

GAZIFÈRE INC.
COMPTE DE FRAIS REPORTÉS POUR LE PROGRAMME DE FRANCISATION
CAUSE TARIFAIRE 2013

1. MISE EN CONTEXTE

La Charte de la langue française (la « Charte ») comporte des dispositions qui visent à faire du français la langue normale et habituelle du travail, des communications, du commerce et des affaires au Québec. Elle prévoit une démarche et des délais pour s'assurer que l'implantation du français soit au cœur des activités des entreprises employant cinquante personnes ou plus au Québec.

2. DESCRIPTION DU PROJET

Employant plus de 50 personnes, Gazifère a déposé son formulaire d'inscription auprès de l'Office québécois de la langue française (« l'Office ») en mai 2006, à la demande de ce dernier, et l'analyse de sa situation linguistique a été transmise à l'Office en octobre 2006. Par la suite, Gazifère a été informée à deux reprises du changement de son conseiller en francisation, soit en septembre 2009 et mai 2010. En janvier 2011, suite à la demande de l'Office, Gazifère a déposé une nouvelle analyse actualisée de la situation du français dans l'entreprise. Celle-ci a été déposée à l'Office en mai 2011.

Après examen de cette deuxième analyse linguistique effectuée par Gazifère, l'Office a conclu que l'entreprise n'a pas généralisé l'utilisation du français dans ses activités comme le prévoit la Charte. Par conséquent, le 28 octobre 2011, l'Office a remis à Gazifère un avis donné en vertu de l'article 140 de la Charte, lui demandant d'élaborer un programme de francisation et d'en faire le dépôt dans les 6 mois suivant la réception de l'avis.

À l'automne 2011, un comité de francisation a été formé au sein de l'entreprise. Les membres de ce comité, représentant chacun un service de l'entreprise, ont procédé à l'inventaire des outils d'information et de travail (manuels, formulaires, formations aux employés, logiciels, etc.) utilisés par les différentes équipes dans le cadre de leur travail. Par la suite, cet inventaire a permis de déterminer les priorités d'action et échéanciers d'application qui se retrouvent dans le programme de francisation de Gazifère.

Le programme de francisation de Gazifère a été remis à l'Office dans les six mois de la réception de l'avis. L'Office prévoit procéder à son analyse et faire connaître sa décision en septembre 2012.

Le programme de francisation de Gazifère établit 24 priorités d'action, regroupées sous les thèmes suivants :

- Les ressources humaines et tout document relatif à l'emploi
- Les documents relatifs à la paye et aux avantages sociaux
- La formation des employés
- Les communications entre les services internes et avec les actionnaires

GAZIFÈRE INC.
COMPTE DE FRAIS REPORTÉS POUR LE PROGRAMME DE FRANCISATION
CAUSE TARIFAIRE 2013

- Les activités des opérations
- Les technologies de l'information
- Les communications avec les fournisseurs et entrepreneurs
- Les communications avec le public

Une fois son programme de francisation approuvé par l'Office, Gazifère bénéficiera d'un délai de 24 mois pour procéder à l'application des activités de son programme et, dans la mesure où l'Office estime que l'utilisation du français est généralisée à tous les niveaux de l'entreprise, elle lui délivrera un certificat de francisation.

Dans l'élaboration de son programme de francisation, Gazifère a dû tenir compte des exigences de la Charte, mais également des nombreuses contraintes et variables internes et externes de son environnement. Le programme proposé tient notamment compte du type d'activité de l'entreprise, soit une compagnie d'utilité publique offrant un service d'urgence (24 heures, 7 jours semaine), de sa situation géographique à la frontière de l'Ontario, de sa clientèle anglophone et également de son contexte organisationnel étant une filiale d'une entreprise dont les bureaux de haute direction et d'importants services (opérations, ressources humaines et communications) sont situés à l'extérieur de la province de Québec.

Dans l'élaboration de son programme, Gazifère s'est également assurée du maintien du niveau de qualité de sa prestation de service pour l'ensemble de sa clientèle.

3. COÛTS ASSOCIÉS AU PROJET

Les coûts associés à ce projet comprennent les frais reliés à la traduction de l'anglais au français des manuels, formations aux employés, politiques, documents reliés à la paye et à l'emploi, et de plusieurs des outils utilisés par les employés dans le cadre de leur travail. Les coûts associés au projet comprennent aussi les investissements requis pour le remplacement des équipements informatiques et logiciels en version anglophone utilisés par les employés par une version francophone, lorsque ceux-ci sont disponibles.

L'Office offre une contribution financière qui peut couvrir au maximum 75 % des dépenses admissibles, et ce, jusqu'à concurrence de 50 000 \$ par entreprise. La subvention pourra comporter différents volets d'intervention (traduction de manuels, matériel informatique) et il va sans dire que Gazifère entend s'en prévaloir.

En 2010, lors du renouvellement du mécanisme incitatif de Gazifère, l'analyse de sa situation linguistique de l'entreprise n'avait pas encore été examinée par l'Office. Gazifère n'était donc pas en mesure de déterminer si elle serait dans l'obligation d'adopter un programme de francisation ni d'évaluer l'ampleur ni les coûts reliés à la francisation de ses activités.

GAZIFÈRE INC.
COMPTE DE FRAIS REPORTÉS POUR LE PROGRAMME DE FRANCISATION
CAUSE TARIFAIRE 2013

En août 2012, au moment du dépôt de la présente preuve, Gazifère est en attente de l'approbation de son programme de francisation déposé à l'Office. Conséquemment, ne sachant pas si l'Office approuvera son programme, ni les changements qui pourraient être requis, Gazifère n'est toujours pas en mesure d'effectuer une estimation raisonnable des coûts découlant des différentes activités que comportera son programme de francisation, tel qu'approuvé.

Il est important de noter que dès 2006, sensibilisée à la préservation du français dans l'entreprise, Gazifère s'est assurée que les achats et prochains livrables d'importance, notamment les achats reliés aux technologies de l'information, contribuent dorénavant à la généralisation de l'usage du français à tous les niveaux de l'entreprise. Par cette planification avisée, Gazifère a certainement évité des frais considérables de mise à niveau ou de modifications subséquentes de ses acquisitions, permettant aujourd'hui d'alléger la liste des priorités de son programme de francisation.

En effet, en 2010, le nouveau système d'information clients (CIS) de Gazifère a été livré en version française. Cette version d'Infinity, développée spécifiquement pour Gazifère, a été la toute première version francophone développée par le fournisseur (Advanced Utility Systems). La version francophone d'Infinity est actuellement disponible à tous les postes informatiques des employés utilisateurs du système CIS.

Par ailleurs, la nouvelle facture de Gazifère élaborée en 2009 ainsi que la facture en ligne lancée en 2011 répondent aux exigences de la Charte.

Quant au nouveau système téléphonique retenu par Gazifère pour le remplacement du système actuel, faisant présentement l'objet d'une demande d'autorisation préalable, il répond lui aussi aux exigences de la Charte.

Finalement, en 2011, Gazifère a adopté une politique d'achat en français des technologies de l'information (article 141,9 de la Charte). Ainsi, le remplacement du matériel informatique (claviers, logiciels, imprimantes, etc.) prévu par Gazifère, s'effectue désormais par leur équivalent français, lorsque disponible.

Dans la mise en place de son programme de francisation, Gazifère entend poursuivre cette rationalisation des dépenses, notamment en priorisant les éléments à traduire et en synchronisant ses activités avec le calendrier des mises à jour des manuels, des formations et des politiques prévu par Enbridge.

4. DEMANDE DE CRÉATION D'UN COMPTE DE FRAIS REPORTÉS

Depuis un peu plus de 50 ans, Gazifère a bénéficié d'économies appréciables dans le cadre de ses opérations courantes en raison du partage et de l'utilisation des différents outils, ressources et services internes disponibles et diffusés en langue anglaise par Enbridge Inc.

GAZIFÈRE INC.
COMPTE DE FRAIS REPORTÉS POUR LE PROGRAMME DE FRANCISATION
CAUSE TARIFAIRE 2013

Comptant maintenant plus de 50 employés, Gazifère est dorénavant tenue de se conformer aux exigences linguistiques de la Charte. Pour Gazifère, la conformité à ces exigences, ainsi que la « durabilité » de la francisation de ses activités, entraîneront des dépenses qui, jusqu'ici, n'avaient jamais été prévues dans ses budgets d'opération.

Les coûts reliés à la généralisation de l'usage du français dans l'entreprise seront identifiables et ponctuels puisqu'ils résulteront directement de la réalisation des activités mentionnées dans le programme de francisation de Gazifère au cours de la période de 24 mois prévue à cet effet.

Considérant la difficulté d'effectuer une estimation raisonnable des coûts découlant des différentes activités prévues à son programme de francisation avant l'approbation de ce dernier par l'Office, Gazifère demande à la Régie de comptabiliser les dépenses encourues pour la réalisation de son programme de francisation dans un compte de frais reportés hors base de tarification portant intérêt. Les subventions qui seront reçues dans le cadre du programme de francisation seront appliquées en réduction de ce compte. Gazifère demandera l'autorisation de liquider le solde du compte de frais reportés dans le cadre d'une demande tarifaire subséquente.