

**DEMANDE D'AUTORISATION POUR L'ACQUISITION D'ACTIFS VISANT LA
RÉALISATION DU PROGRAMME DE FRANCISATION DE GAZIFÈRE**

**DEMANDE D'AUTORISATION POUR
L'ACQUISITION D'ACTIFS VISANT LA
RÉALISATION DU PROGRAMME DE
FRANCISATION DE GAZIFÈRE**

TABLE DES MATIÈRES

1	INTRODUCTION	3
2	1. Objectifs visés et justification du projet	4
3	2. Description du projet	4
4	3. Coûts associés au projet et échéancier	5
5	4. Étude de faisabilité économique et impact sur les tarifs	11
6	4.1 Étude de faisabilité économique du projet et hypothèses	11
7	4.2 Analyse de sensibilité	11
8	5. Liste des autorisations exigées en vertu d'autres lois	12
9	6. Impact sur la qualité de prestation du service de distribution de gaz naturel	12
10	7. Autres solutions envisagées	12

**DEMANDE D'AUTORISATION POUR L'ACQUISITION D'ACTIFS VISANT LA
RÉALISATION DU PROGRAMME DE FRANCISATION DE GAZIFÈRE**

1 **INTRODUCTION**

2 La Charte de la langue française (L.R.Q. c. C-11) (la « Charte ») comporte des dispositions qui
3 visent à faire du français la langue normale et habituelle du travail, des communications, du
4 commerce et des affaires au Québec. Elle prévoit une démarche et des délais pour s'assurer
5 que l'implantation du français soit au cœur des activités des entreprises employant cinquante
6 personnes ou plus au Québec.

7
8 Après examen de l'analyse de la situation linguistique de l'entreprise effectuée par Gazifère en
9 mai 2011, l'Office québécois de la langue française (« l'Office ») a conclu que l'entreprise n'avait
10 pas généralisé l'utilisation du français à tous les niveaux de l'entreprise comme le prévoit la
11 Charte. Par conséquent, le 28 octobre 2011, l'Office a remis à Gazifère un avis donné en vertu
12 de l'article 140 de la Charte, lui demandant d'adopter un programme de francisation et d'en faire
13 le dépôt dans les 6 mois suivant la réception de l'avis.

14
15 Dans les six mois suivant la réception de cet avis, Gazifère a transmis à l'Office sa proposition
16 de programme de francisation. Le 14 septembre 2012, l'Office a approuvé le programme de
17 francisation de Gazifère (ci-après appelé le « programme »). Conséquemment, conformément
18 aux dispositions de la Charte, Gazifère doit s'assurer de la mise en œuvre des mesures de
19 francisation prévues à son programme et du respect des échéanciers prescrits par l'Office pour
20 ce faire.

21
22 En vertu du paragraphe 1° de l'article 1 du Règlement sur les conditions et les cas requérant une
23 autorisation de la Régie de l'énergie (« le Règlement ») adopté en vertu de l'article 73 de la *Loi*
24 *sur la Régie de l'énergie*, Gazifère doit obtenir une autorisation de la Régie de l'énergie
25 (la « Régie ») pour acquérir, construire ou disposer des immeubles ou des actifs destinés à la
26 distribution de gaz naturel dont le coût est de 450 000 \$ ou plus.

27
28 Conséquemment, Gazifère s'adresse à la Régie afin d'obtenir l'autorisation requise pour
29 l'acquisition d'actifs visant la réalisation de son programme, dont le coût total est estimé à
30 1 038 100 \$. Cette demande est accompagnée des renseignements suivants :

**DEMANDE D'AUTORISATION POUR L'ACQUISITION D'ACTIFS VISANT LA
RÉALISATION DU PROGRAMME DE FRANCISATION DE GAZIFÈRE**

- 1 • les objectifs visés et la justification du projet;
- 2 • la description du projet;
- 3 • les coûts associés au projet et l'échéancier;
- 4 • l'étude de faisabilité économique et l'impact sur les tarifs;
- 5 • la liste des autorisations exigées en vertu d'autres lois;
- 6 • l'impact sur la qualité de prestation du service de distribution de gaz naturel;
- 7 • les autres solutions envisagées.

8
9
10 **1. OBJECTIFS VISÉS ET JUSTIFICATION DU PROJET**

11 À compter du 1^{er} décembre 2012, Gazifère s'est vu accorder un échéancier de 24 mois pour
12 réaliser les priorités d'action prévues à son programme. Au terme de ce délai, dans la mesure où
13 l'Office estime que l'utilisation du français est généralisée à tous les niveaux de l'entreprise,
14 Gazifère se verra remettre un certificat de francisation.

15
16 Une fois le certificat de francisation obtenu, Gazifère devra assurer la permanence de la
17 francisation dans ses activités, c'est-à-dire veiller à ce que l'utilisation généralisée du français
18 soit réelle et durable. En ce sens, tous les trois ans, Gazifère devra remettre à l'Office un rapport
19 sur l'évaluation de l'utilisation du français dans l'entreprise.

20
21 La réalisation de ce projet vise donc à assurer le respect de l'obligation légale de Gazifère de
22 mettre en œuvre le programme conformément aux exigences de l'Office et tel que stipulé dans
23 la Charte.

24
25
26 **2. DESCRIPTION DU PROJET**

27 À l'automne 2011, un comité de francisation a été formé au sein de l'entreprise. Les membres de
28 ce comité, composé d'un représentant de chacun des services de l'entreprise, ont procédé à
29 l'inventaire des outils d'information et de travail utilisés dans le cadre de leur travail. Cet
30 inventaire a permis de déterminer les priorités d'action qui se retrouvent dans le programme.

**DEMANDE D'AUTORISATION POUR L'ACQUISITION D'ACTIFS VISANT LA
RÉALISATION DU PROGRAMME DE FRANCISATION DE GAZIFÈRE**

- 1
2 Le programme établit une liste de priorités d'action regroupées sous les thèmes suivants :
- 3 • Une politique d'embauche;
 - 4 • Les ressources humaines;
 - 5 • La formation;
 - 6 • Les communications internes;
 - 7 • Les activités des opérations;
 - 8 • Les activités internes;
 - 9 • L'utilisation du français dans les technologies de l'information;
 - 10 • L'utilisation du français dans les communications avec l'administration, la clientèle, les
 - 11 fournisseurs, le public et les actionnaires;
 - 12 • L'utilisation du français dans l'affichage public et la publicité commerciale;
 - 13 • L'utilisation d'une terminologie française;

14
15 Dans l'élaboration de son programme, Gazifère a dû tenir compte des exigences de la Charte,
16 mais également des nombreuses contraintes et variables internes et externes faisant partie de
17 l'environnement dans lequel elle évolue. Le programme tient notamment compte du type
18 d'activités de l'entreprise, soit une compagnie d'utilité publique offrant un service d'urgence
19 (24 heures, 7 jours semaine), de sa situation géographique à la frontière de l'Ontario, de sa
20 clientèle qui est en partie anglophone et également de son contexte organisationnel, Gazifère
21 étant une filiale d'une entreprise dont les bureaux de haute direction et d'importants services
22 (opérations, ressources humaines et communications) sont situés à l'extérieur de la province de
23 Québec.

24

25

26 **3. COÛTS ASSOCIÉS AU PROJET ET ÉCHÉANCIER**

27 Les coûts reliés à la réalisation de ce projet seront identifiables et ponctuels puisqu'ils résulteront
28 directement de la réalisation des priorités d'action prévues dans le programme, dont l'échéance
29 a initialement été fixée au 1^{er} décembre 2014. Il est cependant prévu qu'une demande de
30 prolongation de l'échéancier pour compléter le programme sera faite auprès de l'Office afin de

**DEMANDE D'AUTORISATION POUR L'ACQUISITION D'ACTIFS VISANT LA
RÉALISATION DU PROGRAMME DE FRANCISATION DE GAZIFÈRE**

1 permettre à Gazifère de compléter les priorités du programme qui n'auront pu être complétées
2 au 1^{er} décembre 2014. Les périodes de prolongation accordées sont généralement d'une durée
3 de deux ans.

4
5 Les coûts associés à ce projet comprennent notamment les frais reliés à la traduction et à
6 l'implantation des modules intranet reliés à la paie, aux avantages sociaux et à l'évaluation de la
7 performance des employés. Ils comprennent également les frais liés à la traduction du matériel
8 de formation destinée à l'ensemble des employés de Gazifère quant à la formation obligatoire
9 fournie aux employés et du matériel de formation destinée spécifiquement au service des
10 opérations quant aux travaux techniques effectués sur le réseau de distribution. Enfin, les coûts
11 associés au projet comprennent la traduction des manuels techniques utilisés par le service des
12 opérations dans le cadre de leur travail. Gazifère souhaite porter à l'attention de la Régie que
13 toute traduction de manuels techniques se doit d'être validée et approuvée par des ressources
14 professionnelles qualifiées du service d'ingénierie d'Enbridge Gas Distribution (« EGD »). La
15 validation des traductions est une étape cruciale du processus de traduction. Celle-ci permet de
16 s'assurer que la version française reflète exactement les procédures techniques spécifiées dans
17 la version originale anglaise des documents. Cette étape de validation des traductions
18 techniques permet également d'en valider la conformité aux normes techniques et de sécurité
19 établies par les organismes de réglementation québécois (Régie du bâtiment du Québec, CSST,
20 Commission de la construction du Québec, ministère des Transports du Québec, ministère du
21 Développement durable, de l'Environnement, de la Faune et des Parcs).

22
23 Les investissements associés à la réalisation du programme seront comptabilisés aux actifs
24 suivants : logiciel, frais reportés, conduites principales et branchements d'immeubles. Le
25 tableau 1 ci-dessous, présente les investissements en capital prévus associés à la réalisation
26 des priorités d'action du programme.

**DEMANDE D'AUTORISATION POUR L'ACQUISITION D'ACTIFS VISANT LA
RÉALISATION DU PROGRAMME DE FRANCISATION DE GAZIFÈRE**

1 **Tableau 1 : Coûts prévus d'investissements**

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 \$

3

4 ¹ - Les coûts prévus d'investissement attribués à la traduction du matériel de formation
5 techniques ont été estimés en fonction de l'inventaire des formations actuellement offertes dans
6 le programme de formation technique. Contrairement aux manuels techniques, la traduction du
7 matériel de formation ne nécessite pas d'être validée parce qu'il est tiré des manuels techniques
8 dont la traduction aura déjà été validée.

9 ² - Les coûts prévus d'investissement attribués à la traduction des manuels techniques ont été
10 estimés en fonction de l'inventaire des manuels techniques qui constituent actuellement les
11 principaux outils de références pour les employés du service des opérations. Aux coûts de
12 traduction des manuels s'ajoutent les coûts reliés à la validation des traductions, ceux-ci
13 généralement estimés à 50 % des coûts totaux de la traduction.

**DEMANDE D'AUTORISATION POUR L'ACQUISITION D'ACTIFS VISANT LA
RÉALISATION DU PROGRAMME DE FRANCISATION DE GAZIFÈRE**

1 ³ - Les montants correspondent aux coûts pour la réalisation des priorités d'action prévues au
2 programme que Gazifère anticipe compléter au 1^{er} décembre 2016, suite à la demande de
3 prolongation d'échéancier du programme qu'elle effectuera en 2014.

4
5 D'autres coûts de nature opérationnelle associés à ce projet sont, quant à eux, reliés à la
6 généralisation et à la durabilité de l'utilisation du français dans les activités courantes de
7 l'entreprise. Nous référons ici aux charges d'exploitation reliées à la traduction de l'ensemble des
8 communications internes corporatives (bulletins d'information en format électronique et papier),
9 des programmes et campagnes de sensibilisation à la sécurité, des mises à jour régulières des
10 manuels techniques et du matériel de formations, des nouvelles formations techniques et des
11 nouvelles formations générales destinées à l'ensemble des employés, etc. Dans ces charges, il
12 faut également inclure les coûts engendrés par le déploiement et la durabilité de certaines
13 mesures, par exemple le recours aux services de formateurs francophones qualifiés pour offrir
14 les formations techniques en français.

15
16 Le tableau 2 ci-dessous présente les charges d'exploitation découlant de la réalisation des
17 priorités d'action prévues au programme et les charges annuelles essentielles au maintien des
18 mesures dans les activités courantes de l'entreprise. Les activités relatives au maintien de la
19 francisation étant moins significatives pendant la réalisation du programme que lorsque ce
20 dernier est terminé, les charges d'exploitation en découlant augmentent. Le tableau 2 reflète cet
21 élément.

**DEMANDE D'AUTORISATION POUR L'ACQUISITION D'ACTIFS VISANT LA
RÉALISATION DU PROGRAMME DE FRANCISATION DE GAZIFÈRE**

1 **Tableau 2 : Charges d'exploitation**
2

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 \$

3
4 ¹ – Charges annuelles prévues à compter de 2017, découlant des activités nécessaires au
5 maintien des mesures, estimées selon une année type moyenne, une fois le programme
6 complété.
7

**DEMANDE D'AUTORISATION POUR L'ACQUISITION D'ACTIFS VISANT LA
RÉALISATION DU PROGRAMME DE FRANCISATION DE GAZIFÈRE**

1 Pour la francisation des entreprises, l'Office offre une contribution financière qui peut couvrir au
2 maximum 75 % des dépenses admissibles, et ce, jusqu'à concurrence de 50 000 \$ par
3 entreprise. Ce programme de soutien est notamment accordé pour la francisation des
4 technologies de l'information et des communications. Il va sans dire que Gazifère entend s'en
5 prévaloir.

6
7 Gazifère souhaite porter à l'attention de la Régie l'ampleur de la tâche découlant de la réalisation
8 des priorités d'action prévues à son programme. À titre d'exemple, le programme de formation
9 continue des techniciens du service des opérations compte plus de 130 formations. Ces
10 formations sont régulièrement mises à jour ou modifiées pour se conformer aux nouvelles
11 normes et techniques de l'industrie. Onze (11) manuels techniques totalisant plus de 2000 pages
12 doivent être traduits. La généralisation du français dans les ressources humaines, quant à elle,
13 nécessite la traduction et l'implantation des modules intranet reliés à la paie, aux avantages
14 sociaux et à l'évaluation de la performance des employés. Pour l'ensemble des employés, il
15 faudra également traduire et offrir en français plusieurs formations obligatoires existantes et
16 nouvelles, relatives au code de conduite et aux politiques de l'entreprise.

17
18 Gazifère demande la création d'un compte de frais reportés dans lequel seront comptabilisés les
19 investissements qui seront effectués pour réaliser son programme jusqu'au prochain dossier
20 tarifaire suivant l'approbation de ce projet, soit le dossier tarifaire 2015. Dans le cadre de ce
21 dernier dossier, Gazifère demandera à la Régie d'inclure l'impact sur le coût de service de ce
22 projet dans l'établissement du revenu requis de distribution de l'année témoin 2015 à titre
23 d'exclusion de la formule du mécanisme incitatif. Puisque la réalisation de ce projet engendre
24 aussi des charges d'exploitation additionnelles, Gazifère demande également la création d'un
25 compte de frais reportés afin d'y comptabiliser ces nouvelles charges d'exploitation qui seront
26 encourues d'ici le dossier tarifaire 2015. Gazifère entend demander la liquidation de ces deux
27 comptes de frais reportés dans le cadre de sa demande ci-haut mentionnée visant la
28 récupération du coût de service de ce projet à titre d'exclusion.

1
2 **4. ÉTUDE DE FAISABILITÉ ÉCONOMIQUE ET IMPACT SUR LES TARIFS**

3 **4.1 Étude de faisabilité économique du projet et hypothèses**

4 L'étude économique permet d'établir le coût de service prévu lié à la réalisation du programme.

5
6 Les scénarios tiennent compte des hypothèses suivantes:

- 7 • le coût en capital prospectif avant impôt est de 8,06 % (selon la cause tarifaire 2014);
- 8 • une portion du coût du projet est allouée aux activités non réglementées selon le
- 9 pourcentage d'allocation, soit 10,2 % approuvé par la Régie dans sa décision D-2000-48;
- 10 • Gazifère devrait recevoir une subvention de 50 000 \$ dans le cadre de son programme
- 11 qui réduira les investissements en capital en conséquence. Cela surviendra une fois le
- 12 programme de francisation complété;
- 13 • l'amortissement pour l'équipement informatique/logiciel est calculé au taux de 25,00 %
- 14 par an;
- 15 • la période d'amortissement des frais reportés est de 3 ans;
- 16 • l'amortissement pour les conduites principales est calculé au taux de 2,22 % par an; et
- 17 • l'amortissement pour les branchements d'immeuble est calculé au taux de 4,52 % par an.

18
19 Le Tableau 4.1A, retrouvé à la pièce GI-1, document 1.1, présente la ventilation des coûts et

20 précise l'impact de la réalisation du programme sur les tarifs pour les prochaines années.

21
22 **4.2 Analyse de sensibilité**

23 Aux fins d'analyse de sensibilité, Gazifère présente au tableau 4.2A, retrouvé à la pièce GI-1,

24 document 1.2, page 1 de 2, l'impact de la réalisation du programme sur le coût de service en

25 ajoutant 10 % aux coûts projetés inclus dans la demande d'autorisation préalable qui fait l'objet

26 du présent dossier. Gazifère a aussi fourni au tableau 4.2B, retrouvé à la pièce GI-1,

27 document 1.2, page 2 de 2, l'impact de la réalisation du programme sur le coût de service en

28 enlevant 10 % des coûts projetés.

1 **5. LISTE DES AUTORISATIONS EXIGÉES EN VERTU D'AUTRES LOIS**

2 Aux fins de ce projet, la seule autorisation requise par Gazifère est l'autorisation de la Régie.
3

4
5 **6. IMPACT SUR LA QUALITÉ DE PRESTATION DU SERVICE**
6 **DE DISTRIBUTION DE GAZ NATUREL**

7 Tout travail technique effectué par les employés de Gazifère comporte des éléments touchant à
8 la fois la sécurité des employés, des clients et du grand public. Pour le maintien des standards
9 de qualité et de sécurité que doit respecter l'entreprise, il est fondamental de s'assurer d'une
10 compréhension optimale des formations techniques, des manuels et des outils de travail utilisés
11 par les différentes équipes d'employés. Cette compréhension optimale sera notamment atteinte
12 en offrant les formations et tout autre outil de travail dans la langue usuelle des employés, soit le
13 français.
14

15 Dans l'élaboration de son programme, Gazifère consacre également quelques-unes de ses
16 activités à l'amélioration de certains points de contact avec sa clientèle, notamment en traduisant
17 en français quelques formulaires techniques ou parties de ces formulaires qu'elle remet
18 présentement à ses clients uniquement en version anglaise.
19

20 Gazifère estime que la réalisation des activités de son programme n'aura aucun impact négatif
21 sur la qualité de prestation du service de distribution de gaz naturel et qu'elle contribuera tout
22 particulièrement à assurer la sécurité du réseau, des employés, des clients ainsi que du grand
23 public.
24

25
26 **7. AUTRES SOLUTIONS ENVISAGÉES**

27 Gazifère a l'obligation de respecter la Charte et l'obligation de répondre aux demandes de
28 l'Office en tant qu'autorité administrative qui veille au respect et à l'application de la Charte.
29 Gazifère ne bénéficie pas d'autres options.