



Sommaire du rendement de l'Office pour l'exercice

2017-2018

Office national de l'énergie



Office national
de l'énergie

National Energy
Board

Canada



Message du président et premier dirigeant

L'Office national de l'énergie est l'organisme fédéral de réglementation de l'énergie au Canada. La prévention des dommages est au cœur même de notre mandat. Les Canadiens comptent sur nous pour assurer leur sécurité, protéger l'environnement, veiller à l'efficacité des marchés et être à leur écoute, pour que nos décisions et nos recommandations soient éclairées et dans l'intérêt public canadien.

Pour remplir notre mandat, nous préconisons une démarche systémique (c'est-à-dire, qui s'attache au rendement de l'ensemble de l'industrie, plutôt qu'à celui de chaque société prise séparément) fondée sur la preuve, la contribution des parties et des données, tout en nous appliquant à rendre notre surveillance réglementaire efficace et efficiente. Nous partageons l'information sur nos activités et agissons avec transparence, afin que la population canadienne continue d'avoir confiance dans le processus de réglementation. Le présent rapport – le premier préparé sous le régime de notre nouveau cadre de rendement – vise à fournir aux Canadiens l'information qu'ils nous ont dit rechercher sur le rendement du secteur de notre ressort et notre propre rendement comme organisme de réglementation.

L'actif le plus précieux de l'Office est son expérience et les enseignements qu'il tire en œuvrant auprès des Canadiens, soit la somme des connaissances et des renseignements qui ressortent de son analyse des causes profondes des incidents passés, des tendances et des enjeux qui se dégagent des données sur son rendement et sur celui du secteur de l'énergie, de sa compréhension des problèmes d'ordre systémique et du « portrait global » de la filière énergétique du Canada, ainsi que des vues des Canadiens sur leurs préoccupations et les moyens qui nous rendraient encore plus performants dans notre travail.

L'usage que nous faisons de cette information – partage et échanges de vues avec les peuples autochtones, les communautés, les acteurs de l'industrie et d'autres organismes de réglementation au Canada et à l'étranger – fait une différence. Par-dessus tout, nous mettons cet actif en action pour sans cesse renforcer notre cadre de réglementation et nos exigences, et améliorer notre rendement afin de toujours mieux servir la population canadienne.

Voici les faits saillants du dernier exercice :

- les activités entourant les audiences sur des pipelines sont demeurées soutenues et ont été marquées par une forte participation du public aux processus sur le tracé détaillé et l'acquisition des terrains du projet d'agrandissement du réseau de Trans Mountain (projet TMX), dont ceux relatifs aux modes substitutifs de résolution des différends;
- les incidents lors d'activités de notre ressort causant des blessures aux personnes ou des dommages à l'environnement restent une source de préoccupation, d'autant que, souvent, ils découlent de problèmes qui se répercutent sur la sécurité des travailleurs, phénomène qui tient directement à l'intensification des grands travaux de construction;
- les nouveaux produits d'information innovateurs de l'Office, comme la visualisation des données et les renseignements sur les sociétés pipelinières, ont suscité beaucoup d'intérêt auprès de la population et des parties prenantes;
- les bureaux régionaux de l'Office ont continué d'être fort occupés, multipliant les activités de mobilisation et s'investissant dans diverses initiatives comme les comités consultatifs et de surveillance autochtone (CCSA), le Groupe chargé des questions foncières (GQF) et la nouvelle Table ronde avec les municipalités.

À titre d'organisme fédéral de réglementation de l'énergie au Canada, nous avons bien des raisons d'être fiers du travail accompli durant le dernier exercice; nous sommes toutefois conscients du fait que, sur plusieurs plans, nous avons encore du pain sur la planche. Le premier ministre du Canada a mandaté Ressources naturelles Canada d'examiner la structure, le rôle et le mandat de l'Office, dans le but de renforcer le processus de réglementation et de veiller à ce que le pays continue de compter sur un organisme de réglementation moderne, efficient et efficace. Au début de 2018, le gouvernement a déposé au Parlement le projet de loi C-69, une *Loi édictant la Loi sur l'évaluation d'impact et la Loi sur la Régie canadienne de l'énergie*. Entre autres mesures, ce projet de loi propose d'instaurer un nouveau régime d'étude d'impact et de créer une nouvelle Régie canadienne de l'énergie.

L'Office se réjouit de toute initiative qui renforcera son cadre réglementaire, et il appuie sa transformation en un organisme de réglementation encore plus rigoureux et moderne. Tout le travail que nous avons entrepris a été fait dans cette optique. La mise en œuvre de notre cadre ministériel des résultats, l'utilisation plus stratégique des données et leur partage de façon ouverte, ainsi que l'adoption de nouveaux mécanismes pour collaborer avec les communautés autochtones, dont les comités consultatifs et de surveillance autochtone, sont autant de pas que nous avons franchis pour nous préparer à être plus réactifs au changement et nous adapter rapidement aux modifications législatives qui suivront dans le sillage de la modernisation du portrait énergétique canadien.

Il n'y a jamais eu de moments plus excitants pour travailler à l'Office, et je suis fier d'être entouré de membres et d'employés qui ont à cœur leur rôle et leur responsabilité au sein de l'organisme fédéral de réglementation du secteur énergétique au Canada et qui se vouent entièrement à l'amélioration constante de sa surveillance réglementaire.

Nous espérons que le présent rapport – et qui sait, peut-être aussi des renseignements plus complets que l'on trouve dans notre site Web – vous permettra de prendre

la mesure des efforts que nous avons déployés sur les divers plans de la transparence, de l'équilibre et de l'ouverture, et vous incitera à répondre à notre invitation d'engager le dialogue avec nous pour nous aider à nous améliorer davantage. Nous attendons avec impatience vos commentaires et idées, qui ne pourront que rendre nos futurs rapports encore plus pertinents. Vous pouvez nous joindre par courrier électronique, téléphone, gazouillis ou en personne aux coordonnées qui sont données dans le présent rapport et dans notre site Web.

C. Peter Watson, P. Eng., FACG
PRÉSIDENT ET PREMIER DIRIGEANT
OFFICE NATIONAL DE L'ÉNERGIE

Le réseau de transport d'énergie au Canada

L'énergie joue un rôle de premier plan dans l'économie canadienne. En 2016, le secteur énergétique procurait du travail à 884 000 personnes au Canada, soit près de 5 % de la main-d'œuvre totale. De plus, son apport au produit intérieur brut (PIB) nominal du pays s'élevait à 187 milliards de dollars, ou près de 10 %. En outre, l'énergie occupe une place déterminante dans les échanges commerciaux du Canada : en 2016, les exportations de ce secteur se chiffraient à quelque 86 milliards de dollars, c'est-à-dire environ 18 % des exportations canadiennes totales de marchandises.*

*SOURCE : [HTTP://WWW.RNCAN.GC.CA/ENERGIE/FAITS/ENERGIE-ECONOMIE/20073](http://www.rncan.gc.ca/energie/faits/energie-economie/20073)



Le secteur de l'énergie au Canada est une composante à part entière de l'économie, rendant possibles la production et la distribution de produits et de services et agissant comme catalyseur dans des domaines comme la recherche, le développement et l'innovation. Il est aussi présent dans tous les aspects de nos vies, que ce soit en propulsant nos véhicules, en chauffant nos foyers ou en alimentant nos appareils électroniques.

L'Office réglemente des pans vitaux de la filière énergétique canadienne, dont 85 lignes internationales de transport d'énergie s'étendant sur 1 462 kilomètres. La plupart des lignes électriques au Canada sont de compétence provinciale, ce qui s'explique par le fait qu'environ 90 % de l'électricité produite ici est consommée sur les marchés intérieurs. Selon les prévisions, cependant, la demande internationale d'énergie produite au Canada, pour l'essentiel à partir de sources renouvelables, est appelée à augmenter au cours des prochaines années. Dans ce cas, la fonction réglementaire de l'Office dans ce secteur particulier devrait elle aussi prendre de l'importance.

FIGURE 1
Pipelines réglementés par l'Office





Énergies renouvelables autres qu'hydroélectriques (solaire, éolienne et biomasse) au Canada :

2005 : 2 % de la capacité totale de production
2016 : 12 % de la capacité totale de production

L'Office réglemente 72 126 kilomètres de pipelines, soit environ 10 % du réseau pipelinier total au Canada. Dès qu'un pipeline franchit une limite provinciale ou la frontière internationale, il relève de l'Office. S'il se déploie uniquement sur le sol d'une province, l'organisme de réglementation de celle-ci a généralement compétence (par exemple, les pipelines en Colombie-Britannique sont du ressort de la BC Oil and Gas Commission et ceux en sol québécois, de divers organismes, dont la Régie de l'énergie du Québec).

Les pipelines relevant de l'Office transportent quelque 45 pétajoules de produits pétroliers par jour.

Le Canada est le sixième plus grand producteur de pétrole au monde et sa production représente près de 5 % de la production totale. Il vient aussi au cinquième rang pour la production de gaz naturel, avec plus de 4 % de la production mondiale.



Production canadienne de pétrole brut en 2017 : >4 millions de barils par jour

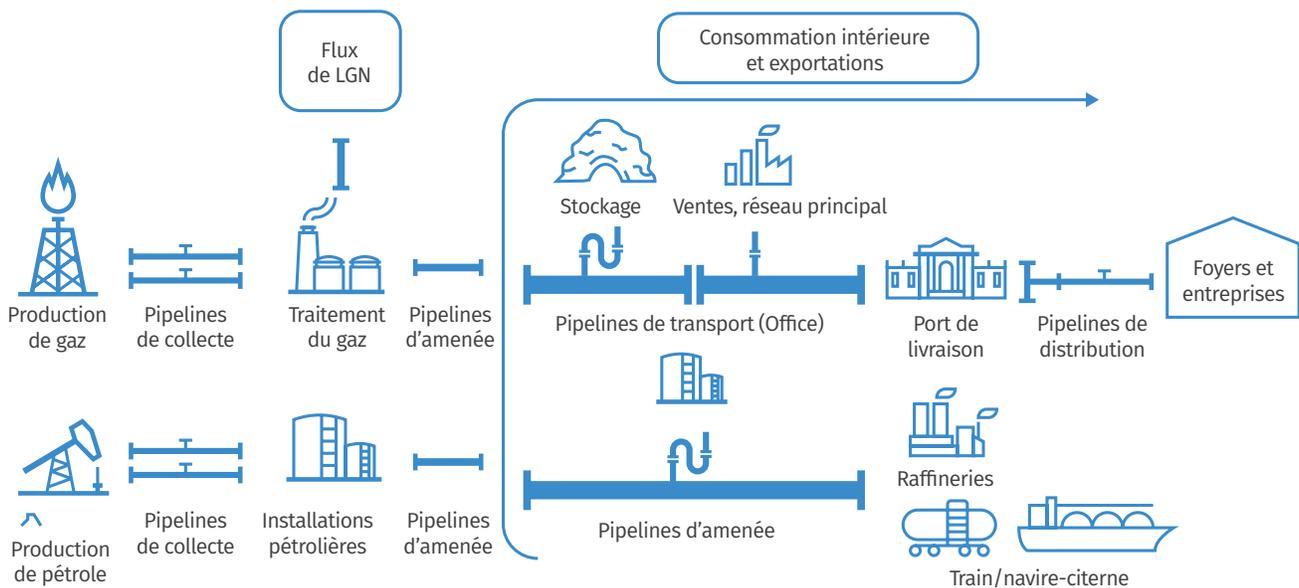


Production canadienne de gaz naturel en 2017 : >15 milliards de pieds cubes par jour

Ces produits sont en très grande partie acheminés par des pipelines soumis à la réglementation de l'Office, depuis les régions productrices de l'Ouest canadien jusqu'aux consommateurs au Canada et aux États-Unis.

FIGURE 2

Aperçu du réseau pipelinier



La morosité des prix des produits de base depuis 2014 a grandement modifié la réalité économique du secteur de l'énergie. Malgré tout, la valeur des produits énergétiques circulant dans les pipelines réglementés par l'Office s'est maintenue autour de 100 milliards de dollars chaque année.

Sur le long terme, les tendances lourdes concernant l'offre, la demande et les prix de l'énergie détermineront l'utilisation qui sera faite des pipelines et les

investissements dans ce secteur; et ces trois composantes seront elles-mêmes tributaires d'autres facteurs comme la technologie, les choix des consommateurs et la politique gouvernementale. L'expansion du secteur de l'électricité au Canada – marqué de plus en plus par l'abandon progressif du charbon comme combustible au profit du gaz naturel et des énergies renouvelables autres qu'hydroélectriques – jouera aussi un rôle clé.



Rôle de l'Office dans le réseau de transport d'énergie du Canada

Le mandat de l'Office consiste à réglementer les pipelines, la mise en valeur des ressources énergétiques et le commerce de l'énergie au nom de la population canadienne, de manière à protéger le public et l'environnement, tout en favorisant l'efficacité des marchés énergétiques. Pour remplir notre mandat, nous préconisons une démarche systémique fondée sur la preuve, des données et les commentaires que nous recueillons. Le cadre ministériel des résultats de l'Office établit les résultats que nous devons obtenir dans l'exécution de notre mandat dans quatre domaines précis :

Décisions sur les projets énergétiques

Les processus décisionnels relatifs aux projets énergétiques sont justes, opportuns, transparents et accessibles.

Quand l'Office étudie une demande visant un projet, de quelque envergure qu'il soit, il examine toutes les facettes de ce projet, cerne les problèmes et les répercussions d'ordre social, économique et environnemental et rend une décision ou formule une recommandation en fonction de l'intérêt public. Afin de mener à bien cet examen, nous déterminons quels instruments de réglementation permettront le mieux de prévenir d'éventuels dommages, comme l'imposition d'exigences sévères assurant le respect strict de la réglementation dans l'exercice d'une activité donnée et d'éventuelles conditions supplémentaires à rattacher au projet. Nous nous assurons aussi que les

particuliers et les groupes concernés ont accès à une aide financière qui facilite leur participation à une audience, selon les modalités de notre Programme d'aide financière aux participants.

Surveillance de la sécurité et de l'environnement

La prévention des blessures aux personnes ou des dommages à l'environnement est assurée tout au long du cycle de vie de l'infrastructure énergétique.

Dans l'application de la réglementation pendant tout le cycle de vie d'une infrastructure énergétique, toutes les activités – inspections sur les chantiers, audits des systèmes de gestion, exercices d'évaluation des capacités d'intervention en cas d'urgence, élaboration de nouveaux règlements – visent à répertorier les sources éventuelles de dommages

et à prendre des mesures pour les prévenir. Nous imposons aux sociétés de notre ressort des obligations sévères pour qu'elles fassent en sorte que leurs activités réglementées soient sûres et ne causent aucun tort. Notre surveillance au titre de la réglementation, menée sur divers fronts – respect et exécution, systèmes de gestion et culture de sécurité – oriente notre démarche de surveillance réglementaire et d'excellence en matière de réglementation.

En outre, nous suivons de près le rendement des sociétés, l'efficacité des mesures de réglementation, les conséquences et les résultats de ces mesures et les tendances qui se dégagent au fil des ans ainsi que le rendement global de l'industrie et l'état de santé général de la filière énergétique canadienne. Grâce à cette précieuse information, nous pouvons établir où, pourquoi et comment les dommages (incidents) et les dommages potentiels (quasi-incidents, situations de non-conformité, etc.) se sont produits, et déterminer les mesures que nous-mêmes, ainsi que les acteurs de l'industrie, devons mettre en place pour les prévenir.

Information sur l'énergie

Les Canadiens consultent et utilisent l'information sur l'énergie pour se renseigner, faire des recherches et prendre des décisions. Ils ont accès à de l'information sur les infrastructures réglementées par l'Office qui se trouvent dans leur milieu et ont des occasions de collaborer, par leurs commentaires, aux produits d'information de l'Office.

Nous analysons les tendances sur les marchés, le transport d'énergie et les technologies émergentes pour bien comprendre le contexte dans lequel nous évoluons, fournir aux Canadiens une information sur l'énergie qui est pertinente et d'intérêt pour eux et cerner les questions émergentes en vue d'agir éventuellement. Nous produisons une information transparente sur le rendement des sociétés pipelinières en matière de sécurité, et employons des outils comme des cartes interactives des pipelines et la visualisation des données pour rendre conviviales et facilement accessibles nos données complexes sur les pipelines et le marché énergétique.

Mobilisation

Les parties prenantes et les Autochtones expriment leurs points de vue et leurs commentaires à l'égard du mandat et du rôle de l'Office, et les activités de mobilisation de l'Office auprès des parties prenantes et des Autochtones sont porteuses de sens.

Grâce à nos programmes de mobilisation des Autochtones et de la population, nous pouvons mieux comprendre et intégrer les connaissances, points de vue et intérêts variés des personnes concernées à nos méthodes de travail, pour sans cesse raffiner nos activités au titre de la réglementation en misant sur la rétroaction et les enseignements recueillis auprès des Canadiens et des communautés autochtones.

Chacune de quatre composantes décrites ci-dessus fait l'objet d'un suivi serré et d'un rapport de rendement en regard des résultats de haut niveau qui sont attendus; nous contrôlons aussi nos programmes pour confirmer leur arrimage à nos responsabilités essentielles. Le présent rapport trace les grandes lignes de notre rendement dans ces quatre volets; le lecteur trouvera d'autres renseignements dans le site Web de l'Office ainsi qu'une information plus complète sur l'efficacité de ces programmes durant l'exercice 2017-2018.

L'Office dispose par ailleurs de nombreux programmes de services internes qui sont indispensables à l'exécution de son mandat. Le Rapport ministériel annuel des résultats qu'il produit renferme des renseignements détaillés sur ses dépenses et son rendement à l'égard de chacune de ses responsabilités essentielles et de chacun de ses services internes.

Décisions sur les projets énergétiques

Selon les demandes relatives aux projets, l'Office rend des décisions ou formule des recommandations au gouverneur en conseil, accompagnées d'évaluations environnementales, dans le cadre de processus justes, transparents, opportuns et accessibles. Les demandes portent sur des pipelines et les installations connexes, des lignes internationales de transport d'électricité, les droits et tarifs, les exportations et importations d'énergie, l'exploration pétrolière et gazière et

le forage dans certaines zones situées dans le Nord et au large des côtes du Canada.

Notre engagement :

Processus décisionnels relatifs aux projets énergétiques justes, opportuns, transparents et accessibles

Activités liées aux processus décisionnels durant l'exercice 2017-2018



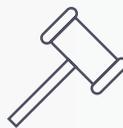
689

demandes



670

décisions ou recommandations



657

activités de sensibilisation sur le processus décisionnel



543

activités de mobilisation en début de projet auprès de peuples autochtones



8

séances de présentation d'une preuve traditionnelle orale

FIGURE 3

Nombre d'audiences en cours, par type, 2017-2018

Notre site Web > Demandes et dépôts



● Tracé détaillé : 1

Durant la période allant de l'exercice 2012-2013 à l'exercice 2016-2017, l'Office avait engagé un processus décisionnel concernant un tracé détaillé. Durant l'exercice 2017-2018, il a tenu 123 audiences.

● Installations pipelinières de grande envergure : 2

● Certificats pour transport d'électricité : 1

● Installations pipelinières de petite envergure : 5

● Droits et tarifs : 7

● Cessations d'exploitation : 8

● Pouvoirs de l'Office et modifications : 4*

● Licence d'exportation à long terme : 1

* CES AUDIENCES PEUVENT PORTER SUR DES QUESTIONS JURIDICTIONNELLES, DES MODIFICATIONS D'INSTRUMENTS JURIDIQUES EXISTANTS, DES TRANSFERTS DE PROPRIÉTÉ DE CERTIFICATS, DE LICENCES ET DE PERMIS.

Décisions sur les projets énergétiques

Pourcentage des décisions arbitrales infirmées lors d'un appel judiciaire fondé sur l'équité procédurale

CIBLE	RÉSULTAT 2016-2017	RÉSULTAT 2017-2018
0 %	0 %	0 %

Dans le cadre de nos processus décisionnels sur les projets énergétiques, nous veillons à ce que nos décisions et nos recommandations soient conformes aux lois et qu'elles respectent les principes de l'équité procédurale. Ce respect est d'une extrême importance pour nous, car il garantit à toutes les parties habilitées le droit d'intervenir, et que la preuve sera testée et soumise à un examen et versée au dossier de l'instance comme une partie intégrante des processus. Certaines décisions rendues récemment ont fait l'objet de contestations judiciaires; durant l'exercice 2017-2018, aucune de nos décisions n'a été infirmée lors d'un appel judiciaire fondé sur l'équité procédurale.

En juillet 2017, la Cour suprême du Canada, dans son arrêt Hameau de Clyde River, a statué que la Couronne ne s'était pas acquittée de son obligation de consulter en s'en remettant au processus de l'Office dans cette instance. L'équité procédurale est une exigence du droit administratif qui est fort différente de l'obligation de consulter de la Couronne. Néanmoins, la Cour suprême a clairement mis en lumière la nécessité d'accroître la consultation et la mobilisation des communautés autochtones dans le cadre de nos processus décisionnels (et à l'extérieur de ceux-ci), et nous prenons les moyens pour nous améliorer.

Pourcentage des décisions arbitrales et des recommandations respectant les délais prescrits par la loi et les normes de service.*

CIBLE	RÉSULTAT 2016-2017	RÉSULTAT 2017-2018
100 %	100 %	100 %

Bien que nos cibles concernant le respect de nos délais en général et de nos normes de service aient été atteintes, certains de nos processus exigent plus de temps. À quelques reprises, nos normes internes de service relativement aux délais n'ont pas été respectées, ce qui a menacé, sans la compromettre, notre capacité d'atteindre nos cibles globales de rendement. Nous connaissons néanmoins l'importance de rendre nos décisions de

manière efficace et en temps opportun et nous explorons des moyens pour nous améliorer, notamment des mesures visant à étendre nos activités de mobilisation en début de projet et de résolution des différends.

* LES NORMES DE SERVICE INFORMENT LA POPULATION DU RENDEMENT QU'ELLE PEUT RAISONNABLEMENT ATTENDRE DE L'OFFICE NATIONAL DE L'ÉNERGIE DANS DES CIRCONSTANCES NORMALES. POUR UN COMPLÉMENT D'INFORMATION SUR NOS NORMES DE SERVICE, PRIÈRE DE CONSULTER NOTRE SITE WEB À L'ADDRESSSE WWW.ONE-NEB.GC.CA.

Pourcentage des participants sondés qui affirment que les processus décisionnels sont transparents

CIBLE	RÉSULTAT 2016-2017	RÉSULTAT 2017-2018
75 %	79 %	88 %

Bien que l'Office ait atteint ses cibles en matière de transparence, nous ne jugeons pas encore nos efforts suffisants pour obtenir le résultat que nous visons. Le sondage mené auprès des participants au terme d'audiences de l'Office révèle que la très grande majorité des répondants jugent que nous leur avons donné des occasions de participer au processus, que les documents d'audience étaient clairs et transparents et que leurs points de vue ont été présentés dans les décisions rendues, élément essentiel à la transparence d'une décision selon eux. Cependant, des participants ont jugé que l'Office n'avait pas facilité l'accès aux documents de l'audience dans son site Web.

Pourcentage des prestataires du Programme d'aide financière sondés qui affirment que les fonds reçus leur ont permis de participer au processus décisionnel

CIBLE	RÉSULTAT 2016-2017	RÉSULTAT 2017-2018
90 %	92 %	94 %

Le pourcentage des demandeurs d'aide financière qui sont satisfaits des services fournis par l'Office dans le cadre de son Programme d'aide financière aux participants demeure élevé. Les commentaires recueillis lors du sondage réalisé au cours de l'exercice précédent étaient globalement favorables et constructifs, et ont guidé les améliorations qui sont apportées tous les ans au programme. Durant l'exercice précédent, nous avons aussi revu nos méthodes administratives, ce qui a raccourci les délais pour rendre les décisions concernant l'aide financière. Nous savons que nous pouvons encore améliorer notre programme, et nous sommes déterminés à le faire.



Résumé du rendement relatif aux décisions sur les projets énergétiques et priorités pour le prochain exercice

- Nous entendons poursuivre notre travail pour rendre la participation autochtone à nos audiences et à nos processus encore plus tangible et adaptée à leurs particularités culturelles et pour que notre processus décisionnel continue de respecter les principes de l'équité procédurale.
- Nous porterons une attention particulière au caractère opportun et à la transparence de nos processus décisionnels relatifs aux projets énergétiques, afin d'en assurer l'efficacité et l'efficacités. D'autres mesures seront déployées pour faciliter davantage l'accès aux documents d'audience dans notre site Web.
- Le soutien accordé aux modes substitutifs de résolution des différends et aux autres démarches visant à régler des problèmes sera renforcé, y compris en ce qui a trait à la mobilisation en début de projet. Il a été démontré que ces mécanismes contribuent grandement à accélérer nos processus et à accroître l'accès à ceux-ci pour satisfaire les besoins des propriétaires fonciers et des groupes autochtones.
- Nous poursuivrons notre évaluation des retombées et de l'efficacité de l'aide financière accordée aux participants dans le cadre de nos processus.



Surveillance de la sécurité et de l'environnement

L'Office fixe des attentes réglementaires aux sociétés qu'il réglemente et veille à leur respect pendant tout le cycle de vie des activités liées à l'énergie, de la construction à l'exploitation, puis à la cessation d'exploitation.

Notre engagement

La prévention des blessures aux personnes ou des dommages à l'environnement est assurée tout au long du cycle de vie des activités liées à l'énergie.

L'Office s'attache à trois composantes pour prévenir les incidents causant des blessures aux personnes et des dommages à l'environnement :

- **l'influence ponctuelle**, qui consiste à mener des activités de vérification de la conformité fondées sur la connaissance du risque;
- **l'influence systémique**, qui repose sur un renforcement des systèmes de gestion pour maîtriser les dangers et les risques;
- **l'influence culturelle**, qui consiste à agir sur la culture de sécurité et les facteurs humains, éléments fondamentaux pour réduire les incidents.

Activités de surveillance de la sécurité et de l'environnement durant l'exercice 2017-2018 :

301 activités de surveillance de la conformité, dont :



12

exercices de gestion des situations d'urgence



147

inspections



8

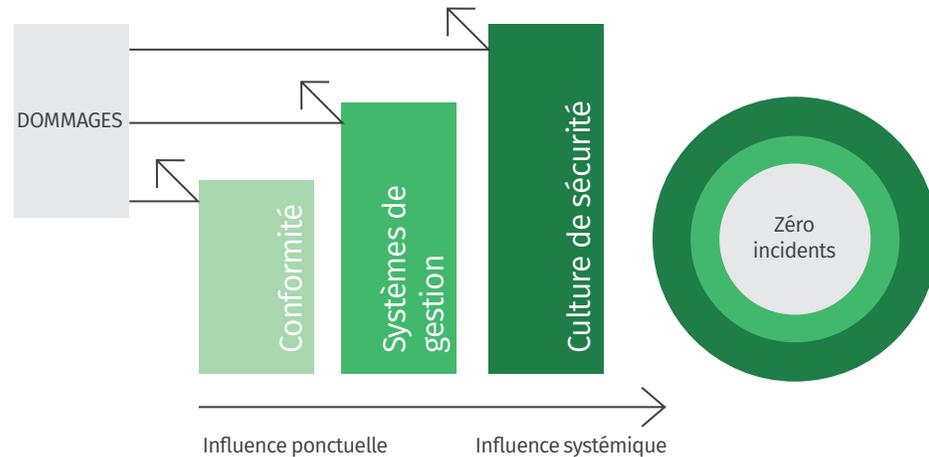
audits de systèmes de gestion



4

audits de systèmes financiers

FIGURE 4
Prévention
des dommages



En premier lieu, nous menons de rigoureuses activités de vérification de la conformité fondées sur la connaissance du risque, afin de déterminer si la société se conforme aux exigences réglementaires. Cet exercice donne une idée de la situation à un moment très précis et, même s'il est incontournable pour se prémunir contre les dommages, il demeure très limité dans le temps. Il nous procure des données propres à la société, qui enrichissent nos modèles de risques et révèlent sur quels aspects la vérification de la conformité est la plus efficace et la plus susceptible de prévenir les blessures et les dommages. Ces activités visent des aspects techniques comme la sûreté, la protection de l'environnement, l'intégrité des pipelines, la gestion de la sûreté, des situations d'urgence et de la sécurité, la prévention des dommages, les droits et les intérêts, et la réglementation financière. En nous basant sur le modèle fondé sur la connaissance du risque, nous avons aussi accru le nombre d'activités de ce type dans le but d'induire une réduction des incidents qui touchent la sécurité des travailleurs.

En second lieu, les systèmes de gestion constituent un solide rempart dans la protection contre les dommages, dont l'intérêt dépasse l'aspect ponctuel de la conformité. La réglementation de l'Office exige des sociétés de son ressort qu'elles aient en place un système de gestion qui détecte et maîtrise les dangers et les risques. Nous analysons les données et les tendances sur les incidents et les situations de non-conformité en faisant porter nos

efforts sur l'amélioration des systèmes de gestion par des contrôles visant à remédier aux causes profondes et à atténuer les dangers. De concert avec de nombreuses parties prenantes, nous revoyons et renforçons constamment les exigences réglementaires auxquelles les systèmes de gestion des sociétés sont assujettis, et nous menons des audits pour nous assurer que ces exigences sont respectées.

En troisième lieu, l'Office s'emploie à renforcer la culture de sécurité pour, à terme, améliorer le rendement de l'ensemble de l'industrie en matière de sécurité. Une société qui a instauré une solide culture de sécurité soupèse chacune de ses décisions pour s'assurer qu'elle maîtrise les risques et prévient les dommages. La réglementation de l'Office ne s'étend pas à la culture de sécurité; néanmoins, nous comptons sur les sociétés pour qu'elles fassent la promotion d'une culture de sécurité positive. Nous exerçons aussi une influence sur le secteur, en recueillant, analysant et partageant, par des voies officielles et non officielles, des données et des renseignements recueillis à la grandeur de l'industrie, et en mettant en lumière les enseignements que nous avons tirés sur la culture de sécurité.

Surveillance de la sécurité et de l'environnement

Nombre d'incidents touchant des infrastructures réglementées par l'Office causant des blessures aux personnes ou des dommages à l'environnement

CIBLE	RÉSULTAT 2016-2017	RÉSULTAT 2017-2018
0	16	17

Changement en pourcentage de types précis d'incidents touchant des infrastructures réglementées par l'Office national de l'énergie

CIBLE	RÉSULTAT 2016-2017	RÉSULTAT 2017-2018
10 %	11 %	10 %
RÉDUCTION	AUGMENTATION	AUGMENTATION

L'objectif de l'Office est toujours de n'enregistrer aucun incident causant des blessures aux personnes ou des dommages à l'environnement dans les activités de son ressort. Cependant, avec 72 126 kilomètres de canalisations qui relèvent de sa compétence, la cible de zéro incident est difficile à atteindre. Tout en poursuivant notre objectif de réduction (voire d'élimination) du nombre d'incidents, comme organisme de réglementation, nous travaillons aussi à réduire la gravité et les conséquences des incidents, s'il s'en produit. Cela explique nos efforts soutenus pour abaisser le nombre d'incidents causant des blessures aux personnes ou des dommages à l'environnement. Nous savons, tant par notre expérience que par nos données et les commentaires des acteurs de l'industrie, que les risques que de tels incidents se produisent, plus particulièrement des blessures et des accidents mortels, augmentent à mesure que s'intensifient les activités de construction entourant les grands projets.

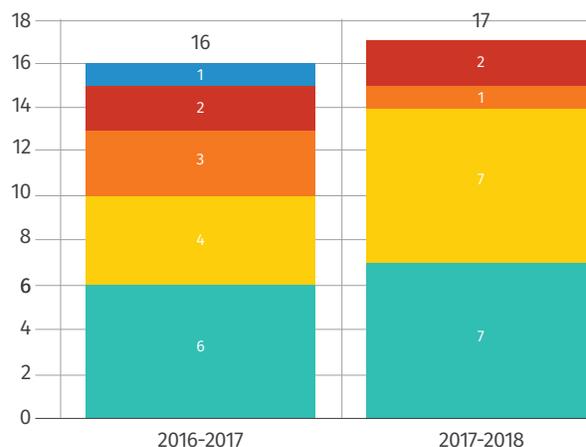
Les deux indicateurs mentionnés précédemment doivent être pris en considération ensemble. Le premier indique le nombre total d'incidents par année. Puisque nous savons qu'il peut y avoir des écarts marqués d'une année à l'autre, nous surveillons aussi la moyenne mobile sur trois ans, qui nous donne une meilleure perspective des changements sur une plus longue période. Au cours de l'exercice visé, on

a enregistré un total de 17 incidents ayant causé des blessures à des personnes ou des dommages à l'environnement, un de plus qu'à l'exercice précédent. On note aussi une hausse de 11 % de la moyenne progressive de trois ans par rapport à la période antérieure. L'Office prend chaque incident très au sérieux. Par conséquent, il a planifié des activités de vérification de la conformité et d'exécution, ainsi que d'autres activités de surveillance (sensibilisation, partage d'information, etc.) pour le prochain exercice, qui s'attaquent à trois tendances observées dans les incidents, en l'occurrence la menace à la sécurité des travailleurs durant les activités de construction, les activités non autorisées, ou quasi-incident, et l'exploitation au-delà des tolérances de conception.

Dans le cas de deux projets de pipelines d'envergure en construction (le projet TMX et le projet de remplacement de la canalisation 3 d'Enbridge), nous avons accru nos activités d'inspection et de surveillance et nous collaborons étroitement avec deux comités consultatifs et de surveillance autochtone afin d'engager les communautés concernées. Notre but est de réduire le nombre d'incidents causant des blessures aux personnes ou des dommages à l'environnement, but qui est partagé par les acteurs de l'industrie, les communautés, les groupes autochtones, le grand public et l'organisme de réglementation.

FIGURE 5

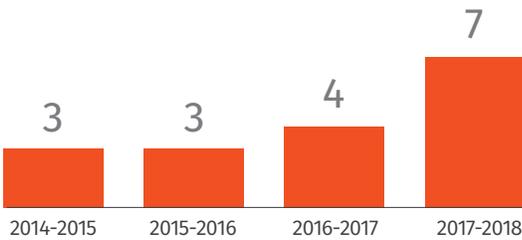
Nombre total d'incidents préjudiciables aux personnes ou à l'environnement



- Effets environnementaux négatifs
- Rejet de gaz ou haute pression de vapeur > 30 000 m³
- Basse pression de vapeur
- Blessure grave
- Gaz sulfureux ou sulfure d'hydrogène

FIGURE 6

Blessures graves et accidents mortels déclarés à l'Office



Analyse des données sur les incidents à l'Office

L'Office fait un suivi de tous les incidents et prend les mesures appropriées. Dans le cas des incidents qui causent ou peuvent causer des blessures aux personnes ou des dommages à l'environnement, nous sommes particulièrement vigilants et nous avons renforcé notre surveillance réglementaire (inspections, examens et audits). Nous convenons que les incidents n'ont pas tous les mêmes répercussions sur la sécurité des personnes ou sur l'environnement. Dans le cas des incidents qui n'entraînent pas directement des blessures ou des dommages, mais qui sont davantage une source incessante de préoccupation, nous analysons ces événements, qui nous servent d'indicateurs avancés pour les situations ayant un plus fort potentiel de dommages. Ces types d'incidents nous fournissent des données précieuses, qui peuvent aider à réduire le risque d'incidents futurs causant des dommages importants et à planifier nos activités de vérification de la conformité et d'exécution fondées sur la connaissance du risque. Nous publions tous les rapports d'incidents dans notre site Web à l'adresse www.one-nb.gc.ca. La présente section traite de deux constats qui sont ressortis de notre analyse des données sur les incidents : **la sécurité des travailleurs** et **l'exploitation au-delà des tolérances de conception**.

Changement en pourcentage des quasi-incidents touchant des infrastructures réglementées par l'Office national de l'énergie

CIBLE	RÉSULTAT 2016-2017	RÉSULTAT 2017-2018
DIMINUTION DE 5 %	AUGMENTATION DE 13 %	AUGMENTATION DE 16 %

Cet indicateur porte sur le nombre d'activités non autorisées qui ont été déclarées à l'Office. Souvent qualifiées de « quasi-incidents », ces activités sont interdites (par exemple, parce qu'elles contreviennent à un aspect ou un autre de la réglementation, comme le franchissement non permis d'un pipeline ou une activité sur l'emprise d'un pipeline), sans toutefois poser un problème immédiat ni constituer un « incident », au sens technique de ce terme.

Quasi-accidents impliquant l'infrastructure réglementée par l'Office :

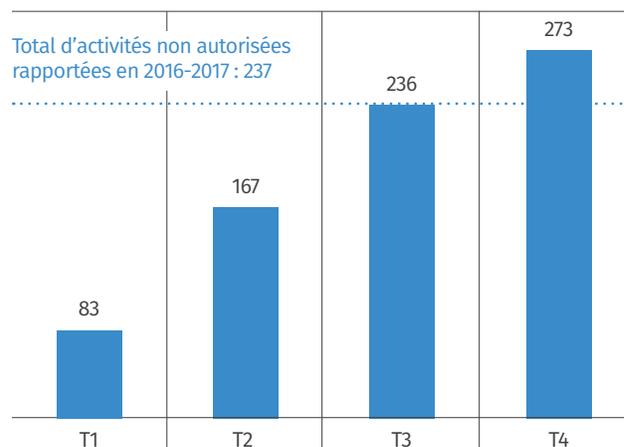
2016-2017 : 237

2017-2018 : 273

La déclaration obligatoire de ces activités est importante, car les « quasi-incidents » sont des indicateurs avancés qui fournissent des renseignements précieux sur les activités susceptibles de causer des dommages ou d'entraîner un incident. Depuis cinq ans, le nombre de quasi-incidents déclaré chaque année à l'Office a plus que doublé, passant de 127 durant l'exercice 2013-2014 à 273 pendant l'exercice 2017-2018.

FIGURE 7

Quasi-accidents cumulatifs 2017-2018





Résumé du rendement sur la surveillance de la sécurité et de l'environnement et priorités pour le prochain exercice

- Maintenir notre approche à l'égard de la sécurité et de la protection de l'environnement sous les trois volets cruciaux de la conformité et de l'exécution, des systèmes de gestion et de la culture de sécurité, en misant sur les données que nous recueillons sur le rendement des sociétés pour dégager les tendances dans l'industrie. Cette approche guidera notre travail fondé sur la connaissance du risque relativement aux systèmes de gestion, afin que des améliorations puissent être apportées à la grandeur de l'industrie.
- Mettre l'accent sur la mobilisation et la participation autochtone, ainsi que sur leur intégration complète aux processus de vérification de la conformité, de l'exécution et des audits dans le cadre de notre surveillance réglementaire de projets de construction d'envergure (projet d'agrandissement du réseau de Trans Mountain, canalisation 3, et Keystone XL).

- Prendre des mesures ciblées pour inverser les tendances observées dans les incidents impliquant la sécurité des travailleurs, l'exploitation au-delà des tolérances de conception et les activités non autorisées :



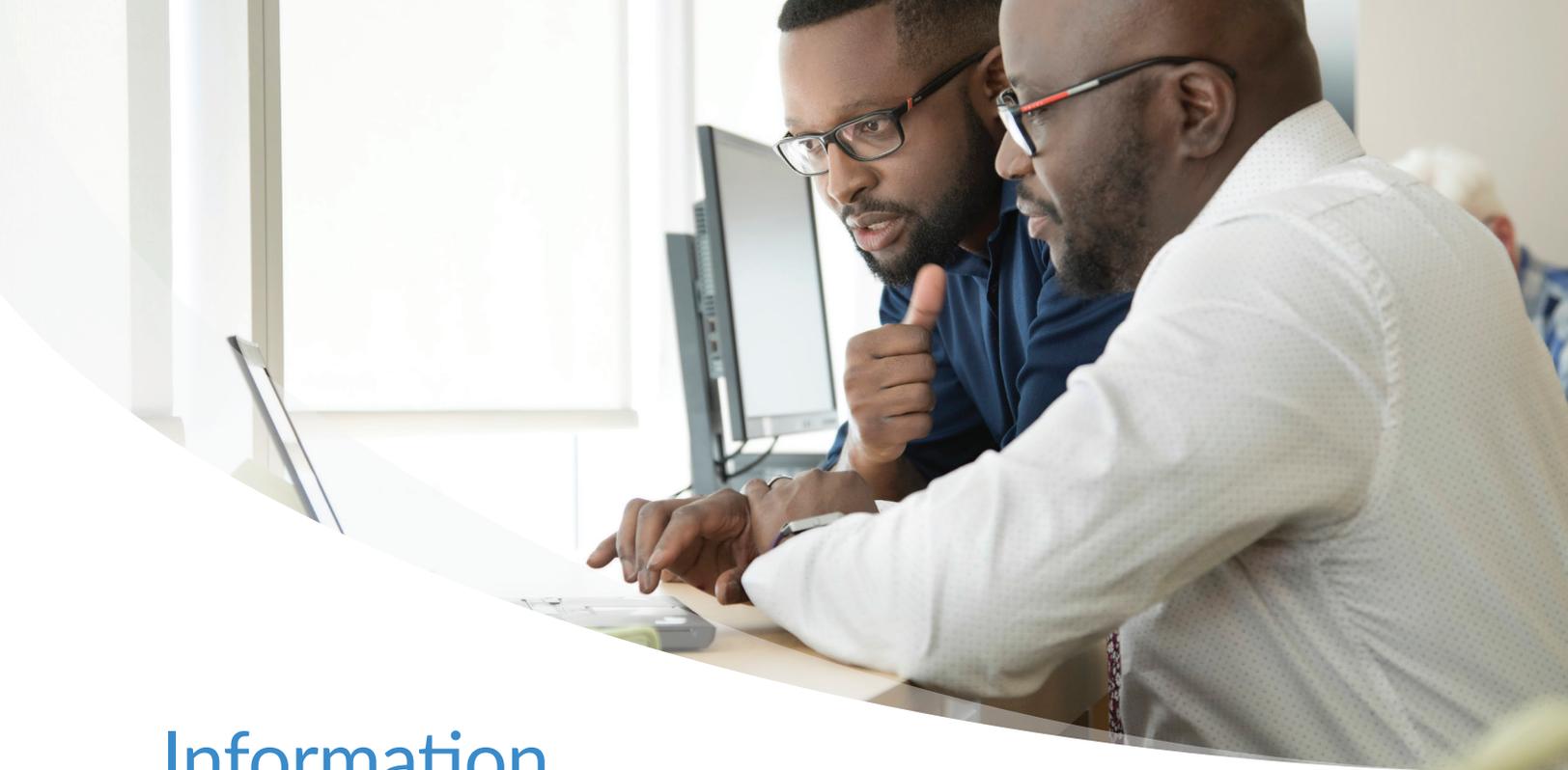
Sécurité des travailleurs – Mettre en place une démarche ciblée et polyvalente pour réduire le nombre d'incidents préjudiciables à la sécurité des travailleurs durant la construction. Nous poursuivons nos activités de vérification de la conformité centrées sur la construction par des vérifications préalables aux travaux et aurons recours à des audits des systèmes de gestion pour amener des améliorations à l'échelle de l'industrie en matière de formation et de surveillance des entrepreneurs.



Exploitation au-delà des tolérances de conception – Nous continuerons à prendre des mesures d'exécution, comme la délivrance d'ordonnances de sécurité, pour nous assurer que les sociétés exploitent leurs pipelines de façon sécuritaire. L'Office étudiera aussi les meilleures façons de redresser la situation à l'échelle de l'industrie au moyen d'avis de sécurité et d'activités axées sur les systèmes de gestion.



Activités non autorisées – Misant sur nos propres données et celles d'organisations qui partagent les mêmes objectifs que nous, comme la Canadian Common Ground Alliance, nous orienterons nos activités de vérification de la conformité sur les aspects à plus haut potentiel de risques, comme les contrevenants récidivistes dans des régions et des sociétés données, de manière à réduire le potentiel de dommages.



Information sur l'énergie

L'Office recueille, fait le suivi, analyse et publie des renseignements sur les marchés et la demande d'énergie, les sources d'énergie, la sécurité et la sûreté des pipelines et des lignes internationales de transport d'électricité.

Notre engagement

Les Canadiens consultent et utilisent l'information sur l'énergie pour se renseigner, faire des recherches et prendre des décisions. Ils ont accès à de l'information sur l'infrastructure réglementée par l'Office qui se trouve dans leur milieu et ont la possibilité de collaborer aux produits d'information de l'Office et de fournir des commentaires sur ceux-ci.

L'Office joue un rôle primordial dans la diffusion aux Canadiens et au reste du monde d'une information objective et neutre. L'évolution rapide des marchés de l'énergie et l'impératif d'élaborer des politiques sur les changements climatiques rendent cette information plus indispensable que jamais. Le personnel technique de l'Office mène des recherches poussées et collabore avec divers organismes publics et universitaires ainsi que des organisations sans but lucratif pour produire des analyses équilibrées et exhaustives sur les tendances concernant l'énergie au Canada. Nous fournissons aussi à la population canadienne de l'information sur l'infrastructure pipelinière et la sécurité des pipelines, dont des données à l'échelle communautaire et régionale.

Activités liées à l'information sur l'énergie en 2017-2018 :



49

bulletins
Aperçu
du marché



8

nouvelles
publications
sur l'énergie



Près de

1 million

de pages vues
uniques sous
Information
sur l'énergie
et Information
sur les sociétés
pipelinières

Information sur l'énergie

Nombre de fois où l'information sur l'énergie de l'Office est consultée

CIBLE	RÉSULTAT 2016-2017	RÉSULTAT 2017-2018
750 000	879 831	986 347

La comptabilisation du nombre des pages vues uniques dans notre site Web public nous aide à connaître la fréquence d'accès à cette information. Le nombre d'utilisateurs de l'information sur l'énergie que l'Office publie en ligne a augmenté de 12 % en 2017-2018, grâce à l'offre de types de produits nouveaux et innovateurs. Des augmentations marquées de visiteurs ont été enregistrées pour les nouveaux profils des sociétés pipelinières, la carte interactive des pipelines et les visualisations des données ainsi que les mises à jour bien accueillies des rapports *Avenir énergétique* et *Panorama de l'électricité renouvelable au Canada*.

Cette fréquentation dénote le désir grandissant des citoyens de s'informer sur les filières énergétiques du Canada, ainsi que la capacité de l'Office de satisfaire cette demande de manière créative et efficiente. Nous continuons à explorer de nouveaux moyens de faire évoluer et d'améliorer notre contribution positive à l'information sur l'énergie au Canada.

Nos profils des sociétés pipelinières, lancés durant l'exercice, ont été parmi nos produits les plus utilisés. Cet outil interactif en ligne propose aux Canadiens une information facile à consulter sur les produits pétroliers que les principaux pipelines réglementés par l'Office ont transportés depuis 2006. On trouve notamment des renseignements détaillés sur des statistiques importantes, des faits nouveaux, le taux d'utilisation des pipelines, leurs débits quotidiens déclarés, les droits et les données financières, de même que sur les points d'exportation et d'importation à la frontière.

FIGURE 9

Profil des sociétés pipelinières : Enbridge Mainline



Réseau pipelinier et points clés

MISE À JOUR : DÉCEMBRE 2017

Le réseau principal d'Enbridge est le plus gros transporteur de pétrole brut au Canada; il achemine la production de pétrole brut de l'Ouest canadien vers les marchés de l'Est du pays et du Midwest des États-Unis. Le réseau principal transporte également des produits pétroliers raffinés vers la Saskatchewan et le Manitoba ainsi que des liquides de gaz naturel jusqu'à Sarnia, en Ontario. La première section du réseau principal, d'Edmonton, en Alberta, à Superior, dans le Wisconsin, a été construite en 1950. En 1953, le réseau a été agrandi jusqu'à Sarnia, en Ontario. La configuration et la capacité actuelles du réseau principal résultent de travaux d'agrandissement et d'amélioration effectués au cours des 30 dernières années.

Le réseau principal commence à Edmonton, en Alberta, et traverse les Prairies en direction est. Le pétrole brut de l'Ouest canadien et des États-Unis est acheminé jusqu'au réseau principal par des canalisations d'amenée à Kerrobert et Regina, en Saskatchewan, et à Cromer, au Manitoba. Le pipeline traverse la frontière canado-américaine près de Gretna, au Manitoba, où il rejoint le réseau Lakehead d'Enbridge.

Pourcentage des utilisateurs du site Web sondés qui estiment que l'information sur l'énergie est utile pour acquérir des connaissances, réaliser des recherches et prendre des décisions

CIBLE	RÉSULTAT 2016-2017	RÉSULTAT 2017-2018
75 %	Aucun résultat	84 %

La qualité des programmes de l'Office en matière d'information sur l'énergie repose en grande partie sur les données amassées et la pertinence de l'information publiée. Notre désir est de fournir aux Canadiens l'information sur l'énergie et la sécurité des pipelines la plus utile possible.

Les cibles que nous nous sommes fixées concernant la fréquentation de notre site Web (pages vues uniques) et la satisfaction des utilisateurs sont atteintes. Cependant, trouver des moyens pour recueillir les commentaires et comprendre les intérêts de notre auditoire demeure un défi. Le personnel de l'Office étudie des façons d'établir une meilleure communication avec les utilisateurs afin de pouvoir leur fournir les renseignements sur la sécurité des pipelines et les marchés énergétiques dont ils ont besoin pour se renseigner, faire des recherches et prendre des décisions. Au cours du prochain exercice, l'Office réunira des groupes de discussion pour essayer de mieux cerner l'usage que le public fait de son information.

Information accrue à l'égard des infrastructures réglementées par l'Office dans les communautés

CIBLE	RÉSULTAT 2016-2017	RÉSULTAT 2017-2018
5	7	5

NOUVELLES SÉRIES
DE DONNÉES

Durant l'exercice 2017-2018, l'Office a rendu publics de nouveaux renseignements sur les pipelines ayant une portée plus locale. On y traitait de l'utilisation et de la capacité des pipelines, des points d'importation et d'exportation et des ordonnances de sécurité, en plus de fournir certaines cartes de tracés. Nous avons aussi exploré de nouvelles façons de rendre cette information plus accessible, interactive et utile pour les utilisateurs, notamment au moyen d'outils comme la visualisation des données.

Une importante visualisation a été développée et rendue publique durant le dernier exercice; elle fournit aux Canadiens de l'information sur les incidents dans un format facile à utiliser. En cliquant sur divers points de données et en appliquant des filtres, l'utilisateur est en mesure d'afficher des informations sur les incidents en fonction de ses préférences.

Nombre d'occasions données aux Canadiens de collaborer aux produits d'information sur l'énergie et de formuler des commentaires sur ceux-ci

CIBLE	RÉSULTAT 2016-2017	RÉSULTAT 2017-2018
42	Aucun résultat	76

La filière énergétique canadienne est un vaste domaine de connaissances, où se côtoient des points de vue régionaux, des répertoires de données uniques et de nombreuses disciplines. En faisant partie d'un réseau plus étendu et en sollicitant activement la contribution et les suggestions d'autres organisations associées au secteur de l'énergie, nous sommes en mesure d'apprendre, de partager et de chercher à constamment améliorer nos programmes reliés à l'information sur l'énergie.

L'Office a rencontré des parties prenantes à plus de 70 reprises au cours du dernier exercice à des fins de discussions, de consultations et, parfois, de partenariats pour le développement de nouveaux produits d'information sur l'énergie. Au nombre de nos collaborateurs, on compte des gouvernements provinciaux et territoriaux de partout au Canada, diverses organisations universitaires, sans but lucratif et de l'industrie, ainsi que des organismes internationaux comme la Federal Energy Regulatory Commission des États-Unis et l'Agence internationale de l'énergie.



Résumé du rendement relatif à l'information sur l'énergie et priorités pour le prochain exercice

- Nous continuerons à participer au dialogue sur l'énergie au Canada en proposant des informations, des analyses et des perspectives uniques en tant qu'organisme de réglementation, une composante distincte, mais intégrale de notre mandat.
- Nous poursuivrons aussi l'intégration des renseignements sur les filières énergétiques et sur les pipelines afin de donner aux Canadiens une vue d'ensemble des corrélations qui existent entre les marchés énergétiques, le commerce de l'énergie, l'infrastructure énergétique et la mise en valeur des ressources énergétiques.
- Nous continuerons à publier des produits de grande qualité en recherchant activement les commentaires de notre lectorat, notamment sur leur expérience, et en recourant à des techniques poussées comme les groupes de discussion pour acquérir une connaissance encore plus approfondie des préférences et des besoins.
- Nous enrichirons notre boîte à outils de visualisations des données en nous intéressant, à grande échelle, aux importations et exportations et aux conditions réglementaires, démontrant de la sorte notre engagement à fournir aux Canadiens un accès transparent aux données liées à la réglementation.



Mobilisation

Mener des activités de mobilisation auprès des parties prenantes et des Autochtones sur des sujets qui ont trait au mandat et au rôle de l'Office national de l'énergie, au-delà de la participation relative aux projets précis.

Notre engagement

Les parties prenantes et les Autochtones expriment leurs points de vue et leurs commentaires à l'égard du mandat et du rôle de l'Office national de l'énergie; les activités de mobilisation des parties prenantes et des peuples autochtones sont porteuses de sens.

L'Office croit foncièrement que le meilleur moyen de prévenir les dommages, d'assurer la sécurité des Canadiens ainsi que la protection de l'environnement et de veiller à l'efficacité du marché est d'être à l'écoute, afin de rendre des décisions judicieuses et de présenter des recommandations éclairées dans l'intérêt public.

Activités de mobilisation en 2017-2018 :



319

activités de mobilisation



4 270

participants aux programmes de mobilisation de l'Office



Formation sur la sensibilisation aux cultures autochtones donnée par des formateurs autochtones à

164

membres du personnel de l'Office

Au cours de l'exercice 2017-2018, l'Office a piloté la mise sur pied de la Table ronde des municipalités, avec la Fédération canadienne des municipalités et l'Association canadienne de pipelines d'énergie dans le but de cerner les sujets de préoccupation communs qui ont trait à l'exploitation des pipelines ou aux activités qui s'y rattachent et de trouver des solutions qui peuvent être essayées partout au pays. L'Office a aussi réitéré son engagement envers le Groupe chargé des questions foncières, forum déjà bien implanté, en élargissant son mandat pour inclure des activités centrées sur des enjeux constituant des sujets de préoccupation communs à tous les propriétaires fonciers.

L'accent renforcé sur la mobilisation témoigne également de l'avènement d'une nouvelle ère dans les relations de l'Office avec les peuples autochtones, fondée sur la reconnaissance de leurs droits et un esprit de respect, de coopération et de partenariat. La mobilisation permet à l'Office d'apprendre et de toujours s'améliorer, en tirant parti de l'apport, des points de vue et des perspectives d'un plus grand nombre de joueurs. En multipliant ses activités de mobilisation, l'Office s'assure que les vues des parties prenantes et des peuples autochtones sont prises en compte dans ses décisions et ses activités courantes.

RÉSULTATS EN MATIÈRE DE RENDEMENT

Mobilisation

Nombre de participants aux activités de mobilisation de l'Office national de l'énergie

CIBLE	RÉSULTAT 2016-2017	RÉSULTAT 2017-2018
600	723	4 270

L'adhésion aux activités de notre programme de mobilisation est rapportée afin de déterminer si celles-ci augmentent et de savoir où concentrer nos efforts. L'adhésion a été très forte, et nous avons largement surpassé nos cibles dans ce domaine durant l'exercice 2017-2018. En plus de revoir notre cible pour ce volet afin qu'elle tienne mieux compte de l'expérience passée, nous continuerons à polir et à ajuster nos activités de sensibilisation pour nous assurer qu'elles répondent aux besoins des communautés que nous servons. Durant l'exercice 2017-2018, par l'entremise de nos bureaux régionaux de Yellowknife, Vancouver et Montréal, nous avons mené un très grand nombre d'activités de sensibilisation. Elles s'ajoutent à celles que nous avons soutenues partout au pays dans le cadre de nos programmes de mobilisation.

Pourcentage des parties prenantes sondées qui ont participé à des activités de mobilisation de l'Office national de l'énergie et qui affirment que la mobilisation était porteuse de sens

CIBLE	RÉSULTAT 2016-2017	RÉSULTAT 2017-2018
75 %	Aucun résultat	76 %

Tout en étant ravis des commentaires qui nous ont été transmis lors d'un sondage, nous savons qu'il reste encore du chemin à parcourir. Nous avons mis au point de nouvelles approches et avons bonifié nos activités de mobilisation; à ce stade-ci, nous devons assurer le mûrissement de ces processus, ce que nous ferons en définissant mieux notre objectif et en précisant les résultats que nous visons. Un aspect essentiel de cette démarche consistera à parfaitement intégrer la rétroaction et les données sur la mobilisation recueillies à un cycle d'amélioration continue de notre méthode de mobilisation. De plus, nous persisterons dans les efforts déjà entrepris pour consolider notre capacité interne de mobilisation de la population, plus particulièrement, au chapitre de la formation sur la culture autochtone. Notre travail de mobilisation des Canadiens n'est pas un simple exercice cosmétique. Nous voulons qu'il ait une véritable signification pour eux, que leurs efforts donnent des résultats et que soient prises les mesures appropriées émanant de leurs commentaires.

Principaux commentaires recueillis dans des sondages sur la mobilisation

- Les parties prenantes du Groupe chargé des questions foncières (GQF) souhaiteraient une participation élargie au sein du GQF et des processus favorisant une plus grande efficacité et une meilleure orientation.
- Les parties prenantes relevant du bureau régional de Montréal estiment qu'une plus grande rétroaction est nécessaire sur les problèmes soulevés, ainsi qu'une participation plus tangible à l'examen des projets.
- Les parties prenantes relevant du bureau régional de Vancouver ont demandé une mobilisation plus approfondie et plus transparente, ainsi que des renseignements détaillés sur certains aspects du projet TMX.
- Les peuples autochtones ont demandé que le gouvernement s'emploie à mieux comprendre leurs cultures et à faire preuve d'une plus grande transparence dans ses interactions avec eux.

Pourcentage des Autochtones sondés qui ont participé à des activités de mobilisation de l'Office national de l'énergie et qui affirment que la mobilisation était porteuse de sens

CIBLE	RÉSULTAT 2016-2017	RÉSULTAT 2017-2018
75 %	Aucun résultat	80 %

L'Office a à cœur de travailler avec les peuples autochtones. Bien que les commentaires recueillis lors d'un sondage réalisé durant l'exercice 2017-2018 aient été favorables, nous savons qu'il y a davantage à faire, en particulier dans notre façon de travailler avec les communautés autochtones pour la surveillance réglementaire des grands projets comme l'agrandissement du réseau de Trans Mountain et la canalisation 3.



Résumé du rendement sur la mobilisation et priorités pour le prochain exercice

- Certes, nos résultats sont axés sur les activités. Cependant, ils commencent à rendre compte du travail accompli et de l'ampleur des efforts déployés dans le cadre de notre programme, ainsi que de leur importance. Nous pouvons désormais nous employer à peaufiner l'orientation du programme et à faire la preuve des résultats qui en découlent.
- La rétroaction est un aspect crucial du travail que nous exécutons pour améliorer la mobilisation, et nous continuerons à solliciter activement cette rétroaction dans des enquêtes auprès des particuliers et des groupes, et à multiplier les interactions.
- Le travail accompli avec les CCSA a démontré le caractère vital et précieux de ces efforts en vue d'une surveillance de la sécurité et de l'environnement efficace. Pour que les engagements pris envers ces comités soient appliqués à la grandeur de l'Office, il faut de la coordination, de la planification et des ressources. Il s'agit d'une relation d'un genre nouveau entre l'Office et les communautés autochtones, relation que nous chérissons et que nous sommes déterminés à approfondir.

Nous vous invitons à nous faire part de votre rétroaction sur notre plateforme d'interaction en ligne, à l'adresse www.onetable ronde.ca. Dites-nous comment nous pourrions améliorer nos futurs rapports afin de nous aider à devenir un organisme de réglementation encore plus solide, moderne et responsable.