

DEMANDE DE RENSEIGNEMENTS N° 4 DE LA RÉGIE DE L'ÉNERGIE RELATIVE À LA FERMETURE RÉGLEMENTAIRE DES LIVRES POUR LA PÉRIODE DU 1^{ER} JANVIER 2014 AU 31 DÉCEMBRE 2014, À LA FIXATION DU TAUX DE RENDEMENT SUR L'AVOIR DE L'ACTIONNAIRE POUR LES ANNÉES TÉMOINS 2016 ET 2017, À L'APPROBATION DU PLAN D'APPROVISIONNEMENT ET À LA MODIFICATION DES TARIFS DE GAZIFÈRE INC. À COMPTER DU 1^{ER} JANVIER 2016

CHARGES D'EXPLOITATION

1. Référence : Pièce B-0131, p. 1.

Préambule :

Gazifère présente le sommaire des salaires et autres charges d'exploitation pour la période 2014-2016. Les charges d'exploitation sont regroupées par service ou fonction de l'entreprise. Les charges relatives aux avantages sociaux sont présentées dans le service « Administration ».

La Régie constate que seul le poste comptable « Salaires » est présenté distinctement, selon la nature de la charge.

Demandes :

- 1.1 Veuillez indiquer si d'autres charges que les salaires sont comptabilisées selon leur nature, ex. : charges relatives aux régimes de retraite, services professionnels, services externes, publicité, etc.
- 1.2 Le cas échéant, veuillez fournir le sommaire des charges d'exploitation présenté distinctement selon leur nature, pour la période 2010-2016 (cinq années historiques, l'année de base 2015 et l'année témoin 2016).
- 1.3 Veuillez présenter distinctement les charges reliées aux régimes de retraite des autres avantages sociaux. Veuillez présenter un sous-total pour la rémunération, soit les salaires et avantages sociaux (incluant les charges reliées aux régimes de retraite).
- 1.4 Pour chaque service de l'entreprise, veuillez présenter les effectifs prévus et réels par catégorie d'employés, pour la période 2010-2016. Veuillez préciser s'il s'agit d'employés ou de postes équivalent temps complet.
- 1.5 Pour la période 2010-2016, veuillez présenter l'évolution des postes vacants pour chaque service de l'entreprise (nombre de postes vacants, raison, délai de comblement, etc.).

2. Référence : Pièce B-0134, p. 1.

Préambule :

Pour le service « Opération et Entretien », Gazifère justifie les écarts entre les prévisions de l'année de base 2015 et les données réelles 2014 comme suit :

Prévision 2015 vs Réel 2014

1 SALAIRES

La croissance des salaires au service des opérations s'explique principalement par trois composantes. La première est l'augmentation salariale qui a eu un impact de croissance de l'ordre de 2 à 2,5 % par année. La seconde est la promotion de quelques individus dans le domaine de la maintenance. La troisième est l'ajout de deux postes découlant d'un effort accru associé à la sécurité ainsi qu'au respect des normes, tels que la Régie du bâtiment du Québec, les relations avec la municipalité et par incidence, la croissance de la supervision des entrepreneurs de Gazifère. Ainsi, un poste de gestionnaire de chantier a été requis ainsi qu'un poste d'avisier de sécurité et de formation. À noter que ce poste inclut également la formation technique interne désormais offerte en français, tel que requis par l'Office de la langue française, du coaching et du transfert de connaissance. Cela s'applique également dans une période de transition où plusieurs employés partiront à la retraite au cours des prochaines années.

73.2

Les postes ont été mis en place en janvier 2015 et comblés à l'interne par des techniciens. Un de ces 2 postes de technicien a été comblé, l'autre a été laissé temporairement vacant.

2 AUTRES CHARGES

Outre les effets de l'inflation, l'écart s'explique principalement par les éléments suivants :
1- Un coût de 83 600 \$ relié aux ressources humaines (non salarial, prime de relocalisation)
2- Des frais professionnels associés à la francisation de 20 000 \$.
3- Recours plus important aux contracteurs dû au poste d'un technicien laissé vacant. De plus, l'ampleur du travail effectué sur les compteurs a été beaucoup plus bas que la normale en 2014. 2015 présente un retour à la normale.
4- Un crédit reçu de Gazifère en 2014 qui ne s'applique pas en 2015 pour 31 714 \$.

257.8

Outre les effets de l'inflation, l'écart s'explique principalement par l'ajout d'un coût de 60 000 \$ pour 2015 pour un de nos entrepreneurs pour la surveillance d'un réseau de pipeline (Jacques Cartier-Fournier-Montclair) considéré désormais comme vital.

99.1

Outre les effets de l'inflation, la hausse provient principalement d'un recours accru à des services légaux concernant une poursuite (20 000 \$) et une hausse importante de facturation pour certains services spécialisés dont l'hydro évacuation pour 44 000 \$.

83.5

Autres

10.5 450.9

Demandes :

Salaires

2.1 Veuillez notamment fournir l'impact salarial dans un tableau pour les deux postes liés à la sécurité comblés à l'interne; le poste de technicien comblé; le poste de technicien laissé temporairement vacant et la promotion de quelques individus dans le domaine de la maintenance.

Autres charges

- 2.2 Veuillez présenter le calcul lié à l'inflation (taux et montants associés).
- 2.3 Veuillez préciser les éléments justificatifs de 2015 qui sont récurrents en 2016. Veuillez élaborer.
- 2.4 Veuillez présenter, de façon sommaire, le réseau de pipeline Jacques Cartier-Fournier-Montclair (JC-F-M).
- 2.5 Veuillez expliquer les raisons pour lesquelles Gazifère ne peut surveiller ce réseau et doit en confier la surveillance à l'un de ses entrepreneurs.
- 2.6 Veuillez justifier une inflation de 39,1 k\$ (99,1 k\$ - 60 k\$) pour la surveillance du réseau JC-F-M.
- 2.7 Veuillez détailler la poursuite justifiant une hausse des services légaux de 20 k\$. Veuillez indiquer si une provision avait été prévue à cet égard, par le passé.
- 2.8 Veuillez expliquer la hausse des coûts des services spécialisés, associés notamment à l'hydro évacuation.
- 2.9 Veuillez expliquer le crédit de 31 714 \$ reçu par Gazifère en 2014.
- 2.10 Veuillez présenter distinctement les écarts reliés aux montants de l'année 2015 qui ne sont pas récurrents en 2016 (ex. : prime de relocalisation de 85 600 \$).

3. Référence : Pièce B-0134, p. 1.

Préambule :

Pour le service « Opération et Entretien », Gazifère justifie les écarts entre les prévisions de l'année témoin 2016 et les données de l'année de base 2015 comme suit :

Prévision 2016 vs prévision 2015

3 SALAIRES

La hausse de coût s'explique par l'inflation salariale, de l'ordre de 2 à 2.5 %. De plus, le poste de technicien lauréat vacant par la mise en place du superviseur sera remplacé à compter de janvier 2016. Ce poste ne représente pas seulement un remplacement dans les fonctions passées. En effet, il représente plutôt une nouvelle fonction reliée à l'accroissement des travaux et à la réalisation des objectifs plus ambitieux au niveau de la qualité et de la sécurité du travail de nos entrepreneurs.

114.7

4 AUTRES CHARGES

Outre l'effet de l'inflation, les coûts additionnels de 36 000 \$ s'expliquent principalement par deux projets qui demanderont un effort accru. D'une part, il est prévu une augmentation des inspections des équipements mis en place chez la clientèle actuelle et nouvelle. La fin de vie utile d'un parc d'équipements plus important que par le passé nécessitera une augmentation des inspections, pour 10 000 \$. Un montant additionnel de 26 000 \$ proviendra quant à lui du processus de réponse d'urgence chez la clientèle (house heating emergency response). Cet ajout découle principalement d'une augmentation des besoins de vérification d'un plus grand nombre de résidences pour des raisons de sécurité des occupants. Ces tâches additionnelles sont effectuées par les entrepreneurs de Gazifère.

52.6

Autres

2.9 55.5

Demandes :

Salaires

- 3.1 Veuillez fournir plus de détails concernant le poste qui doit être comblé en janvier 2016 (notamment, tâches et responsabilités). Veuillez indiquer l'impact salarial lié à la modification de ce poste. Veuillez également préciser si ce poste demeure un poste de niveau « technicien ».
- 3.2 Veuillez indiquer si le comblement d'un poste en 2016 permettra de réduire le recours aux services d'entrepreneur. Le cas échéant, veuillez quantifier l'économie prévue dans les autres charges (services externes).

Autres charges

- 3.3 Gazifère précise que deux projets expliquent principalement les coûts additionnels associés aux *Autres charges*. Or, ces deux projets représentent un coût additionnel de 36 000 \$ (10 000 \$ + 26 000 \$). Veuillez expliquer le solde de 16 600 \$ (52 600 \$ – 10 000 \$ – 26 000 \$) du coût total de cette rubrique.

4. **Référence :** Pièce B-0132, p. 1.

Préambule :

Pour le service « Ventes et communication », Gazifère justifie l'augmentation salariale de 72,8 k\$ entre 2014 et 2015 par les augmentations annuelles ainsi que par deux postes de supervision laissés temporairement vacants en 2014.

Demande :

4.1 Veuillez préciser la charge salariale associée aux deux postes de supervision pour chacune des années de 2014 à 2016. Veuillez notamment préciser la durée au cours de laquelle ces postes ont été laissés vacants en 2014.

5. **Référence :** Pièce B-0132, p. 1.

Préambule :

Pour le service « Ventes et communication », Gazifère justifie les écarts entre les prévisions de l'année témoin 2016 et les données de l'année de base 2015 comme suit :

Cause 2016 vs Prévision 2015

3 SALAIRES

La variation de la charge salariale s'explique par les augmentations annuelles variant de 2% à 2,5% par an, selon les catégories d'employés, ainsi que par l'ajout d'un poste d'agent de communication. Ce nouveau poste, en plus de venir en soutien à l'employée présentement en fonction, aura comme tâche de développer l'animation des communautés virtuelles pour le compte de Gazifère (réseaux sociaux) en favorisant l'interaction et l'échange avec les internautes, ainsi que la tâche de développer les communications corporatives.

77,9

4 AUTRES CHARGES

Augmentation des budgets de promotion et commandites de manière à revenir à un budget similaire au budget 2012. En effet, des coupures internes ont été portées à ces dépenses entre 2012 et 2014. Le tableau ci-dessous récapitule les variations (dollars courants).

	Réel 2011	Réel 2012	Réel 2013	Réel 2014	(4+8) 2015	C2016
Promotion et relations publiques	105.1	140.9	116.8	102.2	126.0	150.0
Commandites	101.3	100.9	97.9	65.3	76.1	109.0
Total	206.4	241.9	214.7	167.5	202.1	259.0
Variation 1 an		35.5	-27.1	-47.2	34.6	56.9
Variation 2 ans				-74.4		

A noter qu'en considérant une inflation moyenne de 2% l'an, la dépense 2012 atteindrait 261 000\$ en 2016.

56.9

Amortissements des programmes commerciaux

9.8

Variation des budgets de frais de déplacement afin de développer de nouveaux projets, de nouveaux partenariats et les connaissances de l'équipe afin d'assurer une meilleure position concurrentielle.

12.5

Inflation et autres dépenses ponctuelles

12.5 91.7

Demandes :

Salaires

- 5.1 Veuillez préciser la charge salariale associée au poste d'agent de communication.
- 5.2 Veuillez indiquer le pourcentage de temps associé à la tâche du nouveau poste d'agent de communication de développer les communautés virtuelles pour le compte de Gazifère.
- 5.3 Veuillez justifier la nécessité de créer un tel poste en 2016.

Autres charges

- 5.4 Veuillez expliquer, de manière plus détaillée, le besoin justifiant l'augmentation des budgets de promotion et de commandite, afin de revenir au niveau du budget de 2012.
- 5.5 Veuillez expliquer les raisons des coupures appliquées à ces postes pour la période 2012 à 2014.
- 5.6 Veuillez fournir plus de détails concernant les frais de déplacement pour développer de nouveaux projets, de nouveaux partenariats et une meilleure connaissance de l'équipe quant à la position concurrentielle.

6. Référence : Pièce B-0136, p. 1.

Préambule :

Gazifère présente les écarts de la période 2014-2016 du « Service à la clientèle » comme suit :

	Réal 2014 (000\$)	(4+8) 2015 (000\$)	Cause 2016 (000\$)	Écart			
				2015 (4+8) vs Réel 2014		Cause 2016 vs 2015 (4+8)	
	1	2	3	4 = 2-1 (000\$)	5 %	6 = 3-2 (000\$)	7 %
1 SALAIRES	<u>1,162.4</u>	<u>1,170.3</u>	<u>1,233.1</u>	<u>7.9</u> (1)	0.7%	<u>62.8</u>	5.4% (3)
AUTRES CHARGES							
2 Supervision / Répartition	8.9	16.1	14.7	7.2	80.3%	(1.4)	-8.6%
3 Relevé des compteurs	271.6	274.2	280.8	2.7	1.0%	6.6	2.4%
4 Facturation des clients	340.0	359.4	382.7	19.4	5.7%	23.3	6.5%
5 Crédit et recouvrement	<u>(95.4)</u>	<u>(83.8)</u>	<u>(78.9)</u>	<u>11.6</u>	0.0%	<u>4.9</u>	0.0%
6 TOTAL AUTRES CHARGES	<u>525.1</u>	<u>566.0</u>	<u>599.3</u>	<u>40.8</u> (2)	7.8%	<u>33.3</u>	5.9% (4)

Demandes :

- 6.1 Pour chacune des années de la période 2014-2016, veuillez présenter de façon détaillée le contenu du poste « Crédit et recouvrement ».
- 6.2 Le cas échéant, veuillez présenter les charges reliées aux mauvaises créances et au recouvrement, pour chacune des années de la période 2014-2016.
- 6.3 Veuillez justifier l'augmentation des charges relatives à la supervision et à la répartition de 80,3 % en 2015.
- 6.4 Veuillez justifier l'augmentation des charges relatives à la facturation des clients tant pour 2015 que pour 2016.

7. Référence : Pièce B-0137, p. 1.

Préambule :

Pour le « Service à la clientèle », Gazifère justifie les écarts entre les prévisions de l'année témoin 2016 et les données de l'année de base 2015 comme suit :

Cause 2016 vs Prévision 2015

3 SALAIRES

La variation de la charge salariale s'explique par les augmentations salariales annuelles variant de 2% à 2.5% par an, selon les catégories d'employés, par une augmentation de la charge 2016 due à des postes laissés temporairement vacants en 2015, par un l'ajout d'un nouveau poste à temps partiel (19 000\$ - pour combler les besoins grandissant au niveau des demandes de rapports et d'analyses liés au Service à la clientèle), ces augmentations étant partiellement compensées par un poste laissé vacant.

62.8

4 AUTRES CHARGES

Variation des charges directement influencées par la croissance de la clientèle et l'inflation (coût du papier pour factures émises et les avis de rappel, enveloppes, frais de sous-traitant pour les vérification de compteurs, pour les fermetures et réouverture de compteurs).

(4+8) 2015
Tx de croissance
et inflation

453.9 4.6% 20.9

Augmentation des frais de courrier dû notamment à l'augmentation estimée des frais de timbres

18

Dans les autres variations, notons la baisse apparente de frais de déplacement et de congrès: cette dépense survenant tous les deux ans en lien avec la fréquence du congrès de l'Institut canadien du crédit (dernier congrès en 2015) et une baisse des frais de participation au programme de remboursement d'études supérieures.

-5.6 33.3

Nombre moyen de clients:				
	Nbre	var %	Inflation	Taux de variation total
Réel 2014	39,917			
(4+8) 2015	40,860	2.4%	2.1%	4.5%
Cause 2016	41,851	2.4%	2.2%	4.6%

Demandes :

Salaires

- 7.1 Veuillez ventiler la variation de la charge salariale de 62,8 k\$ entre l'inflation, les postes vacants en 2015 qui sont comblés en 2016, l'ajout d'un nouveau poste ainsi que le poste vacant en 2016.
- 7.2 En lien avec l'ajout d'un poste à temps partiel, veuillez préciser les besoins grandissants au niveau des demandes de rapports et d'analyses liés au Service à la clientèle.

Autres charges

- 7.3 Veuillez ventiler la variation des charges de 20,9 k\$ (coût du papier, enveloppes et frais de sous-traitance).
- 7.4 Veuillez justifier davantage les frais de sous-traitant pour la vérification, les fermetures et les réouvertures de compteurs.
- 7.5 Gazifère fait état d'une baisse apparente des frais de déplacement et de congrès ainsi qu'une baisse des frais de participation au programme de remboursement d'études supérieures de 5,6 k\$ en 2016. Veuillez indiquer le montant de ces charges pour 2015 et 2016.

8. Référence : Pièce B-0139, p. 1.

Préambule :

Pour le service de l'administration, Gazifère explique en partie l'écart des salaires entre 2014 et 2015 par le règlement d'une situation de ressources humaines au montant de 225 000 \$.

Pour les autres charges, Gazifère mentionne une réduction de 533 000 \$ des charges de pension, compensée en partie par une bonification aux employés (ajouts de postes et comblement de postes devenus vacants en 2014).

Demandes :

- 8.1 Veuillez élaborer quant à la situation de ressources humaines entraînant un règlement de 225 000 \$. Veuillez préciser si une provision avait été prévue à cet égard, par le passé.
- 8.2 Veuillez préciser la nature du poste ajouté en 2015.

9. Référence : Pièce B-0139, p. 1.

Préambule :

Pour le service « Administration », Gazifère justifie les écarts entre les prévisions de l'année témoin 2016 et les données de l'année de base 2015 comme suit :

3 SALAIRES

L'augmentation des salaires 2 à 2.5 % ainsi que la prise en charge de la portion restante de l'ajout du poste en 2015 représente les hausses de coûts. La baisse du coût s'explique par la non récurrence du coût spécifique des ressources humaines en 2015.	53.1 <u>(225.0) (171.9)</u>
---	--------------------------------

4 AUTRES CHARGES

Variation diverses de plusieurs petits postes de dépenses, tant à la hausse qu'à la baisse. La variation majeure provient de la hausse du loyer du siège social de Gazifère, pour 49 300 \$.	51.2
Variation des charges d'assurances (automobile, administrateurs et dirigeants, assurances responsabilité, siège social)	(22.9)
Inflation des honoraires professionnels.	7.7
Principalement expliqué par une réduction de 541 000 \$ des charges de pension, compensée en partie par une hausse de la bonification aux employés (inflation salariale et nombre d'employés) ainsi que par l'augmentation des autres charges sociales, le tout pour 177 000 \$.	(363.8)
Découle de la réduction des charges sociales capitalisées.	99.0
Application de la méthode d'allocation entre les activités réglementées et non réglementées.	40.9 <u>(187.9)</u>

Demandes :

Autres charges

- 9.1 Veuillez fournir des détails relatifs à la hausse du loyer du siège social. Veuillez préciser le montant du loyer payé au cours des cinq dernières années.
- 9.2 Veuillez indiquer si la méthode de répartition des coûts appliquée entre les activités réglementées et non réglementées est la même que celle présentée en phase 4 du présent dossier. Le cas échéant, veuillez justifier.
- 9.3 Veuillez justifier l'augmentation de 40,9 k\$ associée à l'application de la méthode de répartition des coûts entre les activités réglementées et non réglementées.
- 9.4 Veuillez justifier le montant de 99,0 k\$ découlant de la réduction des charges sociales capitalisées.

- 10. Références :** (i) Pièce B-0140, p. 1;
 (ii) Pièce B-0114, p. 3;
 (iii) Pièce B-0141, p. 1.

Préambule :

(i) Gazifère présente le sommaire des charges d'exploitation du service « Affaires réglementaires », pour la période 2014-2016 comme suit :

AUTRES CHARGES							
Réglementation	196.5	302.4	322.1	106.0 (1)	53.0%	19.7	6.5% (3)
Comptes différés							
- CFR regroupés suite D-2010-112	518.8	571.5	0.0	52.6	10.1%	(571.5)	-100.0%
- Charges réglementaires	493.4 (4)	728.1 (5)	658.9 (6)	234.7	47.6%	(69.2)	-9.5%
- Température	241.2 (4)	(18.4) (5)	(421.0) (11)	(259.6)	-107.6%	(402.6)	-168.5%
- Gaz perdu	373.7 (4)	233.2 (5)	(50.6) (12)	(140.5)	-37.6%	(283.8)	-121.7%
- Quote part AEÉ	96.2 (4)	(21.6) (5)	(27.1) (7)	(117.8)	-122.4%	(5.5)	-5.7%
- Programme d'efficacité énergétique	193.2 (4)	421.4 (5)	543.8 (8)	228.2	118.1%	122.4	29.0%
- SPEDE	96.0 (4)	85.0 (5)	72.8 (9)	(11.0)	-11.5%	(12.3)	-14.4%
- Francisation	0.0 (4)	0.0 (5)	25.0 (10)	0.0	0.0%	25.0	0.0%
- Retraite	0.0 (4)	0.0 (5)	124.6 (13)	0.0	0.0%	124.6	0.0%
TOTAL AUTRES CHARGES	2,209.0	2,301.6	1,248.5	92.6	4.2%	(1,053.1)	-45.8%

(ii) « De plus, Gazifère demande à la Régie l'autorisation de liquider le solde du compte de frais reportés (CFR) associé aux charges de retraite en déduisant de son revenu requis de distribution des montants de 8 197 \$ et 107 738 \$, plus intérêt, pour les années 2013 et 2014 respectivement, tel que présenté à la pièce GI-28, document 6. »

(iii) Pour le service « Affaires réglementaires », Gazifère justifie l'écart salarial entre les prévisions de l'année témoin 2016 et les données de l'année de base 2015 par l'ajout d'un poste d'analyste sénior.

Demandes :

- 10.1 En référence (i), le compte de frais différés associé aux charges de retraite présente un montant de 124,6 k\$ qui augmente le revenu requis. Toutefois, en référence (ii), le Distributeur demande la liquidation du solde de ce compte en déduisant du revenu requis un montant total de 115,9 k\$. Veuillez concilier l'augmentation du revenu requis observé en (i) et la demande de diminution faite en (ii).
- 10.2 Veuillez commenter et justifier l'ajout d'un poste d'analyste sénior, en référence (iii).

11. Référence : Pièce B-0143, p. 1.

Préambule :

Pour le service « Informatique », Gazifère explique l'augmentation des salaires de 102,4 k\$ en 2015 par les augmentations annuelles, une économie de salaire réalisée en 2014 par un poste de direction laissé vacant durant 8 mois, ainsi qu'à un congé de maternité non remplacé.

Demandes :

11.1 Veuillez ventiler l'augmentation de 102,4 k\$ entre les différents éléments justificatifs.

11.2 Veuillez justifier la croissance des autres charges pour le service informatique entre 2014 et 2016.

12. Références : (i) Pièce B-0145, p. 1;
(ii) Pièce B-0145, p. 1.

Préambule :

(i) Pour les services entre compagnies affiliées, Gazifère justifie les écarts entre 2014 et 2015 comme suit :

Prévision 2015 vs Réel 2014

1 ADMINISTRATION

L'écart découle de l'application de la formule d'allocation de coût actuellement en place. Les charges entre compagnies affiliées ont cru, le tout en lien avec l'application d'une désallocation de 33 % de ces charges, d'une part de 10,2 % allouée aux activités non réglementées pour la part restante. L'élément principal qui pousse les coûts à la hausse sont les bénéfices aux employés. 164.4

2 INFORMATIQUE

Variation de la refacturation des frais informatiques groupe (le mode d'allocation n'ayant pas évolué, mais les coûts à partager ayant évolué): augmentation concernant le soutien aux infrastructures (95 000\$), augmentation concernant les frais de certains logiciels des opérations (leaksurvey, eqat...) (34 000\$), compensées partiellement par une diminution des frais relatifs à un outil de partage des données (UCIR), la version étant stabilisée (-39 000\$). 90

Frais concernant la configuration et services liés à Clickmobile. 38

Audit de sécurité informatique (procédure EGD), dépense ponctuelle. 25

Autres variations et inflation. 8.5 161.5

(ii) Pour les services entre compagnies affiliées, Gazifère justifie les écarts entre 2015 et 2016 comme suit :

Cause 2016 vs Prévvision 2015.

4 Dont les variations des frais de nature informatique suivantes;

Variation due à l'audit de sécurité informatique, non récurrente.

(25.0)

Frais de soutien annuels de WAMS (plus élevés que ceux de EnVision).

57.6

Autres variations et inflation.

25.9 58.5

Demandes :

Au sujet de la référence (i) :

Autres charges

12.1 Veuillez détailler et justifier l'augmentation de 95 k\$ liée au soutien aux infrastructures.

12.2 Veuillez expliquer l'augmentation de 38 k\$ afférente à *Clickmobile*.

12.3 Veuillez élaborer sur l'audit de sécurité informatique.

Au sujet de la référence (ii) :

12.4 Veuillez expliquer les raisons pour lesquelles les frais de soutien annuels de WAMS sont plus élevés que ceux de EnVision.