

**DEMANDE DE RENSEIGNEMENTS N° 1 DE LA RÉGIE DE L'ÉNERGIE (LA RÉGIE)
RELATIVE À LA MISE EN ŒUVRE DU PROGRAMME DE FRANCISATION DE GAZIFÈRE**

1. Référence : Pièce A-0009, p. 110.

Préambule :

« Pouvez-vous expliquer le traitement comptable des coûts qui vont être encourus d'ici la fin deux mille douze (2012)? Par exemple, de quelle façon, Gazifère prévoit comptabiliser les coûts à encourir? »

Mme LISE MAUVIEL :

R. Quand on a répondu à la demande de renseignements à la pièce GI-23, Document 1, la première demande de renseignements, à ce moment-là, on était vraiment pas certain encore de l'ampleur des coûts qu'on était pour encourir en deux mille douze (2012) et, par prudence, on a voulu aviser la Régie que s'il y a des gros montants qu'on doit encourir en deux mille douze (2012), on voulait avoir l'opportunité de le faire tomber, de le faire verser dans le compte de frais reportés en janvier deux mille treize (2013). Mais considérant qu'on prévoit qu'encourir six mille dollars (6 000 \$), on est prêt à laisser tomber ça en deux mille douze (2012) et laisser faire de faire verser ça dans le compte de frais reportés en deux mille treize (2013). »

Demandes :

- 1.1 Veuillez fournir le détail des coûts encourus en 2013 jusqu'à présent et leur traitement comptable.
- 1.2 Dans la présente demande, Gazifère demande-t-elle l'inclusion dans les CFR des coûts encourus préalablement à la date de la décision à venir?
- 1.3 Si oui, veuillez justifier cette demande.

2. Références : (i) Pièce A-0004, p. 1;
(ii) Pièce B-0005, p. 3.

Préambule :

(i) *« 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. »*

(ii) « *Conséquemment, conformément aux dispositions de la Charte, Gazifère doit s'assurer de la mise en œuvre des mesures de francisation prévues à son programme et du respect des échéanciers prescrits par l'Office [québécois de la langue française] pour ce faire.* »
[nous soulignons]

Demandes :

- 2.1 Veuillez déposer le programme de francisation tel que soumis à l'Office.
- 2.2 Gazifère a-t-elle eu recours à une expertise externe pour l'accompagner dans l'élaboration des priorités d'actions et mesures de francisation prévues au programme ? Veuillez commenter.
- 2.3 Veuillez expliquer quelle latitude a Gazifère pour modifier en cours de processus une ou des mesures de francisation pour rencontrer les priorités de façon prudente et de façon à réduire les coûts. Veuillez élaborer.

- 3. Références :**
- (i) Pièce A-0008, p. 48;
 - (ii) Pièce A-0008, p. 49 et 50;
 - (iii) Pièce B-0005, p. 4;
 - (iv) Pièce B-0005, p. 12.

Préambule :

(i) *“R. I can't tell you with certainty today exactly when we will know. There is a couple of major items that will take some more time to decide how to approach, including how to, like I said, attack the payroll system, to be able to give pay cheques and those types of items to employees as well as our internal intranet communication system. It will take us some time. I'm not able, today, to tell you exactly when we will have that information.”*

Q. [35] Est-ce que ce sont des coûts qui vont être connus une fois le fait accompli, c'est-à-dire est-ce que vous allez procéder à la mise en application de la mesure, et, ce faisant, découvrir quels sont les coûts qui y sont rattachés?

R. We'll have a good idea, we'll get a quote at some point from... For instance, for the payroll system, we will get a quote, an indication from the group involved. There'll be consultants, not internal to the company, that will provide us with an estimate of those costs. So we will have, at least a pretty good idea of those costs at some point, before we will complete the project.”

“ Just another point. Once we do see the evaluation of the cost of those changes to the system, we will have to look at them and decide whether or not to proceed with those changes, or whether to look at other alternatives to be able to deliver the results necessary. It can be very expensive, as most are aware, to change systems, like PeopleSoft and other systems like that, so we may have

to go to more of a manual process, or some other methodology if those costs, we feel, are too high. ”

(ii) *“A. Yes. There are, for several items there are more than one option on how to... to deliver the particular item in our plan so we obviously need to evaluate the options and decide which one is best for Gazifère and for our clients.*

Q. [38] Et comment allez-vous vous assurer que ces mesures, suite aux évaluations que, qui vous sont fournies, sont mises en application au meilleur coût possible?

A. I believe that we are, our management group is capable of reviewing those costs and making those choices. We... we do that today on any number of cost within... within the company, we manage it to deliver a service at the best cost and I believe we are capable of making those determinations in this case.”

(iii) Concernant l’information requise au niveau des objectifs visés et la justification du projet, Gazifère indique que *« la réalisation de ce projet vise donc à assurer le respect de l’obligation légale de Gazifère de mettre en œuvre le programme conformément aux exigences de l’Office et tel que stipulé dans la Charte. »*

(iv) Concernant l’information requise au niveau des autres solutions envisagées, Gazifère indique avoir *« l’obligation de respecter la Charte et l’obligation de répondre aux demandes de l’Office en tant qu’autorité administrative qui veille au respect et à l’application de la Charte. Gazifère ne bénéficie pas d’autres options. »*

Demande :

3.1 La Régie constate que Gazifère a étudié plusieurs mesures de francisation possibles avant de porter son choix sur celles incluses au présent dossier. Veuillez soumettre les alternatives étudiées, la grille d’analyse et les critères de décision retenus pour l’établissement des coûts de francisation des modules intranet reliés à la paie (Peoplesoft).

- 4. Références :**
- (i) Pièce B-0005, p. 5 et 6;
 - (ii) Pièce B-0006, p. 1.

Préambule :

« Les coûts reliés à la réalisation de ce projet seront identifiables et ponctuels puisqu’ils résulteront directement de la réalisation des priorités d’action prévues dans le programme, dont l’échéance a initialement été fixée au 1^{er} décembre 2014. Il est cependant prévu qu’une demande de prolongation de l’échéancier pour compléter le programme sera faite auprès de l’Office afin de permettre à Gazifère de compléter les priorités du programme qui n’auront pu être

complétées au 1er décembre 2014. Les périodes de prolongation accordées sont généralement d'une durée de deux ans. »

Demandes :

- 4.1 Veuillez préciser sur quelle base l'Office attribue une prolongation.
- 4.2 Gazifère envisage-t-elle la possibilité que les travaux ne soient pas terminés à la fin de 2016? Veuillez commenter la possibilité de réaliser certaines des mesures de francisation selon un échéancier qui irait au-delà de l'horizon 2016.
- 4.3 Veuillez déposer la ventilation des coûts du projet, selon le format de la référence (ii), en considérant l'hypothèse d'une période de prolongation additionnelle à celle déjà prévue par Gazifère, pour réaliser les priorités d'action reliées aux formations et aux manuels techniques (horizon 2018).
- 4.4 Veuillez déposer la ventilation des coûts du projet, selon le format de la référence (ii), en considérant l'hypothèse de deux périodes de prolongation additionnelle à celle déjà prévue par Gazifère, pour réaliser les priorités d'action reliées aux formations et aux manuels techniques (horizon 2020).
- 4.5 Veuillez justifier l'utilisation d'une période d'amortissement de 3 ans pour les frais reportés reliés à la traduction du matériel de formation.

- 5. Références :**
- (i) Pièce B-0005, p. 8;
 - (ii) Pièce A-0005, p. 33;
 - (iii) Pièce A-0009, p. 115 et 116;
 - (iv) Pièce B-0005, p. 4;
 - (v) Pièce B-0005, p. 9;
 - (vi) Pièce B-0005, p. 10.

Préambule :

(i) *D'autres coûts de nature opérationnelle associés à ce projet sont, quant à eux, reliés à la généralisation et à la durabilité de l'utilisation du français dans les activités courantes de l'entreprise. Nous référons ici aux charges d'exploitation reliées à la traduction de l'ensemble des communications internes corporatives (bulletins d'information en format électronique et papier), des programmes et campagnes de sensibilisation à la sécurité, des mises à jour régulières des manuels techniques et du matériel de formations, des nouvelles formations techniques et des nouvelles formations générales destinées à l'ensemble des employés, etc. Dans ces charges, il faut également inclure les coûts engendrés par le déploiement et la durabilité de certaines mesures, par exemple le recours aux services de formateurs francophones qualifiés pour offrir les formations techniques en français.*

(ii) « 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. »

(iv) « Maintenant, ce qu'il faut comprendre aussi dans ce compte-là, ce qui va être encouru, qu'est-ce qui va être comptabilisé dans le compte du programme de francisation, ce sont des traductions de documents ou d'outils immédiates, qui existent présentement. Puis une fois que la traduction est faite, je n'ai pas une deuxième traduction à faire.

Ça fait que c'est vraiment de la traduction instantanée. C'est pour ça qu'on dit que c'est des coûts qui sont très spécifiques, faciles à identifier, pendant les 24 prochains mois. Puis ces coûts-là, étant donné qu'on traduit très peu de documents au courant d'une année, c'est certain qu'ils ne font pas partie de la formule comme c'est là. Cette traduction-là, on n'en a pas parlé ici de comment on va liquider ce compte-là dans le futur, mais cette traduction-là a des avantages à plus long terme. »

[...]

“Mr. JAMIE LEBLANC :

A. Just maybe to give an example of what Lise is talking about, the manuals that we're talking about translating that help us to manage and construct our system, we see them as part of our system. They're capital in nature, we don't use them one day and then throw them away next year, they're going to last for a long time. So, we see them as part of our plant in the ground of our assets. So, we would not ask to recover them all in one year, they would be capitalized and amortized like other assets. That's what we're trying to say. So, the annual impact is not the total value of the list that we have here.”

(v) « Une fois le certificat de francisation obtenu, Gazifère devra assurer la permanence de la francisation dans ses activités, c'est-à-dire veiller à ce que l'utilisation généralisée du français soit réelle et durable. En ce sens, tous les trois ans, Gazifère devra remettre à l'Office un rapport sur l'évaluation de l'utilisation du français dans l'entreprise. »

(v)

PRIORITÉS D'ACTION	Charges annuelles pour la réalisation des priorités d'action prévues au programme et pour le maintien des mesures (2014 – 2016) (prolongation d'échéancier)	Charges annuelles pour le maintien de la mesure ¹ (2017 et suivantes)
Ressources humaines		
Documents relatifs à l'emploi (politiques, formulaires, paye, performances), traduction et mise à jour annuelle de ces documents, traduction générale de communications internes corporatives	23 700 \$	20 000 \$
Formations obligatoires à l'ensemble des employés (corporatif, RH et santé et sécurité), traduction et mises à jour annuelles	25 000 \$	25 000 \$
Formations techniques		
Recours aux services de formateurs	50 000 \$	50 000 \$
Traduction des mises à jour du matériel de formations techniques et ajout de nouveau matériel de formations techniques		120 000 \$
Manuels techniques		
Traduction et validation des mises à jour et ajout de nouveaux manuels techniques	30 000 \$	52 000 \$
Technologies de l'information		
Traduction (guides d'utilisateur, mémos)	4 000 \$	3 000 \$
Total	132 700 \$	270 000 \$

(vi) « Puisque la réalisation de ce projet engendre aussi des charges d'exploitation additionnelles, Gazifère demande également la création d'un compte de frais reportés afin d'y comptabiliser ces nouvelles charges d'exploitation qui seront encourues d'ici le dossier tarifaire 2015. Gazifère entend demander la liquidation de ces deux comptes de frais reportés dans le cadre de sa demande ci-haut mentionnée visant la récupération du coût de service de ce projet à titre d'exclusion. »

Demandes :

- 5.1 Veuillez justifier, dans le cadre du mécanisme existant, l'inclusion dans un CFR des charges d'exploitation pour 2014.
- 5.2 Veuillez élaborer sur le traitement des charges découlant de la « durabilité » de la francisation pour 2015 et les années suivantes?

- 6. Références :**
- (i) Pièce A-0005, p. 33;
 - (ii) Pièce B-0006, p. 1.

Préambule :

« 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. »

[nous soulignons]

Demandes :

- 6.1 Veuillez indiquer à partir de quelle date Gazifère prévoit commencer à offrir la formation en français.
- 6.2 Veuillez préciser quelle est la différence de coût entre la formation en français et la formation en anglais.
- 6.3 Veuillez fournir l'analyse détaillée, incluant les alternatives, et les critères de décision retenus qui ont menés à l'approche choisie.
- 6.4 Veuillez indiquer comment Gazifère a déterminé l'impact marginal, plus particulièrement à la référence (ii).

- 7. Références :**
- (i) Pièce A-0005, p. 34;
 - (ii) Pièce A-0006, p. 2;
 - (iii) Pièce A-0009, p. 112 et 113;
 - (iv) Pièce B-0005, p. 7.

Préambule :

(i) « 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. »

(ii) « D'ici la fin de l'année 2012, tel que prévu à son programme de francisation et en synchronisme avec les activités de mises à niveau d'Enbridge, Gazifère devra procéder à la traduction d'une douzaine de politiques reliées à l'emploi, de deux formations générales destinées à l'ensemble des employés ainsi que de différents outils de communications internes reliés à ces activités. Gazifère estime à 6 000 \$ les frais qui seront encourus d'ici la fin de l'année 2012. »

(iii) « En ce qui concerne les coûts prévus pour la validation de la traduction qui sont estimés environ à cinquante pour cent (50 %) du coût total de la traduction, pouvez-vous expliquer de quelle façon ces coûts vont être engagés par Enbridge? Est-ce que, par exemple, c'est une ressource interne ou une ressource externe? »

11 h 54

Mr. JAMIE LEBLANC :

A. We haven't determined exactly how we're going to do that validation yet. We had some ideas, there are employees at Enbridge, or former employees, retired, with a lot of experience at Enbridge, that we have been looking at potentially using to be able to validate that information. But we haven't come to an agreement with... or figured out if that will suffice or not. So, it will either be someone from Enbridge who is capable of doing it or it will be someone from Enbridge engineering in conjunction with a consultant, together, that will do that validation. »

(iv) Selon le tableau des coûts prévus d'investissement, les coûts de traduction s'élèvent à 588 800 \$ pour les manuels de formation et à 186 000 \$ pour les manuels techniques.

Demandes :

- 7.1 Veuillez fournir les calculs qui ont servi à établir les coûts de traduction et de validation demandés.
- 7.2 Depuis l'établissement des coûts estimés, veuillez indiquer si ces traductions ont été commencées et si une évaluation plus précise des coûts est maintenant disponible.
- 7.3 Veuillez confirmer que les coûts de traduction encourus en 2012 ont été établis selon les mêmes calculs.
- 7.4 Veuillez préciser et justifier l'option retenue entre l'utilisation d'employés ou de consultants.

- 8. Références :**
- (i) Pièce A-0008, p. 47;
 - (vi) Pièce B-0005, p. 5;
 - (vii) Pièce B-0005, p. 7.

Préambule :

(i) « *Q. [33] D'accord. Et au moment où on se parle, mis à part les éléments d'information que vous avez donnés au sujet de l'évaluation des coûts reliés à l'application de ce programme de francisation-là, il n'y a pas d'autres éléments, aujourd'hui, qu'on pourrait obtenir pour avoir vraiment une meilleure idée de l'évaluation des coûts. Si je comprends bien c'est encore en train d'être étudié.*

R. That's right. In response to an interrogatory from the Régie last week, we did provide slightly more detail. However, there are still several areas on which we need to decide how to best accomplish the goals of the plan and, you know, to minimize the cost to clients as well as to be able to achieve the end goal of the project. »

(ii) « *Dans l'élaboration de son programme, Gazifère a dû tenir compte des exigences de la Charte, mais également des nombreuses contraintes et variables internes et externes faisant partie de l'environnement dans lequel elle évolue. Le programme tient notamment compte du type d'activités 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 qui est en partie anglophone et également de son contexte organisationnel, Gazifère 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.* »

(iii)

2

PRIORITÉS D'ACTION	Réalisation des priorités d'action prévues au programme et complétées au 1 ^{er} décembre 2014	Réalisation des priorités d'action prévues au programme et complétées au 1 ^{er} décembre 2016 ³	Grand total
Ressources humaines Équipement informatique (logiciel) : Francisation des modules intranet reliés à la paie (Peoplesoft)	240 000 \$		
Formations Frais reportés – Formations obligatoires à l'ensemble des employés (corporatif, RH et santé et sécurité) existantes Frais reportés – Formations techniques ¹ : Traduction du matériel de formation existant	23 300 \$	588 800 \$	
Manuels techniques des Opérations ² Conduites principales et branchements d'immeuble : Traduction des manuels techniques Conduites principales et branchements d'immeuble : Validation des traductions (50 % de la traduction)		124 000 \$ 62 000 \$	
Total	263 300 \$	774 800 \$	1 038 100 \$

Demandes :

- 8.1 Veuillez élaborer sur les contraintes et variables mentionnées à la référence (ii) et leur impact sur les coûts du programme.
- 8.2 Veuillez préciser si certaines contraintes et variables de l'entreprise ont mené Gazifère à retenir des options moins économiques pour les clients? Veuillez les identifier et expliquer, le cas échéant.
- 8.3 Compte tenu que le coût du programme soumis s'élève à plus d'un million de dollars Gazifère considère-t-elle avoir atteint l'objectif exprimé en référence (i) « accomplish the goals of the plan and, minimize the costs to clients »? Veuillez élaborer.

- 9. Références :**
- (i) Pièce A-0009, p. 114 et 115;
 - (ii) Pièce B-0005, p. 10.

Préambule :

(i) « *Mme LISE MAUVIEL :*

R. Bien, à titre d'information, dans la formule, actuellement, de façon courante, Gazifère dépense à peu près quinze mille dollars (15 000 \$) par année pour faire la traduction de documents, soit du français à l'anglais ou de l'anglais au français. Puis, ça, je parle de la publicité ou parfois des décisions de la Régie. Donc, la dépense, de façon générale, courante, de Gazifère, par rapport à de la traduction, on parle de quinze mille dollars (15 000 \$). Ça fait que c'est loin, et de loin, chiffre qui se présente devant nous pour se franciser suite aux exigences de l'Office. »

(ii) « *Gazifère souhaite porter à l'attention de la Régie l'ampleur de la tâche découlant de la réalisation des priorités d'action prévues à son programme. À titre d'exemple, le programme de formation continue des techniciens du service des opérations compte plus de 130 formations. Ces formations sont régulièrement mises à jour ou modifiées pour se conformer aux nouvelles normes et techniques de l'industrie. Onze (11) manuels techniques totalisant plus de 2 000 pages doivent être traduits. La généralisation du français dans les ressources humaines, quant à elle, nécessite la traduction et l'implantation des modules intranet reliés à la paie, aux avantages sociaux et à l'évaluation de la performance des employés. Pour l'ensemble des employés, il faudra également traduire et offrir en français plusieurs formations obligatoires existantes et nouvelles, relatives au code de conduite et aux politiques de l'entreprise. »*

Demande :

- 9.1 Comment Gazifère s'est-elle assurée de la raisonnable du montant global soumis à la Régie considérant l'ampleur de la tâche, le délai requis , le nombre d'employés et le nombre de clients qui devront assumer ces coûts?