup>bre</sup> moyen de demandes terminées par personne	N <sup>bre</sup> moyen de pages traitées par personne
2008–2009	1	5	7	Non disponible	7	Non disponible
2009–2010	1	12	8	Non disponible	8	Non disponible
2010–2011	3,5	35	30	Non disponible	9	Non disponible
2011–2012	4,5	56	47	13 192	10	2 932
2012–2013	5,5	99	98	15 964	18	2 903
2013–2014	5,5	97	110	13 422	20	2 440
2014–2015	4,5	68	56	20 842	12	4 632
2015–2016	4,5	57	66	50 974	15	11 328

### Demands des médias

Le nombre moyen de demandes par employé des communications chargé de répondre aux médias peut être calculé, bien qu'il s'agisse d'une approximation puisque les membres du personnel qui répondent aux demandes des médias ne sont pas tous des agents de communications. Certains employés s'occupent davantage des réponses aux médias que d'autres et enregistrent plus du double de ce qui est illustré dans le calcul du tableau 18.

**TABLEAU 18 : NOMBRE MOYEN DE DEMANDES PAR EMPLOYÉ DES COMMUNICATIONS**

Exercice	N <sup>bre</sup> de demandes des médias	N <sup>bre</sup> d'employés répondant aux demandes des médias	N <sup>bre</sup> moyen de demandes par employé
2012–2013	286	8	36
2013–2014	612	11	56
2014–2015	689	11	63
2015–2016	442	10	44

### 4.3.2 Normes de service pour l'AIPRP

La *Loi sur l'accès à l'information* et la *Loi sur la protection des renseignements personnels* prévoient un délai maximal de 30 jours pour répondre à une demande, à compter de sa réception. Ce délai peut toutefois être prolongé dans certaines circonstances, comme l'énoncent les lois. Dans ses rapports annuels, l'Office fait état de son rendement par rapport à cette norme de service et fournit les raisons pour lesquelles il n'a pas respecté les délais prescrits. Au nombre de celles-ci, on note une charge de travail plus élevée ou l'obligation de consulter des intervenants internes ou externes pour répondre à une demande.

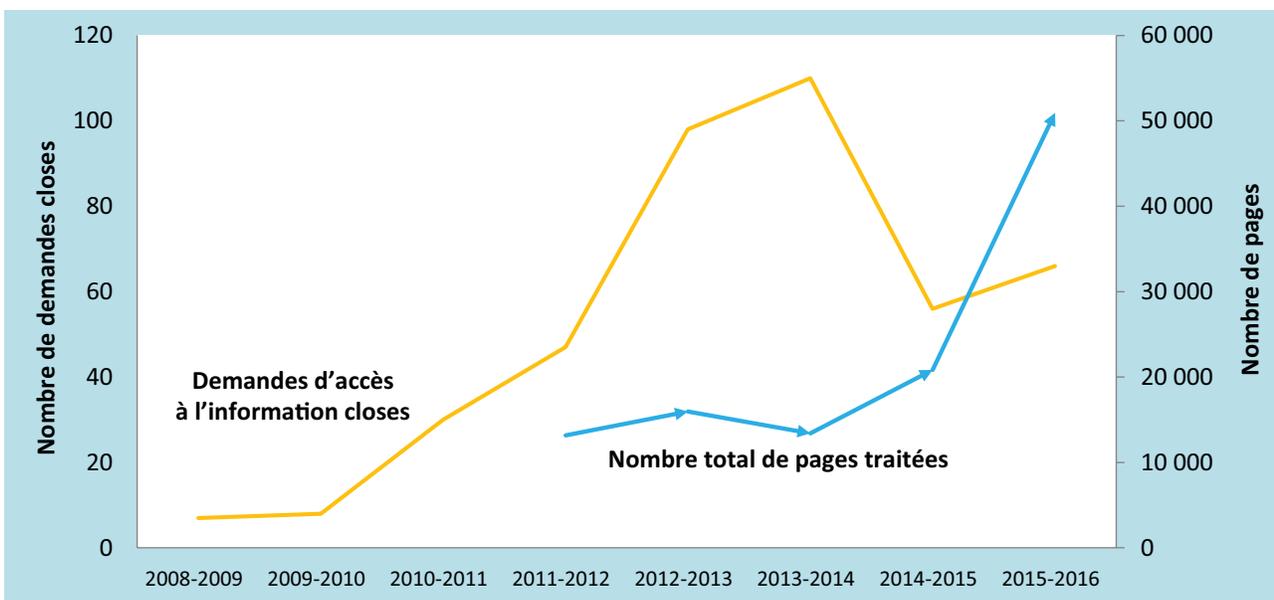
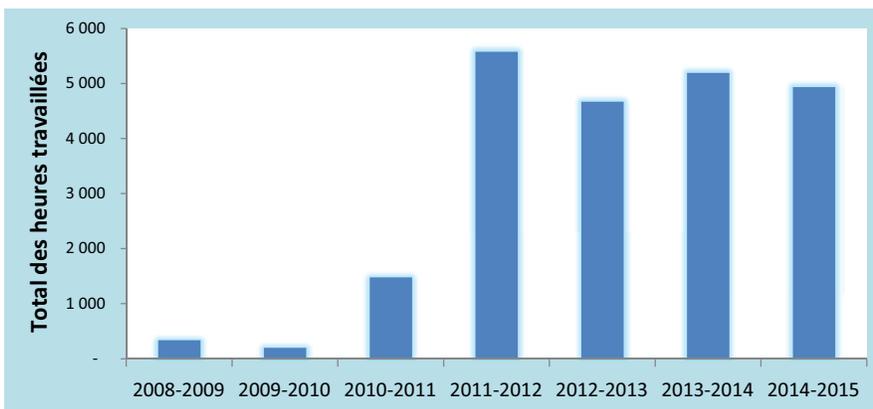
L'Office déclare son rendement par rapport à cette norme de service prévue par la loi dans les tableaux de renseignements supplémentaires qui accompagnent le Rapport ministériel sur le rendement annuel. Le tableau 19 présente les résultats compilés et indique que, sur une période de quatre ans, il a continuellement respecté le délai prévu par la loi pour 82 à 85 % des demandes. La plupart des demandes qui ont nécessité plus de temps ont bénéficié d'une prolongation, la charge de travail étant le principal motif du retard.

Le personnel de l'AIPRP participe également à d'autres activités. Il offre un soutien et des conseils en vue d'accroître la transparence et l'accès aux données par le public. Ces activités comprennent l'examen de l'information avant la publication sur le site Web de l'Office ainsi que la préparation de réponses aux demandes d'autres ministères qui souhaitent que les renseignements (pages) portant sur l'Office soient vérifiés avant d'être publiés.

Le nombre total d'heures enregistrées par le personnel d'AIPRP dans le système TIME de l'Office de l'exercice 2010 2011 à l'exercice 2011-2012 a augmenté de 278 %. Cette hausse considérable est également reflétée par le nombre de nouvelles demandes, en progression de 60 % en un an. La figure 22 présente les données disponibles depuis l'exercice 2008-2009. Le nombre total d'heures consacrées à l'AIPRP est demeuré élevé en raison du nombre de pages accru qui doivent être traitées, même si le nombre total de nouvelles demandes a diminué et si le nombre de demandes closes est nettement moins élevé qu'au cours de l'exercice 2012-2013.

Le personnel d'autres secteurs de l'Office aide aussi à répondre aux demandes d'AIPRP. Par exemple, les Services juridiques offrent un soutien réglementaire direct au personnel de l'AIPRP et fournissent des avis juridiques ainsi qu'un examen indépendant de l'analyse réalisée par le personnel de l'AIPRP concernant les documents communiqués à la suite d'une demande qui nécessite une réponse de la direction. D'après les données du système TIME, les Services juridiques sont le secteur qui consacre le plus de temps aux demandes d'AIPRP, suivis par le Secteur de l'intégration opérationnelle.

**Figure 22 : Heures travaillées par le personnel de l'AIPRP**



**TABLEAU 19 : RÉSULTATS PAR RAPPORT À LA NORME DE SERVICE SUR L'ACCÈS À L'INFORMATION**

EXERCICE					
Résultats	2011–2012	2012–2013	2013–2014	2014–2015	
% de demandes respectant le délai de 30 jours	83 %	85 %	82 %	82 %	
N <sup>bre</sup> de demandes dépassant le délai, mais bénéficiant d'une prolongation	7	14	14	9	
N <sup>bre</sup> de demandes dépassant le délai, mais ne bénéficiant pas d'une prolongation	1	0	6	1	
Principale raison du non-respect du délai prévu par la loi	✓ Charge de travail	8	11	6	7
	✓ Consultation externe		3	5	1
	✓ Consultation interne			6	1
	✓ Autre			3	1

### 4.3.3 Normes de service pour les demandes des médias

Les agents de communications doivent respecter une norme de service interne de trois heures pour répondre aux demandes des médias (pour les questions où les faits peuvent être facilement obtenus, comme sur le site Web de l'Office). Le délai pour les demandes des médias qui mènent à une entrevue varie selon la date de tombée du journaliste et la disponibilité d'un expert technique à l'Office.

La plupart des demandes des médias sont faites entre le lundi et le vendredi. À l'occasion, une demande peut être reçue durant le week-end, mais il s'agit habituellement d'une demande qui a trait à la « sécurité et à la protection de l'environnement » par suite d'un incident.

Du 1<sup>er</sup> avril 2012 au 31 mars 2016, l'Office a répondu à la plupart des demandes des médias dans la même journée (91 %) ou le lendemain (5 %). Très peu de demandes ont nécessité plus de cinq jours pour fournir une réponse. De l'exercice 2012-2013 à l'exercice 2015-2016, la proportion des demandes des médias ayant reçu une réponse la même journée a augmenté de 10 %.

### 4.3.4 Planification des ressources et résultats

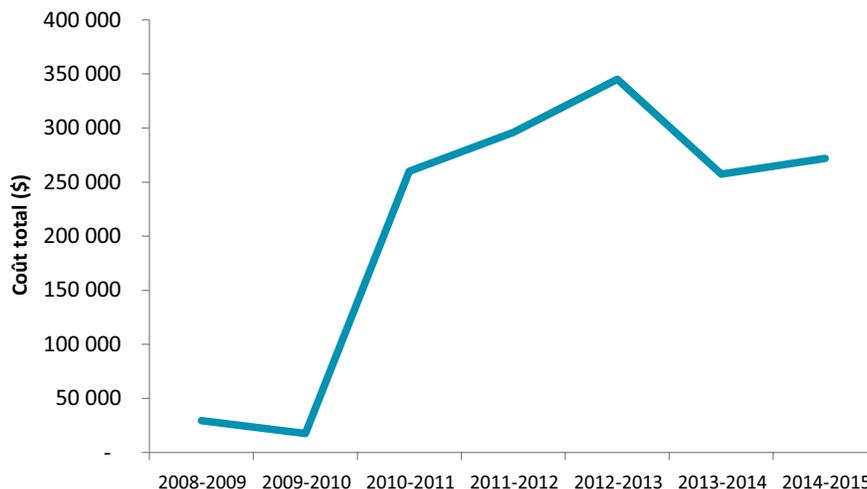
Chaque année, l'Office prépare le Plan d'affectation des ressources (PAR) qui lui sert d'outil de planification budgétaire pour prévoir et affecter ses ressources et en faire le suivi. Les chefs d'équipe peuvent gérer les ressources et le budget de leur équipe par l'intermédiaire du système du PAR et de sa base de données. L'Office prépare également un RPP chaque année. Ce rapport décrit les principales activités planifiées, les résultats escomptés, les indicateurs et les cibles ainsi que les dépenses et les ETP prévus sur trois ans. Le budget y est affecté par résultat stratégique et secteur de programme. Le budget du Secteur des communications relève de celui des Services internes, tandis que celui du Bureau de l'AIPRP relève du budget du secrétaire de l'Office.

#### 4.3.4.1 Coûts

##### Accès à l'information

Fondée sur les données financières des rapports annuels sur l'accès à l'information, la figure 23 illustre les coûts totaux du Bureau de l'AIPRP, soit les salaires, les heures supplémentaires, les contrats et les frais de gestion et de fonctionnement. Les coûts ont augmenté rapidement de l'exercice 2009-2010 à celui de 2010-2011, puis sont demeurés à ce haut niveau, tout en variant quelque peu chaque année.

Figure 23 : Coût total du Bureau de l'AIPRP



Le tableau 20 illustre une approche permettant d'analyser les coûts des réponses aux demandes d'accès à l'information; cependant, il ne reflète que les coûts directs de dotation et des heures supplémentaires de l'AIPRP et n'inclut pas ceux liés à la gestion et au fonctionnement ni les coûts des contrats comme le fait la figure 23 ci-dessus. L'AIPRP est une responsabilité essentielle de l'équipe, mais étant donné que le personnel participe à d'autres activités et que le personnel d'autres secteurs de l'Office contribue aussi à la préparation de réponses aux demandes d'accès à l'information, ces calculs ne sont qu'une approximation. Le coût moyen pour terminer une demande ou traiter une page varie d'un exercice à l'autre, selon le nombre total de demandes terminées ou de pages traitées. Habituellement, plus le volume de demandes terminées est élevé, plus le coût moyen d'une demande est faible. Par contre, ce n'est pas toujours le cas. Ce fait s'explique par l'augmentation du nombre de pages à traiter comme on peut le voir, par exemple, durant l'exercice 2014-2015 comparativement à l'exercice 2013-2014.

TABLEAU 20 : COÛT MOYEN DES DEMANDES D'ACCÈS À L'INFORMATION

Exercice	N <sup>bre</sup> de demandes terminées	N <sup>bre</sup> total de pages traitées	N <sup>bre</sup> total d'heures soumis par le Bureau de l'AIPRP	Coût moyen par demande terminée	Coût moyen par page traitée	N <sup>bre</sup> moyen d'heures consacrées aux demandes terminées
2008-2009	7	s.o.	337	3 857 \$	Remarque a)	48
2009-2010	8	s.o.	195	1 985 \$		24
2010-2011	30	s.o.	1 476	4 646 \$		49
2011-2012	47	13 192	5 574	3 943 \$	14 \$	119
2012-2013	98	15 964	4 666	2 373 \$	15 \$	48
2013-2014	110	13 422	5 190	1 991 \$	16 \$	47
2014-2015	56	20 842	4 932	4 264 \$	11 \$	88
2015-2016	66	50 974	Remarque b)			

Remarque a) : Le nombre de pages n'était pas indiqué dans le Rapport annuel sur l'AIPRP.

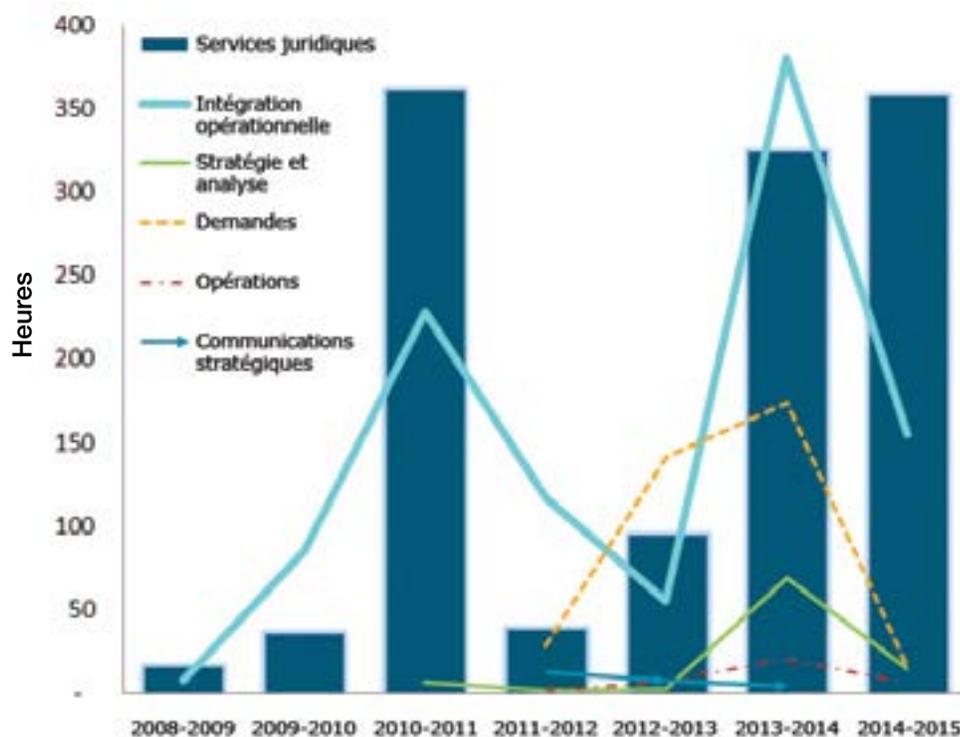
Remarque b) : Le Rapport annuel sur l'AIPRP de 2015-2016 n'était pas disponible au moment de l'évaluation.

Le coût des réponses aux demandes d'AIPRP englobe davantage que le simple coût pour le Bureau de l'AIPRP. Chaque fois qu'une nouvelle demande est faite, d'autres membres du personnel de l'Office participent au processus et trouvent et examinent l'information avant de l'envoyer au Bureau de l'AIPRP, qui l'examinera de nouveau et la préparera pour la publication. Le personnel peut attribuer un code horaire spécial aux heures consacrées à l'AIPRP. D'après les données disponibles, environ 25 000 heures additionnelles ont été consacrées à l'AIPRP dans le reste de l'Office sur une période de sept ans. La plus grande augmentation a eu lieu entre l'exercice 2009-2010 et l'exercice 2010-2011.

La figure 24 montre le nombre total d'heures que l'ensemble de l'Office a consacrées à l'AIPRP (selon les données disponibles dans le système TIME qui ont été déclarées par le personnel) et la façon dont il fluctue chaque année ainsi que la façon dont la charge de travail des autres secteurs peut être imprévisible. Ces données doivent être utilisées avec prudence, car les heures consacrées à l'AIPRP enregistrées dans le système TIME ne sont peut-être pas exactes et uniformes dans toute l'organisation.

Remarque : Lorsque le code horaire de l'AIPRP sera utilisé uniformément par tous les secteurs, il sera possible de faire une évaluation plus exacte de la charge de travail relative à l'AIPRP dans toute l'organisation.

**Figure 24 : Heures consacrées à l'AIPRP par d'autres secteurs**



### **Demandes des médias**

Il se peut que le calcul du coût par réponse aux demandes des médias ne donne pas un résultat exact parce que les agents de communications exécutent une variété de tâches et que leurs codes horaires ne rendent pas compte de ce type de travail précis. Les calculs surestimeraient sans doute le coût des communications pour cette activité. Parallèlement, ils pourraient aussi sous-estimer le coût réel puisque d'autres employés de l'Office peuvent participer à la préparation d'une réponse (p. ex., les experts techniques en la matière).

## Conclusion

L'analyse des renseignements existants appuie la conclusion que les résultats escomptés ont été atteints pour les deux aspects de l'initiative : l'AIPRP et les communications. L'Office s'est efforcé d'obtenir les résultats escomptés de façon efficace et économique compte tenu des ressources allouées et de la hausse de la charge de travail survenue durant les deux premières années en ce qui concerne les deux volets de l'initiative.

# Acronymes

<b>ACRA</b>	Application de conformité réglementaire des activités
<b>AIPRP</b>	Accès à l'information et protection des renseignements personnels
<b>ANA</b>	Activité non autorisée
<b>AVC</b>	Activités de vérification de la conformité
<b>BST</b>	Bureau de la sécurité des transports du Canada
<b>ETP</b>	Équivalent temps plein
<b>LGFP</b>	Loi sur la gestion des finances publiques
<b>LOPC</b>	Loi sur les opérations pétrolières au Canada
<b>Office</b>	Office national de l'énergie
<b>PAR</b>	Plan d'affectation des ressources
<b>PMC</b>	Plan de mesures correctives
<b>Présentation au CT de 2012</b>	Se rapporte à la présentation au Conseil du Trésor de 2012 sur la sécurité et la sensibilisation du public
<b>Présentation au CT de 2014</b>	Se rapporte à la présentation au Conseil du Trésor de 2014 sur la sensibilisation du public
<b>RMR</b>	Rapport ministériel sur le rendement
<b>RPT</b>	Règlement de l'Office national de l'énergie sur les pipelines terrestres
<b>RPP</b>	Rapport sur les plans et les priorités
<b>SAP</b>	Sanctions administratives pécuniaires
<b>SCT</b>	Secrétariat du Conseil du Trésor
<b>SGDDI</b>	Système de gestion des dossiers, des documents et de l'information
<b>SGIES</b>	Système de gestion de l'information sur l'environnement et la sécurité
<b>SSE</b>	Système de signalement d'événement

## Annexe 1 : Modèles logiques

INITIATIVE VISANT LA SÛRETÉ DES PIPELINES	
Résultat final	L'infrastructure énergétique est exploitée de façon sûre et sécuritaire et a des répercussions minimales sur l'environnement, les gens et les avantages économiques.
Résultats intermédiaires	Les sociétés disposent de systèmes et de programmes adéquats et efficaces pour prévenir et gérer les risques associés à la sûreté des pipelines.
Résultats immédiats	L'Office national de l'énergie élabore et met à jour des règlements et des lignes directrices afin de promouvoir l'amélioration du rendement sur le plan de la sécurité, en plus d'élaborer et d'apporter des changements en temps utile et de manière transparente.
	L'Office a élaboré des processus afin de veiller à ce que des données soient disponibles et utilisées aux fins d'analyses en vue de faciliter une gestion améliorée des risques liés à la sûreté des pipelines et des pratiques en matière de sécurité.
	L'Office a la capacité de réaliser des inspections planifiées des oléoducs et des gazoducs et des audits des programmes des sociétés pipelinières.
	L'Office a la capacité d'intervenir en cas d'incidents, d'en assurer le suivi, de mener des enquêtes et d'analyser les plans de mesures correctives.
	L'Office a la capacité de fournir un soutien juridique direct au programme sur la conformité et d'élaboration de règlements.
	L'Office comprend les causes techniques et systémiques des incidents liés aux pipelines et communique cette information de manière proactive aux sociétés réglementées et aux autres parties prenantes afin de prévenir les incidents et d'en réduire le nombre.
Extrants	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Règlements</li> <li>• Documents et plans réglementaires</li> <li>• Rapports de consultation</li> <li>• Lignes directrices</li> <li>• Guide de dépôt</li> <li>• Examen juridique, recherche et analyse</li> <li>• Correspondance</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ordonnances</li> <li>• Notifications</li> <li>• Enquêtes sur les incidents</li> <li>• Sanctions administratives pécuniaires</li> <li>• Avis</li> <li>• Analyse des données et des tendances</li> <li>• Carte des incidents</li> </ul>
Intrants	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Financement des salaires</li> <li>• Financement des coûts de gestion et de fonctionnement</li> <li>• Heures consacrées aux activités liées à la sécurité et à la protection de l'environnement</li> <li>• Rapports de signalement</li> </ul>

## INITIATIVE VISANT LA SENSIBILISATION DU PUBLIC

<b>Résultat final</b>	Sensibilisation accrue du public à la sûreté des pipelines et confiance renforcée du public envers l'Office.
<b>Résultats immédiats</b>	L'Office a la capacité nécessaire pour répondre à une demande accrue d'information, de participation et de communication au sujet de la sûreté des pipelines.
	L'Office a la capacité nécessaire pour répondre aux demandes d'accès à l'information et de renseignements personnels et maintient une approche transparente pour diffuser l'information publique.
<b>Extrants</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Communiqués</li> <li>• Communications et stratégie à l'égard des médias</li> <li>• Conseils en matière de communications</li> <li>• Information sur le site Web concernant la sûreté des pipelines et les mesures de rendement</li> <li>• Rapports sommaires et rapports annuels sur l'AIPRP</li> </ul>
<b>Intrants</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Financement des salaires</li> <li>• Financement des coûts de gestion et de fonctionnement</li> <li>• Heures consacrées aux activités de sensibilisation et d'information du public</li> <li>• Demandes d'AIPRP</li> <li>• Demandes des médias</li> </ul>

## Annexe 2 : Matrice d'évaluation

Question fondamentale n° 1 : Harmonisation avec les rôles et les responsabilités du fédéral	
	Les activités et les résultats indiqués dans l'initiative visant la sûreté sont-ils harmonisés avec les rôles et les responsabilités du gouvernement fédéral?
Question fondamentale n° 2 : Harmonisation avec les priorités du gouvernement	
	Les activités et les résultats indiqués dans l'initiative visant la sûreté sont-ils harmonisés avec le mandat, les résultats stratégiques et les priorités de l'Office?
Question fondamentale n° 3 : Besoin continu des initiatives	
	Existe-t-il un besoin continu, au-delà de l'exercice 2016-2017, d'appuyer les résultats relatifs à la sûreté des pipelines et à la sensibilisation du public?
Question fondamentale n° 4 : Atteinte des résultats escomptés	
Initiative visant la sûreté des pipelines	Les sociétés ont-elles enregistré de meilleurs résultats en matière de sécurité?
	La réglementation et les lignes directrices de l'Office sont-elles à jour?
	La réglementation et les lignes directrices sont-elles actualisées de manière opportune et transparente?
	L'Office a-t-il élaboré des processus pour recueillir l'information permettant de disposer des données aux fins d'analyse de la sûreté des pipelines?
	L'Office arrive-t-il à terminer le nombre d'inspections et d'audits qu'il s'est fixé?
	L'Office intervient dans chaque incident, assure-t-il le suivi de chaque enquête sur les incidents et analyse-t-il des plans de mesures correctives?
	L'Office fournit-il du soutien juridique direct au programme sur la conformité et s'emploie-t-il à l'élaboration de règlements?
	L'Office comprend-il les causes techniques et systémiques des incidents mettant en cause des pipelines?
	L'Office partage-t-il ses conclusions et sa compréhension des causes d'incidents impliquant des pipelines?
Initiative visant la sensibilisation du public	L'Office a-t-il la capacité de répondre à une augmentation du nombre de demandes de renseignements, de participation et de communication au sujet de la sûreté des pipelines?
	L'Office a-t-il la capacité de répondre aux demandes d'accès à l'information et de renseignements personnels et maintient-il une approche transparente pour diffuser l'information publique?
Question fondamentale n° 5 : Démonstration de l'efficacité et de l'économie	
Initiative visant la sûreté des pipelines	Les inspections, les audits et les enquêtes sont-ils faits avec une efficacité croissante?
	Les inspections, les audits et les enquêtes sont-ils faits de façons toujours plus économiques?
Initiative visant la sensibilisation du public	L'Office répond-il aux demandes des médias et d'AIPRP et les traite-t-il avec une efficacité accrue?
	L'Office répond-il aux demandes des médias et d'AIPRP d'une façon toujours plus économique?

## Annexe 3 : Affectation des ressources

PRÉSENTATION AU CT DE 2012	PRÉVU	NBRE TOTAL D'ETP APPROUVÉ EN 2012	NBRE RÉEL	NBRE TOTAL D'ETP APPROUVÉ EN 2014	NBRE RÉEL
Inspections et vérifications	7 inspecteurs	19	18	Sans objet	
	1 chef d'équipe				
	6 analystes de la conformité				
	5 auditeurs				
Rehausser la conformité aux règles de sécurité	4 analystes de l'élaboration de règlements	4	3 <sup>a</sup>		
	2 avocats	3	4 <sup>b</sup>		
	1 technicien juridique				
Services internes	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mesure du rendement et établissement de rapports</li> <li>• GI-TI</li> <li>• Immobilisations</li> <li>• Surveillance des finances</li> <li>• Ressources humaines</li> </ul>	4	3,5		
Sensibilisation et information du public	• Agents de communications	3	0	3	3
	• Agent de l'AIPRP	1	1	1	1
<b>TOTAL</b>		<b>34</b>	<b>31,5<sup>c</sup></b>	<b>4</b>	<b>4</b>

Note <sup>a</sup> : Trois ETP ont été obtenus pour trois des cinq années.

Note <sup>b</sup> : Cinq ETP ont initialement été obtenus, car le Secteur des opérations n'était pas en mesure de pouvoir immédiatement ses nouveaux postes. Les Services juridiques ont par la suite obtenu 4 ETP à la mi-juillet 2014.

Note <sup>c</sup> : Les autres 2,5 ETP ont été affectés au Secteur du secrétaire, aux services de réglementation et aux membres temporaires à l'Office

## Annexe 4 : Glossaire

### DÉFINITIONS DU RÈGLEMENT DE L'OFFICE NATIONAL DE L'ÉNERGIE SUR LES PIPELINES TERRESTRES

<p><b>Incident</b></p> <p>Événement qui entraîne :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• le décès d'une personne ou une blessure grave;</li> <li>• un effet négatif important sur l'environnement;</li> <li>• un incendie ou une explosion non intentionnels;</li> <li>• un rejet d'hydrocarbures à BPV non confiné ou non intentionnel de plus de 1,5 m<sup>3</sup>;</li> <li>• un rejet de gaz ou d'hydrocarbures à HPV non intentionnel ou non contrôlé;</li> <li>• l'exploitation d'un pipeline au-delà de ses tolérances de conception déterminées selon les normes CSA Z662 ou CSA Z276 ou au-delà des limites d'exploitation imposées par l'Office.</li> </ul>	<p><b>Blessure grave</b></p> <p>S'entend notamment d'une blessure entraînant :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• la fracture d'un os important;</li> <li>• l'amputation d'une partie du corps;</li> <li>• la perte de la vue d'un œil ou des deux yeux;</li> <li>• une hémorragie interne;</li> <li>• des brûlures au troisième degré;</li> <li>• une perte de conscience;</li> <li>• la perte d'une partie du corps ou de sa fonction.</li> </ul>
<p><b>Incident important</b></p> <p>Un incident important est un incident qui entraîne :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• un décès;</li> <li>• une blessure grave (selon la définition du RPT);</li> <li>• un incendie ou une explosion qui rend inexploitable un pipeline ou une installation;</li> <li>• un rejet d'hydrocarbures à BPV de plus de 1,5 m<sup>3</sup> qui s'étend au-delà des limites de la propriété de la société ou de l'emprise;</li> <li>• une rupture;</li> <li>• un panache toxique (selon la définition de la norme CSA Z662).</li> </ul>	<p><b>Exploitation au-delà des tolérances de fabrication</b></p> <p>Un incident de cette catégorie survient par exemple dans les situations suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• surpression;</li> <li>• vibrations au-delà des tolérances de fabrication;</li> <li>• mouvements de pentes entraînant un mouvement du pipeline au-delà des tolérances de fabrication;</li> <li>• exposition d'une conduite dans une rivière ou un autre cours d'eau;</li> <li>• introduction d'un produit inapproprié (p. ex. un gaz acide au-delà des limites de la CSA).</li> </ul>
<p><b>Effets négatifs importants sur l'environnement</b></p> <p>Des effets négatifs importants sur l'environnement surviennent lorsqu'une substance chimique (comme le glycol, le carbonate de potassium, le méthanol ou un mélange de méthanol issu des essais hydrostatiques) est rejetée à une concentration ou un volume qui risque de changer l'environnement et de causer ainsi du tort à la vie humaine, à la faune ou à la végétation.</p>	

### DÉFINITIONS DU RÈGLEMENT DE L'OFFICE NATIONAL DE L'ÉNERGIE SUR LE CROISEMENT DE PIPELINES, PARTIE I ET PARTIE II

<p><b>Perturbation du sol</b></p> <p>Travaux d'excavation au moyen d'explosifs ou d'un équipement mécanique dans un périmètre de 30 mètres (100 pieds) mesuré à partir de la bordure de l'emprise.</p>	<p><b>Empiètement</b></p> <p>Construction ou aménagement non autorisé d'une installation traversant une emprise ou se trouvant sur ou sous une emprise ou le long de celle-ci. Cette catégorie englobe la construction de structures ou d'installations (p. ex., piscines, patinoires, remises) sur une emprise de même que l'empilage de matériaux (p. ex., sable ou terre).</p>
<p><b>Croisement de l'emprise par un véhicule</b></p> <p>Utilisation non autorisée d'un véhicule ou d'équipement mobile sur une emprise ou pour traverser celle-ci. Entre dans cette catégorie l'utilisation de camions ou d'engins lourds sur l'emprise, à l'exception des véhicules traversant l'emprise sur la partie carrossable d'une route ou d'un chemin public.</p>	

2011

### Mesures d'exécution et de conformité

L'Office commence à publier son site Web, de manière proactive, des documents sur ses activités de vérification de la conformité touchant la sécurité et l'environnement, notamment des rapports d'audits, des ordonnances, des rapports d'enquête, des lettres et des lignes directrices.

### Audit de la CEDD

La CEDD dépose un rapport d'audit sur le transport de produits dangereux (Office, Transports Canada).

2012

### Loi sur l'emploi, la croissance et la prospérité durable (projet de loi C-38) et modifications à la Loi sur l'Office national de l'énergie

L'Office se voit conférer le pouvoir de créer un système de sanctions administratives pécuniaires (SAP), soit d'amendes imposées aux sociétés ou aux particuliers qui contreviennent à la Loi sur l'Office national de l'énergie, à ses règlements, aux décisions, aux permis, aux ordonnances, aux licences et aux conditions des certificats.

### Plan d'action pour la réduction du fardeau administratif

Contient des réformes réglementaires visant trois thèmes : réduire le fardeau pour les entreprises, faciliter les transactions avec les organismes de réglementation et améliorer le service et la prévisibilité.

### Directive du Cabinet sur la gestion de la réglementation

La Directive confirme l'adoption d'une approche de la réglementation fondée sur le « cycle de vie » afin d'améliorer l'efficacité, l'efficience et la responsabilité du système de réglementation.

2013

### Règlement de l'Office national de l'énergie sur les pipelines terrestres (RPT)

Le Règlement de 1999 sur les pipelines terrestres est modifié et renommé le Règlement de l'Office national de l'énergie sur les pipelines terrestres.

### Protocole d'audit

L'Office publie son Protocole de vérification du système de gestion et des programmes de protection par suite de la modification du RPT.

### Mesures du rendement des sociétés pipelinaires – Rapport sur les données

L'Office publie son rapport à l'intention du public qui compile 45 mesures du rendement que doivent déclarer les 25 sociétés réglementées ayant des pipelines de plus de 50 km de longueur. Ces renseignements, compilés à partir des données de 2013, aideront à orienter la planification des activités de vérification de la conformité.

### Carte des incidents pipeliniers

L'Office publie une carte interactive en ligne qui situe tous les incidents pipeliniers survenus au Canada depuis 2008.

2014

### Audit de la CEDD

La CEDD dépose un rapport d'audit sur la mise en œuvre de la Loi canadienne sur l'évaluation environnementale (2012) [LCEE, Commission canadienne de sûreté nucléaire, Office].

2015

### **Systeme de signalement d'événement en ligne**

Toutes les sociétés réglementées peuvent utiliser ce système pour signaler des événements, y compris des incidents, des activités non autorisées et des activités liées à l'exploitation et à l'entretien.

### **La Loi sur la réduction de la paperasse reçoit la sanction royale**

La Loi vise à contrôler la croissance de la paperasse réglementaire du gouvernement fédéral en exigeant l'abrogation d'un règlement dans le but de compenser le fardeau administratif du nouveau règlement qui impose un fardeau administratif (règle du « un pour un »). Le Règlement sur la réduction de la paperasse définit une formule pour le calcul du fardeau administratif.

### **La Loi sur la sûreté des pipelines (projet de loi C-46) reçoit la sanction royale**

La Loi modifie la *Loi sur l'Office national de l'énergie et la Loi sur les opérations pétrolières au Canada* (LOPC), en plus d'inclure une responsabilité absolue d'un milliard de dollars pour les grands oléoducs, le pouvoir pour l'Office d'ordonner le remboursement des coûts de nettoyage et le pouvoir de prendre charge des opérations d'intervention en cas d'incident si la société n'est pas en mesure ou refuse de le faire. La Loi établit également que les pipelines abandonnés relèvent de la compétence de l'Office. La Loi est entrée en vigueur en juin 2016.

### **Bureaux régionaux**

L'Office annonce son plan d'ouvrir deux bureaux régionaux (Vancouver et Montréal) afin d'assurer un meilleur lien avec les collectivités, d'établir des relations et d'accroître sa capacité de communiquer les exigences réglementaires et les renseignements sur la sûreté des pipelines.

### **La Loi sur la sûreté et la sécurité en matière énergétique (LSSME ou projet de loi C-22) reçoit la sanction royale**

La Loi modifie la Loi sur les opérations pétrolières au Canada et fournit à l'Office de nouveaux outils pour réglementer les activités liées au pétrole et au gaz qui relèvent de sa compétence dans le Nord, en plus de lui permettre d'offrir du financement aux participants à des projets et d'imposer des sanctions administratives pécuniaires. La Loi est entrée en vigueur en février 2016.

### **Rapports d'inspection**

L'Office commence à publier des rapports d'inspection sur son site Web à compter de novembre.

### **Mesures du rendement des sociétés pipelinières – Rapport sur les données**

L'Office publie le deuxième rapport de données sur les mesures de rendement des pipelines d'après les renseignements soumis par les sociétés en 2014.

2016

### **Conditions d'approbation des pipelines**

L'Office commence à publier de l'information en ligne concernant la situation des sociétés relativement à la conformité aux conditions des projets pipelinières. L'information est disponible pour 2010-2015 et sera mise à jour mensuellement.

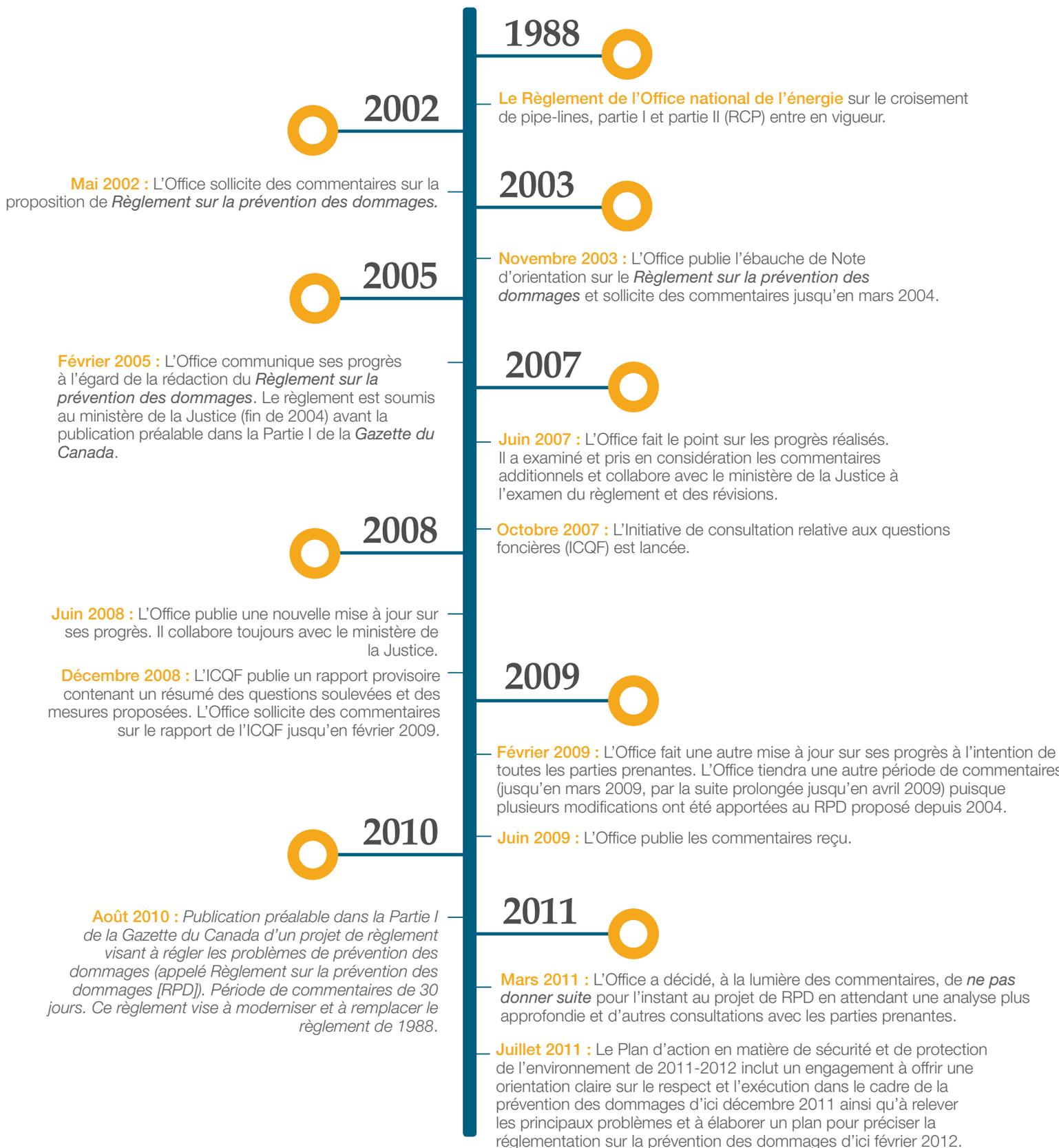
### **Audit de la CEDD**

La CEDD dépose un rapport de vérification sur la surveillance des pipelines sous réglementation fédérale (Office).

### **Exercices d'intervention en cas d'urgence**

L'Office s'engage à publier les évaluations des exercices d'intervention en cas d'urgence en ligne.

## Annexe 6 : Chronologie de la réglementation sur la prévention des dommages



## 2012

**Février 2012** : Le plan pour le cadre de prévention des dommages contient un engagement à modifier la réglementation.

**Février 2012** : L'Office rend public un cadre de conformité et d'exécution qui décrit la façon dont il réagira aux signalements de travaux d'excavation et de construction non autorisés à proximité de pipelines du ressort fédéral.

**Décembre 2012** : L'Office publie un document de travail sur les modifications proposées à sa réglementation sur la prévention des dommages et reçoit les commentaires jusqu'en février 2013.

## 2013

**Avril 2013** : L'Office publie les commentaires reçus sur le document de travail.

**Juillet 2013** : L'Office publie la réglementation sur *les sanctions administratives pécuniaires* lui permettant d'imposer des pénalités financières en cas de non-conformité aux Règlements de l'Office national de l'énergie sur le croisement de pipe-lines, partie I et partie II.

**Novembre 2013** : L'Office publie un avis de projet de modification réglementaire concernant le Règlement sur la prévention des dommages. Il sollicite des commentaires jusqu'en décembre 2013.

**Octobre 2013** : L'Office publie un document de discussion sur la culture de sécurité aux fins de commentaires du public. Le processus de consultation prend fin en janvier 2014.

**Décembre 2013** : Le plan prospectif de la réglementation 2015-2017 propose de modifier la réglementation sur la prévention des dommages.

## 2014

**Janvier 2014** : L'Office publie les commentaires reçus concernant l'avis de projet de modification réglementaire visant le *Règlement sur la prévention des dommages* (13 commentaires soumis).

**Juin 2014** : L'Office publie un énoncé sur la culture de sécurité.

**Septembre 2014** : L'Office lance une période de commentaires de 30 jours sur les modifications proposées à la réglementation sur la prévention des dommages aux pipelines.

**Octobre 2014** : L'Office publie les commentaires reçus (18 commentaires soumis).

## 2015

**Octobre 2015** : L'Office lance une période de commentaires de 25 jours sur les modifications au cadre du Règlement sur la prévention des dommages aux pipelines.

**Novembre 2015** : L'Office publie les commentaires reçus (18 commentaires soumis).

## 2016

**Mars 2016** : Publication préalable dans la Partie 1 de la *Gazette du Canada* du projet de *Règlement sur la prévention des dommages aux pipelines*. Période de commentaires de 30 jours. L'Office doit mettre à jour le règlement en réponse à la *Loi sur la sûreté des pipelines*.

**Janvier 2016** : L'Office publie une lettre aux organisations autochtones les invitant à commenter les modifications apportées au cadre de prévention des dommages et au règlement. Le Règlement sur la prévention des dommages aux pipelines doit être mis à jour et entrer en vigueur en juin 2016, moment de l'entrée en vigueur de la *Loi sur la sûreté des pipelines*.

## Annexe 7 : Réponse de la direction et plan d'action

RECOMMANDATION DE L'ÉVALUATION	RÉPONSE DE LA DIRECTION	PLAN D'ACTION DE LA DIRECTION	SECTEUR RESPONSABLE	DATE D'ACHÈVEMENT PRÉVUE
<p><b>1. Gestion des données.</b> Puisque l'analyse des tendances requiert des données échelonnées sur plusieurs années, l'Office devrait :</p> <p>a. établir un plan, comportant des échéanciers, pour vérifier la validité et l'intégralité des données plus anciennes;</p> <p>b. s'assurer que les processus obligent et appliquent un contrôle de la qualité des données pour les systèmes qui n'ont pas de fonction de vérification intégrée;</p> <p>c. assurer la surveillance et le contrôle de la qualité des données et l'exactitude des calculs lorsque des feuilles de calcul sont utilisées comme base de données pour la collecte et l'analyse des données, y compris pour les rapports destinés au public.</p>	Acceptée	<p><b>1.a.</b> Un plan assurant la validité et l'intégralité des données plus anciennes sera élaboré dans le contexte du cadre ministériel des résultats de l'Office. Ce plan, comportant des projets, des priorités et des échéanciers, sera élaboré durant le processus de planification des activités de l'exercice 2017-2018.</p> <p><b>1.b. et c.</b> Grâce à l'Application de conformité réglementaire des activités (ACRA) et au Système de signalement d'événement (SSE), la plus grande partie des données du Secteur des opérations fait l'objet d'une validation intégrée. Pour le reste des ensembles de données (p. ex., Système de gestion de l'information sur l'environnement et la sécurité [SGIES]), l'assurance/le contrôle de la qualité et la surveillance sont définis dans les rôles et les responsabilités en matière de gestion des données approuvés par le chef des opérations en novembre 2016.</p>	<p>Groupe de la réglementation</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Activités systémiques</li> <li>- Consulter le comité responsable de la gestion des données conformément aux rôles et responsabilités en matière de données</li> <li>- Secteurs définis dans les rôles et responsabilités en matière de gestion des données</li> </ul>	<p>a) Plan d'activités du Secteur des opérations : 31 mars 2017</p> <p>b) Achievé</p> <p>c) Achievé</p>

RECOMMANDATION DE L'ÉVALUATION	RÉPONSE DE LA DIRECTION	PLAN D'ACTION DE LA DIRECTION	SECTEUR RESPONSABLE	DATE D'ACHÈVEMENT PRÉVUE
<p><b>2.</b> Mesure de l'efficacité. L'Office devrait évaluer quelles données ses systèmes peuvent saisir et instaurer les champs de données appropriés pour mieux mesurer l'efficacité et en faire rapport.</p> <p>Un point de départ pour cette évaluation serait :</p> <p>a. de fixer des échéanciers pour les principaux processus en fonction de l'analyse des tendances et de définir des cibles pour l'achèvement du processus;</p> <p>b. de désigner un responsable du rendement du processus;</p> <p>c. de surveiller continuellement le rendement du processus par rapport aux cibles définies.</p>	<p>Acceptée</p>	<p><b>2.a.</b> Des échéanciers pour la clôture des incidents et des enquêtes sont établis dans le cadre ministériel des résultats de l'Office et seront surveillés régulièrement. Les échéanciers fixés pour que les sociétés corrigent les situations de non-conformité et mettent en œuvre des mesures correctives (déterminées dans le cadre des activités de surveillance de l'Office) seront étroitement surveillés pour évaluer la conformité des sociétés réglementées durant tout le cycle de vie de leurs installations.</p> <p><b>2.b.</b> L'équipe des programmes et de l'évaluation du Secteur activités systémiques sera responsable de tracer la voie en matière de rendement du processus.</p> <p><b>2.c.</b> Une surveillance continue des cibles de rendement sera assurée, conformément au cadre ministériel des résultats de l'Office.</p>	<p>Groupe de la réglementation</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Activités systémiques</li> <li>- Opérations sur le terrain</li> <li>- Équipe de l'élaboration des règlements</li> </ul>	<p>Achévé</p>

<p><b>3.</b> Les données et les renseignements relatifs à l'élaboration des règlements sont utilisés dans l'élaboration et la mise à jour des règlements. De ce fait, l'Office devrait :</p> <p>a. définir davantage les besoins en matière de données et de renseignements pour mesurer l'efficacité sur le plan réglementaire;</p> <p>b. disposer de mécanismes pour faire ressortir les résultats qui ont été atteints en matière d'élaboration des règlements.</p>	<p>Acceptée</p>	<p><b>3.a.</b>  Dans le contexte du cadre ministériel des résultats de l'Office, une procédure a été élaborée en juin 2016 afin d'évaluer les règlements et d'élaborer des plans de réglementation. Cette procédure avait déjà été utilisée pour élaborer le plan de réglementation de 2016 à 2019. Les sources de données et les besoins en information ont également été définis dans les instructions de travail connexes afin d'appuyer l'évaluation de l'efficacité des règlements. La mise en œuvre se fait dans le cycle de planification en cours.</p> <p><b>3.b.</b>  Le cadre de réglementation de l'Office contient une mesure et une méthodologie pour l'examen périodique de l'efficacité du programme et sera utilisé à partir de 2017 pour le plan de réglementation de 2017-2020. L'évaluation des règlements, y compris leur impact sur les résultats escomptés, sera également entreprise. Ces évaluations informeront les initiatives futures d'amélioration du cadre de réglementation.</p>	<p>Politiques de réglementation</p>	<p>a) Achevé  b) Achevé</p>
--	-----------------	---	-------------------------------------	---------------------------------

RECOMMANDATION DE L'ÉVALUATION	RÉPONSE DE LA DIRECTION	PLAN D'ACTION DE LA DIRECTION	SECTEUR RESPONSABLE	DATE D'ACHÈVEMENT PRÉVUE
<p><b>4.</b> Gestion des données (Communications). Puisque l'analyse des tendances requiert des données échelonnées sur plusieurs années, l'Office devrait :</p> <p>a. assurer la surveillance et le contrôle de la qualité des données et l'exactitude des calculs lorsque des feuilles de calcul sont utilisées comme base de données pour la collecte et l'analyse des données, y compris pour les rapports destinés au public</p>	<p>Acceptée</p>	<p><b>4.a.</b> Les méthodes de collecte de données, l'analyse des tendances, les besoins en matière de données et les capacités actuelles seront analysés et examinés dans le but de moderniser l'approche et d'assurer une surveillance appropriée. Cet examen visera aussi les systèmes que les autres ministères utilisent pour assurer le suivi des demandes des médias et les consigner.</p> <p>De plus, le contrat de surveillance et d'analyse des médias sera évalué afin de permettre la mise en œuvre de cette recommandation.</p>	<p>Communication et engagement - Secteur des relations avec les médias</p>	<p>31 mars 2017</p>