

**RÉPONSE DE GAZIFÈRE INC. À LA 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.

Réponse 1.1 :

Les frais de traduction encourus en 2013 s'élèvent à 24 000\$ à ce jour et ne devraient pas varier significativement d'ici la fin de l'année. Ils ont été comptabilisés à titre d'« Honoraires professionnels » et font partie des charges d'exploitation de Gazifère en 2013.

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?

Réponse 1.2 :

Non.

1.3 Si oui, veuillez justifier cette demande.

Réponse 1.3 :

Non applicable.

- 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.

Réponse 2.1 :

Veuillez vous référer à la pièce GI-2, document 1.1, pour le programme de francisation soumis à l'Office québécois de la langue française (l'Office) en avril 2012, et approuvé par ce dernier le 14 septembre 2012.

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.

Réponse 2.2 :

Gazifère a eu recours à l'expertise d'un conseiller en francisation, désigné par l'Office, pour l'élaboration des priorités d'action et des mesures de son programme de francisation.

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.

Réponse 2.3 :

En cours de processus, Gazifère n'a aucune latitude pour modifier les mesures de francisation spécifiées dans son programme. Le programme de francisation proposé par Gazifère a été approuvé sur la base de ces mesures et l'Office lui a remis une attestation d'application de programme le 14 septembre 2012 en vertu de l'article 143 de la *Charte de la langue française* qui se lit comme suit:

«Après avoir approuvé le programme de francisation d'une entreprise, l'Office lui délivre une attestation d'application d'un tel programme. L'entreprise doit se conformer aux éléments et aux étapes prévus dans son programme et tenir son personnel informé de son application.»

Cependant, Gazifère détient une certaine latitude quant aux moyens utilisés pour mettre en place les mesures retrouvées dans son programme de francisation. De ce fait, Gazifère confirme que tout au long de son processus de francisation, dans son intérêt autant que celui de ses clients, elle veillera à la réalisation et au respect de ces dites mesures, ceci au moindre coût possible compte tenu des circonstances, des contraintes et des variables de son environnement.

- 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).

Réponse 3.1 :

En 2012, dans le cadre du lancement d'une nouvelle orientation des ressources humaines nommé hrCORE (Consistent, Optimized, Responsive, Entreprise), Enbridge Inc. (« Enbridge »), notre société mère, a procédé à l'implantation d'une toute nouvelle version du logiciel Peoplesoft, celle-ci précisément adaptée aux besoins spécifiques de gestion des ressources humaines de l'ensemble des sociétés du groupe (Enbridge, Enbridge Gas Distribution Inc. (« EGD »), Gazifère Inc., etc.). Dans cet objectif d'optimisation et de centralisation de ses outils de gestion, la nouvelle version de Peoplesoft d'Enbridge regroupe désormais plusieurs bases de données nécessaires à la gestion des feuilles de temps et à la génération de la paie et du sommaire des bénéfices de l'ensemble de ses employés.

Dans ce contexte où les principaux outils de gestion et bases de données des ressources humaines sont désormais centralisés, les alternatives que souhaitait explorer Gazifère, soit l'achat d'une licence d'exploitation française de Peoplesoft, ou encore la gestion dans ses bureaux de son propre service de la paie, se sont rapidement avérées complexes, nécessitant de nombreuses ressources pour en faire l'implantation et ensuite la gestion et représentant d'importants investissements. En effet, pour que l'une de ces deux options puisse offrir aux employés de Gazifère à peu près les mêmes services et avantages que ceux offerts au reste des sociétés du groupe, il aurait été nécessaire, entre autres, de les relier aux différentes bases de données et applications de l'outil centralisé d'Enbridge, ce qui représentait une tâche immense. Ces deux options avaient également le désavantage d'aller à l'encontre des nouvelles orientations de centralisation et d'optimisation du programme hrCORE d'Enbridge.

Pour la réalisation de la mesure visant à remettre aux employés les documents relatifs à l'emploi en français, Gazifère a donc demandé aux gestionnaires de hrCORE Project d'Enbridge d'évaluer la faisabilité de ne franciser que le module « Employee Self Service » de la nouvelle version de Peoplesoft d'Enbridge, et de lui fournir, le cas échéant, une estimation des coûts de la francisation de ce module, lesquels se chiffrent à 240 000\$, tel que retrouvé à la pièce GI-1, document 1, page 7 de 12. Ce module correspond seulement à une partie de l'outil de gestion Peoplesoft utilisé par l'ensemble des employés de Gazifère. C'est sur cette base précise (accessibilité à tous les employés) que Gazifère a choisi de franciser uniquement ce module de Peoplesoft. En effet, l'outil de gestion Peoplesoft d'Enbridge comprend plusieurs autres modules de gestion, utilisés par un nombre restreint d'employés, qui ne sont pas touchés par le programme de francisation de Gazifère. L'approche préconisée par Gazifère a donc permis de réduire ses coûts de francisation.

- 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.

Réponse 4.1 :

Cette question de la Régie a été acheminée au conseiller de Gazifère à l'Office. Voici la réponse que nous avons obtenue :

«L'Office peut accepter de prolonger le programme de francisation d'une entreprise lorsque celle-ci lui fait part de contraintes particulières qui l'ont empêchée de le terminer à temps, ou encore lorsque, en cours de programme, de nouveaux éléments dans l'entreprise font en sorte que d'autres mesures s'avèrent nécessaires. L'entreprise peut alors soumettre une demande de prolongation de programme à l'Office.»

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.

Réponse 4.2 :

Tel que mentionné dans sa demande, Gazifère prévoit compléter son programme de francisation d'ici la fin de l'année 2016. Lorsque Gazifère présentera sa demande de prolongation de programme à l'Office à la fin de l'année 2014, elle devra alors avoir préparé un plan d'action démontrant sa détermination à réaliser l'ensemble des mesures de francisation prévues à son programme à l'intérieur du nouvel échéancier demandé qui se terminera à la fin de l'année 2016.

À ce stade-ci, Gazifère ne prévoit pas faire une deuxième demande de prolongation de son programme et ne peut absolument pas présumer de la décision de l'Office devant une telle demande.

- 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).

Réponse 4.3 :

En réponse à cette question, voir la pièce GI-2, document 1.2, page 1 de 1. Dans le cadre de ces calculs, Gazifère a posé l'hypothèse suivante : les coûts afférents à la formation et aux manuels techniques sont répartis de façon uniforme sur les années 2014 à 2018, sauf en ce qui a trait à la formation obligatoire des employés, identifiée pour 2014, au montant de 23 300\$ (GI-1, document 1, page 7 de 12).

Il est à noter que cet exercice nous a permis de détecter une petite erreur de calcul concernant l'amortissement des frais reportés retrouvés à la pièce GI-1, documents 1.1 et 1.2, colonne 13. Nous déposons donc une version amendée de ces documents en date du 21 novembre 2013.

- 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).

Réponse 4.4 :

Voir la pièce GI-2, document 1.3, page 1 de 1. Dans le cadre de ces calculs, Gazifère a posé l'hypothèse suivante : les coûts afférents à la formation et aux manuels techniques sont répartis de façon uniforme sur les années 2014 à 2020, sauf en ce qui a trait à la formation obligatoire des employés, identifiée pour 2014, au montant de 23 300\$ (GI-1, document 1, page 7 de 12).

- 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.

Réponse 4.5 :

La période d'amortissement de trois ans proposée par Gazifère pour les frais reliés à la traduction du matériel de formation est basée sur des tendances observées dans les cycles de formations techniques des dernières années.

À titre d'exemple, des formations générales sont offertes sur une base annuelle et peuvent être offertes pendant plusieurs années. Parfois, des mises à jour mineures peuvent y être apportées.

D'autres formations sont, quant à elles, offertes selon différents cycles de récurrence; une formation sera offerte aux deux ans, une autre sera offerte aux trois ans. Incluant des mises à jour mineures, ces formations pourront être offertes au cours de plus d'un cycle.

Gazifère estime que la longévité d'une formation est généralement de trois ans.

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.

Réponse 5.1 :

Dans le cadre du mécanisme incitatif, et tel que prévu par la décision D-2010-112, Gazifère peut demander l'ajout d'un facteur Y (exclusion) à la formule. Le facteur Y correspond à des éléments qui sont calculés sur la base du coût de service et ajoutés au revenu requis séparément. L'impact des projets d'investissement majeurs de plus de 450 000\$ figure parmi la liste de ces éléments et la Régie détermine au cas par cas si l'impact de tels projets doit être considéré comme un facteur Y ou non.

Puisque les coûts estimés pour la réalisation du programme de francisation s'établissent à 1 038 100\$, il s'agit d'un projet qui peut faire l'objet d'une demande d'exclusion. Dans le cadre de ce projet, Gazifère doit assurer la généralisation et la durabilité de l'utilisation du français dans les activités courantes de l'entreprise et cet aspect du programme a un impact direct sur les charges d'exploitation du distributeur.

Avant la mise en place du programme de francisation, Gazifère ne traduisait pas l'ensemble des communications internes corporatives de l'anglais au français, les mises à jour régulières des manuels techniques et du matériel de formations, les nouvelles formations techniques, elle ne fournissait pas sa formation techniques en français, etc. Conséquemment, ce type de charges ne fait pas partie de la formule du mécanisme incitatif actuel. Afin d'établir l'impact total sur le coût de service de la réalisation du programme de francisation, il est donc opportun de tenir compte de tous les éléments du coût de service qui sont affectés par ce projet, incluant la composante charge d'exploitation.

Pour établir cet impact, Gazifère a donc tenu compte de toutes les composantes du coût de service qui sont affectées par ce projet. Les postes de dépenses qui sont touchés sont les suivants : la dépense d'amortissement, la dépense d'impôt due à l'écart temporaire entre l'amortissement et l'allocation du coût en capital (ACC), la taxe provinciale sur les services publics qui est calculée en fonction de la valeur nette de fin d'année de certains postes d'immobilisations (470-terrain, 473-branchements d'immeubles, 475-conduites principales, 477-postes de mesurage et 478-compteurs), le rendement sur la base de tarification et la charge d'exploitation.

Gazifère entend donc demander l'ajout d'une exclusion à la formule et l'autorisation d'ajouter dans le calcul du revenu requis de distribution de 2015 l'impact total sur son coût

de service résultant de ce projet en tenant compte de toutes ces composantes et ce, afin de s'assurer que le distributeur récupère l'ensemble de ces coûts dans ses tarifs.

La Régie a reconnu cette façon de faire lorsqu'elle a approuvé l'impact sur le coût de service du projet CIS dans sa décision D-2009-151 et l'impact sur le coût de service du projet de remplacement du système téléphonique dans sa décision D-2012-163.

Au moment où Gazifère a déposé son dossier tarifaire 2014, elle n'avait pas obtenu l'autorisation préalable de la Régie pour la réalisation de son programme de francisation. Elle ne pouvait donc pas inclure l'impact de ce projet sur son coût de service dans ses tarifs 2014, à titre d'exclusion. Il en est de même en date des présentes. Conséquemment, Gazifère demande l'inclusion des charges d'exploitation de 2014 associées à ce projet dans un CFR, tout comme elle l'a demandé pour les investissements en capital qui seront effectués pour réaliser ce projet. Gazifère demandera l'autorisation de liquider les montants comptabilisés dans ce CFR dans le cadre de son dossier tarifaire 2015, à titre d'exclusion à la formule, comme faisant partie du calcul de l'impact total du coût de service du projet de réalisation du programme de francisation. Ce dernier montant est présentement estimé à 325 131\$ pour 2015, tel que retrouvé à la pièce GI-1, document 1.1, page 1 de 1, ligne « année 2015 », colonne 18.

5.2 Veuillez élaborer sur le traitement des charges découlant de la « durabilité » de la francisation pour 2015 et les années suivantes?

Réponse 5.2 :

Dans le cadre de la cause tarifaire 2015, en plus d'inclure la liquidation du CFR quant aux charges d'exploitation de 2014, tel que mentionné à la réponse 5.1, Gazifère projette également d'inclure l'impact prévu sur les charges d'exploitation de 2015 découlant de la réalisation du programme de francisation dans le calcul de l'impact sur le coût de service total du projet. Ces montants seront comptabilisés en 2015 dans les charges d'exploitation du distributeur et non dans un CFR. Gazifère aura récupéré ces montants prévus dans ses tarifs 2015 sur la base d'un coût de service et au courant de l'année 2015, Gazifère comptabilisera les charges d'exploitation au fur et à mesure qu'elle les encourra.

À la pièce GI-1, document 1.1, page 1 de 1, ligne « année 2015 », colonne 16, on retrouve un montant de 254 649\$ correspond à l'impact sur les charges d'exploitation de ce projet pour l'année 2015. Ce montant correspond à la liquidation du CFR de 2014 plus la charge d'exploitation prévue pour 2015.

À partir de 2016, l'impact sur les charges d'exploitation dans le calcul du coût de service de ce projet comprendra uniquement l'impact de l'année courante, tel que retrouvé à la pièce

GI-1, document 1.1, page 1 de 1, ligne « année 2016 », colonne 16, pour un montant de 127 325\$.

- 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.

Réponse 6.1 :

Le programme de francisation de Gazifère fait la distinction entre deux types de formation. Les formations obligatoires destinées à l'ensemble des employés et les formations techniques qui sont destinées aux employés des opérations et des services techniques de Gazifère.

Pour les formations obligatoires destinées à l'ensemble des employés, Gazifère offre déjà des formations en français. D'autres formations prévues en 2014 seront désormais offertes en français.

Pour les formations techniques, Gazifère prévoit que dès l'automne 2014, certaines pourront être offertes en français (à partir de matériel traduit ou non), par le nouveau

formateur. L'embauche du formateur francophone est prévue au printemps 2014. Sa période de formation au centre de formation technique d'Enbridge à Toronto devrait durer jusqu'à la fin de l'été.

6.2 Veuillez préciser quelle est la différence de coût entre la formation en français et la formation en anglais.

Réponse 6.2 :

Pour les formations destinées à l'ensemble des employés, la différence de coût découlant du fait d'offrir une formation en français à ses employés plutôt que de l'offrir en anglais, provient essentiellement de la traduction du matériel de formation. Dans la majorité des cas, ces formations interactives sont offertes dans l'intranet d'Enbridge, pour lesquels des frais minimes de mise en ligne s'ajoutent. D'autres formations sont offertes à l'interne, par des ressources de Gazifère, et n'entraînent aucun coût autre que ceux de la traduction.

Pour les formations techniques, la différence de coût découlant du fait d'offrir une formation en français à ses employés plutôt que de l'offrir en anglais provient notamment de la traduction du matériel de formation. S'ajouteront à ces coûts de traduction des frais généraux ponctuels pour la formation que devra lui-même suivre le formateur de Gazifère au centre de formation technique d'EGD à Toronto et les dépenses inhérentes à ses déplacements pour ces formations. Notez que pour le développement et la conception de formations techniques, EGD charge annuellement un montant d'environ 41 500 \$ à Gazifère. Cette charge annuelle demeurera même si la formation sera désormais offerte en français, par une ressource interne de Gazifère.

6.3 Veuillez fournir l'analyse détaillée, incluant les alternatives, et les critères de décision retenus qui ont menés à l'approche choisie.

Réponse 6.3 :

Au cours des années, dans le but d'assurer la sécurité du public et l'intégrité de l'ensemble de son réseau, le service d'ingénierie d'EGD a établi des normes de qualité et de sécurité ainsi qu'un ensemble de procédures d'exécution, qui sont, à de nombreux égards, spécifiques à EGD.

Toujours pour assurer la sécurité du public, dans toute activité de planification, de construction ou d'entretien du réseau, tout employé d'EGD doit obligatoirement se référer à ces normes spécifiques et se conformer aux procédures d'exécution établies par EGD.

Conformément à ces normes et procédures établies, et en y intégrant les mises à jour qui y sont régulièrement apportées par le service d'ingénierie, le centre de formation technique d'EGD élabore les programmes de formation technique qui seront par la suite donnés aux employés travaillant sur le réseau, incluant ceux de Gazifère.

Pour procéder à la francisation des formations techniques offertes à ses employés du service des opérations, Gazifère a exploré la possibilité d'offrir des formations déjà existantes offertes par des collègues techniques du Québec et de l'Ontario. Considérant le petit nombre de formations existantes qui auraient pu être données à ses employés par ces collègues, considérant les coûts résultant du fait que Gazifère devra adapter ces formations de base pour refléter adéquatement les normes et procédures très spécifiques d'EDG et considérant finalement les coûts entourant la mobilisation de ressources humaines du service d'ingénierie d'EGD pour valider la conformité de ces nouvelles versions françaises des formations, cette option ne s'est pas avérée souhaitable.

Toujours avec cette obligation de conformité aux normes et procédures techniques spécifiques d'EGD, considérant l'ampleur de la tâche que représente la coordination des projets de traductions pour assurer la francisation de l'ensemble des formations du programme de formations techniques d'Enbridge, et tenant compte également du contexte où des mises à jour sont apportées régulièrement aux manuels techniques et au matériel de formations techniques, Gazifère a privilégié l'embauche d'un formateur francophone à mi-temps, plutôt que de recourir à des formateurs contractuels externes auxquels on aurait confié des mandats de formation sur des bases ponctuelles. Le fait de confier à une ressource externe la formation technique avait également le désavantage de mettre à risque la rigueur et la diligence avec lesquelles les mises à jour régulières des manuels et matériel de formation technique se doivent d'être apportées. Il faut également souligner que les formateurs externes possédant les qualifications requises pour offrir des formations techniques en gaz naturel sont peu nombreux et très dispendieux.

Pour Gazifère, l'option de recourir à un formateur interne offre plusieurs avantages. Le fait d'avoir une ressource qui demeure au centre des activités du service des opérations d'EGD autant que de celui de Gazifère, permet de s'assurer que les mises à jour apportées régulièrement par le service d'ingénierie d'EGD soient rigoureusement intégrées aux versions françaises des documents techniques utilisés par les employés de Gazifère et que celles-ci se conforment en tous points aux normes, procédures et objectifs de sécurité d'EGD. Le formateur interne, formé et en constante relation avec le centre de formation technique d'EGD, aura également la responsabilité de s'assurer que la mise en œuvre des mesures de francisation des formations techniques s'effectue de manière cohérente et avisée. Pour Gazifère, cette approche apparaît la plus durable et la plus efficace.

6.4 Veuillez indiquer comment Gazifère a déterminé l'impact marginal, plus particulièrement à la référence (ii).

Réponse 6.4 :

Voici ci-dessous un tableau déterminant l'impact marginal d'offrir la formation en français, excluant l'impact de la traduction du matériel de formation:

Systeme en vigueur pré-francisation	
Coût de la conception des formations par le Centre de formation technique d'EDG	41,500
Coût des formations données en anglais (formateur)	9,000
	A 50,500
Systeme en vigueur avec francisation	
Coût de la conception des formations par le Centre de formation technique d'EDG	41,500
Formateur interne mi-temps (salaire et charges sociales)	50,000
Frais généraux de formation et de déplacement du formateur interne	12,000
	B 103,500
DIFFERENTIEL	B-A 53,000
	arrondi à 50,000

- 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.

Réponse 7.1 :

Pour l'établissement des coûts de traduction des manuels techniques, une moyenne du nombre de mots par page a permis d'établir le coût moyen de traduction par page de chacun des manuels techniques. Ce nombre a ensuite été multiplié par le nombre de pages du manuel technique. Un coût de traduction a ainsi été estimé pour chacun des 11 manuels techniques à traduire.

Pour l'établissement des coûts de traduction du matériel de formations techniques, une moyenne du nombre de mots par manuel de formation a été établie. Ce nombre a ensuite été multiplié par le nombre de manuels de formation à traduire. Le nombre total de mots obtenus a été multiplié par le tarif de traduction, par mot, pour ce type de document.

Les tarifs de traduction du marché varient généralement entre 20 et 22 sous le mot pour les textes généraux (matériel de formations techniques). Les tarifs pour la traduction de textes techniques (manuels techniques) se situent autour de 25 sous le mot.

La validation des traductions des manuels techniques devant se conformer aux normes spécifiques du service d'ingénierie d'EGD, elle sera effectuée par une ressource interne au service d'ingénierie d'EGD. Le coût de la validation des traductions techniques, estimé à 50 % des coûts de la traduction, a été établi par le service d'ingénierie d'EGD.

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.

Réponse 7.2 :

Aucune évaluation plus précise des coûts estimés n'est actuellement disponible.

Aucune traduction de manuel technique ou de matériel de formation technique n'a été commencée à ce jour.

Les dépenses de traduction comptabilisées en 2013 proviennent essentiellement de la traduction de communiqués aux employés émis par le service des communications corporatives et des ressources humaines d'Enbridge et d'EGD. Ces communiqués visaient les employés de la famille Enbridge qui comprend Gazifère.

7.3 Veuillez confirmer que les coûts de traduction encourus en 2012 ont été établis selon les mêmes calculs.

Réponse 7.3 :

Oui.

7.4 Veuillez préciser et justifier l'option retenue entre l'utilisation d'employés ou de consultants.

Réponse 7.4 :

Gazifère et le service d'ingénierie d'EGD à Toronto ont convenu que l'ensemble des traductions des manuels et formations techniques sera effectué à l'externe par des firmes de

traduction spécialisées dans les domaines techniques. Par la suite et dans le but d'assurer la sécurité du public et des employés de Gazifère, il est primordial de s'assurer de la conformité des traductions techniques aux normes spécifiques d'EGD. Pour ce faire, l'approche retenue a été de faire effectuer toutes les validations requises des traductions techniques par une ressource interne du service d'ingénierie d'EGD. En effet, ce service dispose de toute l'expertise technique nécessaire en la matière.

- 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.

Réponse 8.1 :

Dans l'élaboration de son programme de francisation visant à se conformer aux dispositions de la Charte, plusieurs variables qui composent l'environnement de Gazifère ont rapidement été identifiées comme représentant un potentiel d'impact important lors de la mise en place de certaines mesures. À partir des informations issues de cette analyse et avant même d'élaborer son programme de francisation, Gazifère a présenté l'état de la situation à l'Office et a su faire valoir la complexité de sa situation organisationnelle autant que le caractère spécifique de ses activités. Gazifère a proposé à l'Office des alternatives concrètes visant à minimiser l'impact de plusieurs de ces variables sur la francisation, ce qui a eu pour effet de réduire les coûts du programme.

Gazifère apporte ci-dessous quelques informations supplémentaires sur les principales variables de son environnement qui ont influencé l'élaboration de son programme de francisation, et démontre également comment le traitement avisé de celles-ci a eu des conséquences positives sur les coûts de la réalisation de plusieurs mesures de francisation.

Opérant depuis 54 ans, Gazifère est une filiale d'Enbridge, une entreprise dont les bureaux de haute direction et d'importants services (opérations, formations techniques, ressources humaines et communications) sont situés à l'extérieur de la province de Québec (Ottawa, Toronto et Calgary). En raison de cette situation organisationnelle, et également de sa petite taille, au quotidien, de nombreuses activités déterminantes de Gazifère sont effectuées en étroite collaboration avec les différentes équipes d'Enbridge.

Ainsi, les échanges d'information qui s'effectuent entre Gazifère et sa société mère (Enbridge) ou sa société sœur (EGD) se déroulent, depuis toujours, exclusivement en anglais. Ces échanges interviennent autant au niveau de la construction, de l'entretien et de la planification du développement du réseau, qu'au niveau de l'administration, des finances et des ressources humaines. À titre d'exemple, il y a des partages d'expertise-conseil en ingénierie, des partages de bases de données géographiques, de bases de données et d'applications pour la génération de la paie. Il y a également des rapports financiers soumis au service de consolidation, par exemple, portant sur les budgets, sur des analyses, etc.

Lors de l'élaboration du programme de francisation, Gazifère a rapidement identifié l'impact qu'allait représenter la francisation des outils de travail et des données techniques «partagés» quotidiennement avec les équipes d'Enbridge comme étant majeur. Mentionnons simplement que l'estimation des coûts de traduction d'un seul logiciel utilisé par le centre de gestion des travaux, dont les données sont quotidiennement partagées avec EGD, s'élevait à plus d'une centaine de milliers de dollars, et que sur une base régulière, les employés du centre de gestion des travaux et du service des opérations de Gazifère partagent une dizaine de logiciels similaires avec EGD. Considérant les liens étroits que Gazifère maintient avec Enbridge et EGD, il est devenu évident que certains de ces partages d'information devaient continuer à s'effectuer en anglais.

C'est dans cette optique et pour des raisons de sécurité du public et des travailleurs, en invoquant également l'intégrité du réseau et sa saine et efficace gestion, que Gazifère s'est entendue avec l'Office pour que toute activité comportant des échanges d'information sensible (activités des opérations, données techniques ou administratives) avec les différentes équipes d'Enbridge - dont le personnel est presque entièrement unilingue anglais - puisse continuer à se faire en anglais. Gazifère a également fait valoir devant l'Office que ces logiciels, même partagés, demeurent la propriété d'Enbridge ou d'EGD et ne sont pas nécessairement touchés par le programme de francisation de Gazifère. En soumettant cette proposition, qui a été approuvée par l'Office, Gazifère est en mesure d'économiser plusieurs centaines de milliers de dollars, notamment en évitant la traduction d'une dizaine de logiciels utilisés et partagés par les différents services de Gazifère et

d'EGD. Ce principe de non-traduction des outils de travail et de données techniques «partagés» sera également valable après la réalisation du programme de francisation, ce qui représente une importante économie durable.

Considérant la situation géographique de Gazifère (à la frontière de l'Ontario) où une partie de sa clientèle est unilingue anglaise et le type de service qu'elle offre (service d'urgence 24 heures), depuis toujours, Gazifère a embauché des répartiteurs bilingues. Soulignant de nouveau à l'Office l'essentiel partage de logiciel de travail, d'information, de ressources humaines et matérielles avec EGD en situation d'urgence, Gazifère a fait valoir que, contrairement aux autres services de l'entreprise où l'Office demande qu'au maximum 50 % des postes puissent exiger le bilinguisme, il a été convenu avec l'Office de conserver un pourcentage de 100 % pour la répartition des travaux. Cette entente permet donc à Gazifère de continuer à opérer son service de répartition de nuit avec une seule personne bilingue.

Considérant la situation organisationnelle de Gazifère (une entreprise dont les bureaux de haute direction et d'importants services sont situés à l'extérieur de la province de Québec), l'équipe de gestion de l'entreprise a été recrutée sur des bases d'excellentes connaissances de l'anglais. De ce fait, l'Office a accepté que l'échange d'information et les formations destinées à l'ensemble des gestionnaires de la famille Enbridge, incluant Gazifère – formations qui ne touchent pas l'ensemble des employés de Gazifère – puissent continuer à se faire en anglais, évitant ainsi des frais de traduction et les coûts d'un formateur francophone.

Un autre aspect important du programme de francisation qui a fait l'objet d'une proposition à l'Office concerne l'Intranet d'Enbridge. Celui-ci est composé de plusieurs centaines de pages d'informations de nature corporative incluant les politiques d'entreprise et documents relatifs à la santé et la sécurité. La francisation de l'Intranet d'Enbridge aurait nécessité la mobilisation régulière de ressources et aurait été très coûteuse. Soulignant les différences entre les lois du Québec et celles de l'Ontario (et des autres provinces canadiennes) en ce qui concerne les normes du travail, Gazifère a donc proposé à l'Office de créer son propre Intranet (de type « Sharepoint ») pour les ressources humaines (soit l'information qui est directement destinée à l'ensemble des employés de Gazifère) afin d'y déposer, en version française, notamment les politiques d'entreprise et documents relatifs à la santé et à la sécurité. La gestion de l'Intranet des ressources humaines de Gazifère est très simple et est faite sans frais additionnels, à l'interne.

Gazifère n'a pas chiffré les économies qu'elle a réalisées dans son programme de francisation en obtenant l'approbation de l'Office à l'effet de ne pas franciser certains outils et logiciels « partagés » avec les équipes d'Enbridge ou certaines formations. Cependant, Gazifère est convaincue que sans ses propositions de compromis et sans l'approbation de l'Office, le coût du programme de francisation aurait pu facilement être le double de ce qui est présenté à la Régie dans le présent dossier.

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.

Réponse 8.2 :

Franciser une entreprise de la taille de Gazifère, dont une grande partie des activités se déroule en anglais depuis 54 ans, entraîne nécessairement des coûts.

Au moment de retenir les options lui permettant de réaliser les mesures de son programme de francisation, il a été impératif pour Gazifère de prioriser, à chaque fois, l'objectif premier d'une entreprise de service public, c'est-à-dire assurer la sécurité du public et de ses employés. C'est en gardant en tête cette priorité que les dizaines d'initiatives et plans d'action ont été déterminés.

Tel qu'expliqué en réponse à la question 8.1 ci-dessus, le fait de privilégier la sécurité du réseau, du public et des employés de Gazifère a même conduit à des économies pour les clients.

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.

Réponse 8.3 :

Jusqu'à maintenant, Gazifère a démontré, à plusieurs égards, qu'elle a fait des choix avisés et qu'elle a proposé des alternatives visant à réduire les coûts découlant de la réalisation de son programme de francisation. Elle considère également avoir mis en place les ressources (comité de francisation, formateur interne, banque de traducteurs, etc.) et les procédures nécessaires pour atteindre cet objectif. Veuillez vous référer aux réponses aux questions 8.1, 8.2 et 9.1 pour plus de détails.

- 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?

Réponse 9.1 :

Pour assurer la raisonnable du montant global soumis à la Régie, Gazifère a, à plusieurs égards et depuis le tout début de ses discussions avec l'Office, recherché des compromis et des solutions raisonnables pour minimiser les impacts et les coûts découlant de la mise en œuvre de son programme de francisation. Ces compromis et solutions sont plus amplement détaillés à la réponse aux questions 3.1, 6.3 et 8.1. À titre d'exemple, l'acceptation par l'Office de la proposition de Gazifère de ne pas franciser les outils et logiciels de partage d'information entre Gazifère et EGD, à elle seule, représente des centaines de milliers de dollars d'économie.

Concrètement, pour assurer la raisonnable du montant global qu'elle a présenté à la Régie, Gazifère s'est basée sur des éléments quantifiables ou estimables. Par exemple, l'inventaire des activités typiques de Gazifère touchant l'ensemble des employés et se déroulant au cours d'une année (nombre de communiqués envoyés aux employés, nombre de formations annuelles obligatoires, nombre de campagnes de communication concernant les projets spéciaux touchant le travail des employés, etc.), l'inventaire des manuels techniques et des mises à jour effectuées au cours d'une année et l'inventaire des formations techniques qui s'offrent normalement dans le programme de formation technique. Ce que

Gazifère peut beaucoup plus difficilement quantifier ou estimer se sont les éléments qui, au cours de prochains mois ou prochaines années, seront ajoutés (nouvelles campagnes d'information, ajout de nouvelles formations obligatoires à l'ensemble des employés, campagnes de sensibilisation à de nouvelles normes ou politiques d'entreprise, nouvelles formations ou programme de formations techniques, etc.) ou encore enlevés des programmes de formation ou campagnes de communication. Enbridge, EGD autant que Gazifère évoluent dans un secteur d'activité où il faut constamment être au fait de nouvelles technologies et des tendances de l'industrie.

Au tout début de son processus de francisation, à la recommandation de l'Office, Gazifère a mis sur pied un comité interne de francisation. Ce comité composé d'un membre de chacun des services de Gazifère a collaboré très étroitement à l'élaboration des différents inventaires des outils et du matériel à traduire pour leur équipe de travail respective. Ce comité interne de «vigilance» demeurera actif jusqu'à l'atteinte des objectifs du programme de francisation de Gazifère. De l'avis de Gazifère, la création d'un tel comité a contribué à élaborer un programme de francisation qui engendrera des coûts de francisation raisonnables compte tenu du contexte dans lequel Gazifère évolue.

De plus, le délai dans lequel devra être réalisé le programme de francisation de Gazifère n'a que très peu d'incidence sur la raisonabilité du montant global présenté à la Régie, puisque les mesures et l'ampleur de la tâche à réaliser demeureront les mêmes que ce soit sur une période de 2 ou 4 ans.

De même, le nombre d'employés n'a qu'un impact très minime sur le montant global présenté à la Régie. Les formations générales et les documents relatifs à l'emploi qui seront traduits dans le cadre du programme sont ceux s'adressant uniquement à l'ensemble des employés, peu importe le nombre d'employés. Gazifère va également profiter des mises à niveau des équipements informatiques, lorsqu'elles surviennent, pour changer les claviers et licences d'utilisateurs pour des versions françaises. En procédant de cette façon, Gazifère évite d'inclure dans son programme de francisation les coûts de remplacements des équipements informatiques pour des versions françaises.

Finalement, le montant global qu'a soumis Gazifère à la Régie n'est, en aucune manière, influencé par son nombre de clients. Le programme de francisation vise en premier lieu à faire du français la langue normale et habituelle du travail, des communications, du commerce et des affaires. Le programme de francisation de Gazifère concerne principalement la langue normale du travail et des communications avec EGD et Enbridge.

Tout au long de l'élaboration de son programme de francisation, compte tenu des circonstances, des contraintes et à la lumière de l'analyse des variables internes et externes de son environnement, Gazifère estime avoir fait preuve de vigilance et de créativité dans ses recherches de compromis qui contribuent certainement à la raisonabilité du montant global soumis à la Régie.