

- 14. Références :**
- (i) Pièce B-0042, page 14 ;
  - (ii) Pièce B-0062, pages 1, 2, 3 ;
  - (iii) Pièce B-0062, page 4.

**Préambule :**

(i) « D'abord, Gazifère demande à la Régie l'autorisation de créer un compte de frais reportés hors base de tarification portant intérêt pour y comptabiliser les montants qui seront encourus (capital et charges d'exploitation) au courant de l'année témoin 2013 relativement à son programme de francisation et fait état des raisons justifiant cette demande à la pièce GI-16, document 8. »

(ii) « 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.

[...]

(p. 2) 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.

[...]

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.

[...]

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.

[...]

(p.3) 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.

[...]

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. »

(iii) « 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. »

#### **Demandes :**

14.1 Gazifère a, depuis 2006, déjà intégré à ses charges d'exploitation courantes et à ses investissements certains coûts de francisation. De plus, Gazifère pourra se prévaloir d'une subvention et étaler les charges additionnelles de francisation sur 24 mois. Veuillez justifier en quoi la nature de ces montants est différente des montants déjà encourus pour la francisation ou des autres charges d'exploitation de Gazifère.

#### **Réponse 14.1 :**

**Les initiatives mises en place par Gazifère depuis 2006 en prévision de la francisation de ses activités ne se sont pas traduites par une augmentation de ses charges d'exploitation courantes. Toutefois, Gazifère est convaincue que ces initiatives lui permettent de réduire aujourd'hui les dépenses d'exploitation ou les dépenses en capital reliées directement à son programme de francisation. À titre d'exemples, lors de la sélection du nouveau système téléphonique ou au moment du renouvellement de certains équipements électroniques (claviers) ou logiciels, le fait d'en faire l'acquisition dans leur version française (ou d'en prévoir la version française) au lieu de la version anglaise, ne représentait pas nécessairement des coûts supplémentaires à l'achat, mais a permis certainement d'éviter des coûts qui seraient devenus inévitables au moment de leur éventuelle francisation.**

Les montants que Gazifère prévoit inclure dans le compte de frais reportés associés au programme de francisation correspondent aux coûts de la traduction de documents, formations, manuels, procédures et outils de travail présentement en place qui sont en version anglaise seulement et de la formation présentement offerte en anglais qui devra être offerte en français suite à la mise en place de son programme de francisation. Selon les exigences de l'Office, ces documents, formations, manuels, procédures et outils de travail doivent être traduits en français et la formation doit être offerte en français.

Les montants qui seront investis par Gazifère dans le cadre de son programme de francisation correspondent à des coûts supplémentaires que Gazifère doit encourir au-delà de ces opérations courantes et normales. Conséquemment, la formule du mécanisme incitatif ne permet pas de générer des revenus qui couvrent les coûts liés à la francisation.

14.2 Étant donné que Gazifère a procédé à un inventaire, a pu planifier certaines charges, et a le contrôle sur la priorisation des charges, les échéanciers, et la synchronisation avec Enbridge, et a soumis un programme à l'Office de la langue française, veuillez expliquer pourquoi il n'est pas possible d'effectuer une estimation raisonnable des coûts, ou du niveau anticipé de ces coûts.

**Réponse 14.2 :**

Pour certains volets du programme de francisation de Gazifère, les mesures prévues pour la francisation se résument principalement à la traduction de documents de travail. Les documents à traduire ont été priorisés et seront synchronisés avec les activités d'Enbridge. Une estimation raisonnable des coûts associés à cette traduction peut être effectuée dès maintenant.

Cependant, pour d'autres volets de son programme de francisation, Gazifère souligne que l'élaboration des mesures de francisation et l'évaluation des coûts de leur mise en place s'avèrent beaucoup plus complexes et nécessiteront de plus amples analyses. Par exemple, en ce qui a trait à la francisation des formations techniques destinées aux équipes des opérations, en plus des coûts reliés à la traduction du matériel de formation, il faudra également s'assurer d'avoir les ressources compétentes et qualifiées pour désormais offrir ces formations en français dans l'entreprise. Présentement, Gazifère a recours à l'expertise d'Enbridge Gas Distribution pour offrir cette formation hautement spécialisée qui est donc offerte en anglais.

Il est important de noter que tout nouvel employé assigné au service des opérations ainsi que les superviseurs du service, doivent suivre plusieurs formations obligatoires, dont plus d'une quinzaine de ces formations techniques doivent être suivies annuellement. Pour la mise en place de cette mesure de francisation, quelques options sont présentement à l'étude

par Gazifère, notamment, embaucher un formateur bilingue qui pourra traduire et offrir les formations en français; ou confier à un contractuel la formation des équipes techniques à partir des documents qui auront été traduits et approuvés par Enbridge; ou encore vérifier la disponibilité et la conformité de formations déjà existantes auprès des établissements d'enseignement technique francophones de l'Ontario (Cité collégiale) et du Québec (École de technologie gazière) et recourir à cette formation pour ses employés. Gazifère n'a pas encore établi l'approche qu'elle préconisera à cet égard. Il est à noter que les montants qui seront versés dans le compte de frais reportés à l'égard du formateur seront nets des coûts de formation que Gazifère paie présentement à EGD pour la formation offerte en anglais. Gazifère tient à rassurer la Régie que ce n'est que le montant marginal qui sera imputé au compte de frais reportés.

Dans ce même ordre d'idée, la traduction des formations du service des opérations et la traduction des manuels techniques, qui à elles seules sont estimées à un peu plus de 2 000 pages, représentent une tâche énorme. De plus, une fois les traductions complétées, il faudra s'assurer que les traductions françaises sont conformes aux normes de l'entreprise, de l'industrie et des réglementations provinciales et fédérales. Donc, toute traduction de documents et de formations techniques devra être révisée et validée par le service d'ingénierie d'Enbridge. Cette étape est cruciale puisque tout travail technique effectué par les employés de Gazifère touche à la fois la sécurité des employés, des clients et du grand public. Pour le moment, les coûts uniquement reliés à la validation des traductions techniques sont estimés grossièrement à 50 % du coût total de leur traduction. Gazifère ne peut être certaine de ce coût jusqu'à ce qu'une traduction soit effectivement validée.

Finalement, dans son estimation des coûts reliés aux technologies de l'information (TI), Gazifère ne peut que se baser sur les éléments qu'elle a proposés à l'Office dans son programme de francisation. Cependant, une mise en garde est requise à ce niveau, puisque toute autre exigence ou recommandation additionnelle que pourrait exiger l'Office, concernant la francisation des TI, pourrait représenter d'importants investissements non prévus à ce jour au programme de francisation de Gazifère.

Il n'en demeure pas moins qu'une estimation de coûts que Gazifère effectue aujourd'hui ne serait pas officiellement supportée par un programme de francisation approuvé par l'Office. Toutefois, à titre d'information et en se basant sur son programme tel que déposé à l'Office, veuillez trouver ci-dessous une estimation des coûts qui seront encourus dans le cadre de son programme de francisation pour les postes que Gazifère est présentement en mesure d'estimer. Il est possible que certains coûts soient encourus d'ici la fin de l'année témoin 2012, toutefois, la majorité de ceux-ci seront encourus durant les années témoins 2013 et 2014. Advenant le cas où certains coûts soient encourus en 2012, ceux-ci seront versés dans le compte de frais reportés portant rémunération en janvier 2013.

**ESTIMATION DES COÛTS DU PROGRAMME DE FRANCISATION DÉPOSÉ PAR GAZIFÈRE**

DESCRIPTION	Coûts encourus durant la période d'implantation du programme
<b>Ressources humaines</b>	
Traduction	10 000\$
<b>Formation</b>	
Traduction	340 000\$
Coût relié au déploiement de la mesure (Formateur)	??
<b>Activités des Opérations</b>	
Traduction (pourra faire l'objet de la subvention)	125 000\$
Validation de la traduction (50% de la traduction)	62 500\$
Francisation des outils	2 500\$
<b>Communications internes corporatives</b>	
Traduction générale	10 000\$
Traduction (intranet)	??
<b>Technologies de l'information</b>	
Traduction	6 000\$
Logiciels	0\$ (1)
Équipements	0\$ (1)

Note : (1) Gazifère ne prévoit présentement aucun coût à l'égard des logiciels et équipements selon le programme de francisation proposé. Advenant le cas où l'Office n'accepte pas la proposition de Gazifère à cet égard, des investissements significatifs peuvent s'ajouter à cette liste.

14.3 Veuillez aussi justifier en quoi Gazifère n'a pas de contrôle sur le moment de la dépense et l'ampleur des sommes consacrées à ce programme.

**Réponse 14.3 :**

Gazifère devra réaliser le programme de francisation qui aura été approuvé par l'Office et ce, dans les délais que lui imposera ce dernier. Plusieurs décisions quant à l'approche qui sera retenue pour la mise en place de son programme n'ont pas encore été prises. Conséquemment, Gazifère ne peut déterminer avec certitude quand les dépenses seront

effectivement encourues ainsi que leur ampleur à ce moment ci. Nous vous référons également à la réponse à la question 14.2.

15. Référence : Pièce B-0042, pages 14-15.

**Préambule :**

*« De plus, afin d'assurer un service fiable et sécuritaire à sa clientèle, les analyses préliminaires effectuées à ce jour confirment qu'un renforcement majeur d'un secteur du réseau de distribution de Gazifère est inévitable et devra être opérationnel au plus tard pour la période hivernale 2017-2018.*

*De ce fait, Gazifère demande à la Régie l'autorisation de créer un compte de frais reportés hors base de tarification portant intérêt afin d'y comptabiliser les montants qui seront encourus, dès l'année 2013, pour entamer la planification de ce futur renforcement d'importance de son réseau de distribution et initier les études d'ingénierie, environnementales et géotechniques y afférentes.*

*Il est important de souligner que la réalisation d'un projet de cette envergure nécessite quelques années de planification ainsi que la réalisation d'études de faisabilité et de travaux préparatoires. Selon les premières projections du service d'ingénierie d'EGD, quelques options sont envisagées dont certaines tiennent compte d'une éventuelle traversée de rivière. En effet, si le renforcement majeur doit se traduire par un raccordement à une troisième traversée de la rivière des Outaouais, des autorisations auprès de l'Office national de l'énergie seront nécessaires, alourdissant le processus d'obtention de toutes les autorisations requises et augmentant, par conséquent, le temps nécessaire pour compléter les diverses analyses préalables à la réalisation de ce projet.*

*Parmi les analyses requises, mentionnons notamment les études environnementales (terrestres et cours d'eau), l'analyse des différents tracés (traverses d'artères principales, types de sols rencontrés, zones agricoles et protégées) et des types de propriétés rencontrées (parc naturel, terrains privés et municipaux). Par la suite, le projet retenu sera assujéti à divers processus d'approbation, notamment ceux du ministère du Développement durable, de l'Environnement et des Parcs, y compris le Bureau d'audiences publiques sur l'environnement. Des approbations seront également requises de la Ville de Gatineau autant que du Ministère des Transports. Soulignons que dans le cadre de cet important projet, Gazifère doit faire appel à plusieurs consultants externes pour la réalisation des différentes études et l'obtention des autorisations requises puisqu'elle ne possède ni les ressources, ni l'expertise à l'interne.*

*Selon Gazifère, considérant l'ampleur et la complexité de la tâche, il est primordial que la planification du projet débute dès 2013. En effet, Gazifère doit d'abord et avant tout s'assurer d'offrir un service fiable et sécuritaire à sa clientèle, mais également être en mesure de recueillir*