

**OFFICE NATIONAL DE L'ÉNERGIE**  
**Version définitive du rapport d'audit des activités réglementées de**  
**TransCanada PipeLines Limited (TransCanada ou la société)**  
**Pour les exercices 2013 à 2015**

**Table des matières**

|     |   |    |
|-----|---|----|
| 1.0 | Introduction.....   | 2  |
| 2.0 | Objectifs de l'audit.....   | 2  |
| 3.0 | Portée de l'audit .....   | 3  |
| 4.0 | Constatations et recommandations .....  | 3  |
| 5.0 | Observations .....  | 3  |
| 5.1 | Conformité à la Loi sur l'Office national de l'énergie, aux règlements, décisions, ordonnances et directives de l'Office..... | 3  |
| 5.2 | Vérification des documents déposés .....  | 7  |
| 5.3 | Interfinancement .....  | 7  |
| 5.4 | Collecte d'information .....  | 8  |
| 6.0 | Conclusion .....  | 12 |

## 1.0 Introduction

L'Office national de l'énergie a réalisé un audit des activités réglementées de TransCanada au titre de la réglementation financière. Le travail sur le terrain a été effectué dans les bureaux de TransCanada ainsi que par une conférence de suivi, entre le 21 novembre et le 8 décembre 2016.

TransCanada est propriétaire-exploitante d'un réseau de transport de gaz naturel à haute pression qui s'étend de la limite territoriale de l'Alberta jusqu'au Québec, en passant par la Saskatchewan, le Manitoba et l'Ontario, et se raccorde à divers gazoducs canadiens et internationaux en aval (réseau principal). Le réseau principal relie les sources d'approvisionnement en gaz naturel dans le bassin sédimentaire de l'Ouest canadien et les marchés situés dans le centre du Canada et le nord-est des États-Unis.

Les objectifs et la portée de l'audit, ainsi que les observations, constatations et recommandations, sont présentés ci-dessous. Les définitions suivantes s'appliquent au présent rapport :

### Constatation

Situation de non-conformité à la *Loi sur l'Office national de l'énergie* (la *Loi*), à ses règlements d'application administrés par l'Office, ou aux décisions, ordonnances tarifaires et directives de l'Office ou aux modalités d'un règlement concernant les droits.

### Recommandation

Occasion d'améliorer des pratiques ou d'en modifier qui sont actuellement conformes, mais qui pourraient, selon le jugement professionnel de l'auditeur, entraîner une situation de non-conformité.

## 2.0 Objectifs de l'audit

1. Déterminer si la société s'est conformée à la *Loi* et à ses règlements d'application ainsi qu'aux décisions, ordonnances tarifaires et autres directives de l'Office en matière de comptabilité et de rapports.
2. Vérifier si les renseignements financiers contenus dans les demandes ou documents présentés à l'Office concordent avec les dossiers de la société.
3. Vérifier s'il y a eu des cas d'interfinancement.
4. Recueillir de l'information sur les activités actuelles de la société, ses systèmes de gestion, ses procédures et ses contrôles internes.

### 3.0 Portée de l'audit

L'Office a mené l'audit en conformité avec le plan d'audits qu'il a rendu public le 10 août 2016. Il a vérifié les livres comptables, registres et autres documents de TransCanada pour les exercices 2013 et 2015. Au besoin, des documents d'autres exercices ont été consultés s'ils permettaient d'atteindre les objectifs de l'audit. L'Office a passé en revue des dossiers pour vérifier si les activités de la société respectent ses règlements, décisions, ordonnances et directives.

### 4.0 Constatations et recommandations

Le présent rapport d'audit ne renferme aucune constatation et contient trois recommandations. Les aspects qui ont donné lieu à ces recommandations sont analysés à la section 5.0.

**Recommandation 1** Il est recommandé que les documents contenant la méthode d'établissement des planchers de soumission soient mis à jour pour rendre compte de la pratique de publication des planchers de soumission pour les services discrétionnaires par le personnel du bureau de tarification.

**Recommandation 2** Il est recommandé que le service de vérification interne de TransCanada (ou un cabinet de vérification externe) revoit la politique d'accès aux renseignements non publics par le personnel du bureau de la tarification dans l'établissement des planchers de soumission (la politique d'accès) tous les deux ans. Cette vérification devrait aussi porter sur la procédure et les processus établis dans la politique d'accès, ainsi que sur les systèmes de technologie de l'information et les processus liés aux systèmes, pour s'assurer de leur conformité.

**Recommandation 3** Il est recommandé que TransCanada officialise la procédure interne écrite en matière de formation et de certification, afin que le personnel qui interagit avec celui du bureau de la tarification reçoive une formation périodique sur ce dernier.

### 5.0 Observations

#### 5.1 Conformité à la Loi sur l'Office national de l'énergie, aux règlements, décisions, ordonnances et directives de l'Office

##### *Comptes d'installations*

L'Office a vérifié les comptes d'installations de TransCanada pour savoir si les rajouts, mises à la réforme et transferts suite à des travaux de construction en cours avaient été comptabilisés de la façon prescrite dans le *Règlement de normalisation de la comptabilité*

*des gazoducs.* Pour tous les rajouts d'installations audités, il a été établi que la provision pour fonds utilisés durant la construction et les frais de dépréciation ont été comptabilisés correctement. De même, les registres comptables de toutes les installations réformées qui ont été audités étaient conformes au *Règlement de normalisation de la comptabilité des gazoducs*. La vérification des comptes d'installations n'a donné lieu à aucune préoccupation.

#### *Dépréciation*

L'Office a vérifié les taux de dépréciation de TransCanada et a pu établir qu'ils étaient conformes à ceux approuvés dans sa décision RH-003-2011. Les montants de dépréciation accumulée figurant dans le grand livre général concordaient avec ceux apparaissant dans les états financiers. L'examen n'a donné lieu à aucune préoccupation.

#### *Conception des droits*

L'Office a vérifié la méthode de conception des droits de TransCanada et a pu établir que ces droits avaient été calculés conformément à la méthode qu'il a approuvée. L'Office a aussi vérifié un échantillonnage de factures émises durant la période visée par l'audit; son examen a révélé que toutes les factures auditées avaient été calculées correctement et que les droits appropriés avaient été employés. L'examen n'a donné lieu à aucune préoccupation.

#### *Comptes de report*

L'Office a vérifié les comptes de report qu'il a approuvés et leur utilisation afin de s'assurer de leur conformité avec ses décisions et directives. Tous les comptes de report pour la période visée par l'audit ont été traités et éliminés conformément aux directives de l'Office et rapprochés avec le grand livre général de TransCanada.

#### *Politique d'accès aux renseignements non publics par le personnel du bureau de tarification*

En conformité avec la décision RH-001-2014, l'Office a approuvé la politique d'accès le 14 mai 2015. Cette politique énonce les exigences et les processus pour empêcher l'accès aux renseignements non publics propres aux expéditeurs ou leur utilisation dans l'établissement des planchers aux fins de soumission visant les services discrétionnaires. La politique d'accès est entrée en vigueur le 12 juin 2015.

L'Office a passé en revue des versions expurgées de rapports qui ont été remis au personnel du bureau de la tarification durant la période visée par l'audit, les communications internes conservées, des copies des documents de formation et des documents de vérification interne ayant trait à la politique d'accès. Il a également examiné les processus et la procédure interne de TransCanada pour assurer le respect de cette politique.

Aucun cas de non-respect de cette politique n'a été relevé. Vu l'ampleur de la tâche consistant à mettre en œuvre la politique d'accès, l'Office juge satisfaisant les processus de conformité que TransCanada a instaurés en relativement peu de temps. Néanmoins, trois aspects ont été cernés où des améliorations peuvent être apportées et une recommandation a été formulée pour chacun.

En premier lieu, l'Office a passé en revue les échantillons de documents sur la méthode d'établissement des planchers de soumission et des courriels internes qui lui avaient été fournis. Il a constaté que les documents portant sur la désignation du responsable de la publication des planchers de soumission étaient conformes pour le service de transport garanti à court terme, mais pas pour le service de transport interruptible. Ces documents indiquent que la publication des planchers de soumission pour le service interruptible relève du personnel du bureau de la tarification. Dans un autre document sur l'établissement des planchers de soumission, cette responsabilité incombe au personnel du bureau commercial de l'Est pour le service de transport interruptible. L'échantillon de documents passés en revue mentionne que les planchers de soumission ont été publiés par ce dernier. Interrogée sur ce manque de cohérence, TransCanada a expliqué que le personnel du bureau de la tarification et les analystes du bureau commercial de l'Est peuvent publier les planchers de soumission du service de transport interruptible, mais que, le plus souvent, c'est le premier qui s'en occupe. Afin de rendre cohérents la pratique et les processus, et de réduire au minimum le temps entre l'établissement des planchers de soumission et leur publication pour le service de transport interruptible, l'Office formule la recommandation suivante :

---

**Recommandation 1 :** Il est recommandé que les documents contenant la méthode d'établissement des planchers de soumission soient mis à jour pour rendre compte de la pratique de publication des planchers de soumission pour les services discrétionnaires par le personnel du bureau de tarification.

---

**Réplique de TransCanada :**

TransCanada a mis à jour ses documents sur la méthode d'établissement des planchers de soumission pour indiquer clairement que la publication de ces prix pour le service de transport interruptible relève principalement du personnel du bureau de la tarification et que le personnel du bureau commercial de l'Est peut s'en charger à la demande du premier.

En second lieu, l'Office a passé en revue les documents concernant une vérification de la politique d'accès faite par son service de vérification interne et Ernst & Young. Bien que cet examen n'ait révélé aucun cas de non-respect de la politique d'accès, plusieurs aspects ont été relevés où des améliorations étaient possibles (procédure de conservation des dossiers, accès aux renseignements à diffusion restreinte, accès aux systèmes protégés et surveillance de l'accès). TransCanada a depuis donné suite à ces observations et mis à jour sa procédure et ses processus pour se conformer à la politique d'accès. Vu l'ampleur

de la tâche consistant à mettre en œuvre la politique d'accès et les activités en cours, l'Office formule la recommandation suivante :

---

**Recommandation 2 :** Il est recommandé que le service de vérification interne de TransCanada (ou un cabinet de vérification externe) revoie la politique d'accès aux renseignements non publics par le personnel du bureau de la tarification dans l'établissement des planchers de soumission tous les deux ans. Cette vérification devrait aussi porter sur la procédure et les processus établis dans la politique d'accès, ainsi que sur les systèmes de technologie de l'information et les processus liés aux systèmes, pour s'assurer de leur conformité.

---

**Réplique de TransCanada :**

TransCanada prendra en considération la recommandation 2 et les résultats des vérifications futures de la politique d'accès ou des aspects de celle-ci dans la préparation de ses plans annuels de vérification fondée sur les risques. TransCanada précise qu'une vérification de la politique d'accès aura lieu en 2017.

En troisième lieu, l'Office a passé en revue les documents de formation sur la politique d'accès. Il a constaté que TransCanada disposait de processus visant le contenu et le moment de la tenue de la formation pour le personnel du bureau de la tarification et le personnel extérieur à ce bureau. Cependant, les documents de formation généraux précisaient qu'une formation spécialisée serait accessible au personnel qui peut interagir régulièrement avec le personnel du bureau de la tarification. Le contenu et le moment de la tenue de cette formation n'étaient pas précisés. Appelée à fournir des éclaircissements, TransCanada a indiqué que cette formation était donnée de façon ponctuelle ou « quand il y avait une masse critique suffisante ». Afin de garantir qu'une formation sera en place, l'Office formule la recommandation suivante :

---

**Recommandation 3 :** Recommandation 3 Il est recommandé que TransCanada officialise la procédure interne écrite en matière de formation et de certification, afin que le personnel qui interagit avec celui du bureau de la tarification reçoive une formation périodique sur ce dernier.

---

**Réplique de TransCanada :**

TransCanada mettra à jour sa procédure interne écrite en matière de formation et de certification de manière à officialiser les exigences de formation périodique du personnel qui interagit avec le personnel du bureau de la tarification.

## **5.2 Vérification des documents déposés**

### *Rapports de surveillance*

L'Office a passé en revue les rapports de surveillance de TransCanada pour la période visée par l'audit et a confronté les informations financières contenues dans ces rapports avec ses propres décisions et directives. Dans l'ensemble, les écarts entre les montants réels et les montants prévus ont été expliqués avec assez de détails. L'examen n'a donné lieu à aucune préoccupation.

## **5.3 Interfinancement**

### *Opérations intersociétés*

L'Office a vérifié toutes les opérations intersociétés d'une valeur de plus de 100 000 \$ effectuées entre TransCanada et ses sociétés affiliées pour la période visée par l'audit. Cet examen a consisté à confronter les opérations déclarées dans les rapports de surveillance de fin d'exercice avec les montants inscrits dans le grand livre général. L'examen n'a soulevé aucune préoccupation ni n'a révélé aucune incohérence.

### *Répartition des coûts*

L'Office a examiné la politique de répartition des coûts de TransCanada. La société est structurée de façon fonctionnelle, de sorte que certains services sont fournis à de nombreux secteurs d'activités et les coûts, partagés entre eux en appliquant cette politique. L'objectif de cette dernière est d'imputer directement les frais aux secteurs d'activité visé, lorsque cela est possible et pratique. Sinon, ils sont répartis au moyen d'un facteur de répartition, par exemple une analyse du temps et de l'activité, le nombre d'équivalents temps plein au siège social ou la valeur brute des immobilisations. L'examen de la politique par l'Office n'a donné lieu à aucune préoccupation.

### *Code d'éthique professionnelle et Code de conduite*

L'Office a passé en revue le Code d'éthique professionnelle et le Code de conduite de TransCanada et a vérifié leur mise en application. Le Code d'éthique professionnelle s'adresse à l'ensemble des employés, aux gestionnaires et aux administrateurs de TransCanada ainsi qu'à ceux de ses filiales à cent pour cent. Chaque année, tous les employés doivent suivre une formation et se soumettre à un examen de certification pour indiquer qu'ils respectent et acceptent le Code d'éthique professionnelle et qu'ils ne sont au fait d'aucune infraction à celui-ci. On demande aux employés de signaler toutes les infractions au code afin qu'une enquête puisse être déclenchée et le problème résolu.

Le Code de conduite du personnel du réseau principal définit les normes et les conditions pour les échanges entre le réseau principal et ses filiales. Le réseau principal doit déposer auprès de l'Office, dans les 60 jours suivant la fin de chaque trimestre, un rapport

d'anomalies renfermant tous les cas de non-respect importants au Code de conduite ainsi qu'une description des mesures correctives qui ont été prises. L'examen de ces documents n'a donné lieu à aucune préoccupation.

#### **5.4 Collecte d'information**

##### *Vérification interne*

L'Office a examiné le processus de vérification interne de TransCanada et les rapports établis au terme des vérifications pour les exercices 2013 à 2015. Le service de vérification interne de TransCanada est régi par la Charte de vérification interne, qui énonce sa mission et ses responsabilités. Le service élabore un plan annuel de vérifications fondées sur les risques en concertation avec les chefs de la société et en fonction des risques importants perçus et des mesures d'atténuation éventuelles. La version provisoire du plan annuel est transmise aux cadres de direction aux fins d'examen, puis au Comité de la vérification du conseil d'administration pour approbation.

À la conclusion de chaque vérification, un rapport préliminaire est remis au groupe de gestion concerné en vue de recueillir ses commentaires. On attribue une cote de priorité (P1, P2 ou P3) aux recommandations en fonction de leur impact financier et de la probabilité que les risques se matérialisent. Les priorités P1 et P2 exigent une réponse des gestionnaires et font l'objet d'un suivi dans une base de données. Un échéancier de mise en œuvre des mesures correctives y est rattaché. La priorité P3 n'exige pas de réponse des gestionnaires et ne fait l'objet d'aucun suivi. Les vérifications internes garantissent que les mesures correctives sont mises en place en respectant l'échéancier ou qu'un suivi est fait tant qu'elles ne le sont pas.

Au cours de la période visée par l'audit, 29 vérifications internes ont été réalisées. L'Office a pu établir que les gestionnaires ont accepté toutes les priorités P1 et P2 et que toutes les mesures correctives cernées ont été mises en place et approuvées. TransCanada dispose d'un processus de vérification interne bien établi, dont l'examen n'a donné lieu à aucune préoccupation.

##### *Fiabilité des services*

L'Office a examiné la fiabilité des services du réseau principal pour la période visée par l'audit. TransCanada établit et publie plusieurs rapports et avis sur les opérations pour informer ses expéditeurs des incidences sur la capacité et les tenir au courant des activités d'entretien prévues et des événements imprévus. Les bulletins concernant les activités d'entretien prévues sont affichés comme étant des avis non critiques sur le tableau d'affichage NrG accessible en ligne. Ces bulletins sont publiés toutes les semaines et fournissent une estimation de la capacité de transport pour les dix jours qui suivent.

TransCanada établit la fiabilité du service en fonction du nombre de jours de restriction du service de transport garanti selon un cycle de commandes d'expédition opportun<sup>1</sup>. En se basant sur cette définition, la fiabilité du service de transport garanti du réseau principal a été de 99,99 % en 2013, de 99,98 % en 2014 et de 100 % en 2015. Au cours de ces années, deux incidents ont affecté le service : une défaillance à la station de compression de Lachenaie en 2013 et une rupture de la canalisation sur le prolongement Emerson en 2014.

### *Service à la clientèle*

TransCanada mesure la satisfaction de la clientèle à l'égard de ses services au moyen des contacts quotidiens de son personnel de première ligne avec les expéditeurs, ainsi que de sa propre enquête annuelle et de l'enquête sur les services pipeliniers de l'Office. Le personnel de première ligne aide les clients à résoudre les problèmes liés aux contrats, à la facturation, aux commandes d'expédition et à la répartition. Il reçoit aussi leurs commentaires sur les systèmes, les processus et leur expérience en général. Les gestionnaires de comptes-clients portent aussi assistance aux clients sur divers aspects, comme les nouvelles options de services et la façon de faire des transactions.

Dans son enquête annuelle, TransCanada interroge ses clients sur leur satisfaction à l'égard de son personnel, des services transactionnels et de transport, du centre d'appels et des autres points d'interaction entre eux et elle-même. Cette enquête a révélé que les clients sont satisfaits de ces aspects, mais qu'il y a eu une baisse de la satisfaction à l'égard des services de transport durant la période visée par l'audit.

Pour donner suite aux commentaires recueillis lors d'entretiens avec les expéditeurs et aux résultats de l'enquête sur les services pipeliniers de l'Office, TransCanada a lancé un projet visant à remplacer la collection d'applications du réseau principal. La première phase du projet a consisté à remplacer le système de facturation, en juillet 2016. La prochaine phase comprend le remplacement des systèmes transactionnels, dont NrG Highway, sur une période de deux à trois ans.

Les commentaires des quelques clients que l'Office a contactés durant l'audit ont révélé qu'ils sont satisfaits du personnel de première ligne et des systèmes transactionnels de TransCanada ainsi que de la fiabilité du réseau principal. Ils sont cependant moins satisfaits des processus collaboratifs, en particulier les négociations sur des questions épineuses dont l'Office a été saisi ces dernières années.

### *Attribution de capacité*

L'Office a passé en revue la procédure de commandes d'expédition et d'attribution de la capacité. Par sondage, il a été démontré que TransCanada respecte avec exactitude et transparence les dispositions du tarif à l'égard des expéditeurs.

---

<sup>1</sup> Premier cycle de commandes d'expédition de la journée avant l'écoulement du gaz.

### *Solvabilité des expéditeurs*

L'Office a examiné la politique et les pratiques de TransCanada pour évaluer la cote de crédit des expéditeurs et la gérer. Les dossiers de crédit de quelques clients choisis du réseau principal ont été examinés afin de savoir si les décisions du réseau principal en matière de crédit et de garanties financières étaient étayées par des documents. L'examen n'a donné lieu à aucune préoccupation.

### *Assurance*

TransCanada souscrit diverses polices d'assurance, dont des assurances de biens (y compris une assurance pertes d'exploitation), de la responsabilité civile générale, automobile, aéronef, de transport maritime de marchandises et de responsabilité des administrateurs et des dirigeants. Les deux principales polices d'assurance sont celles de biens et de responsabilité civile générale. La police d'assurance de la responsabilité civile des entreprises couvre les événements de pollution soudains et accidentels.

Les polices d'assurance du réseau principal sont regroupées dans un programme d'assurances d'entreprise de TransCanada Corporation, qui comporte donc plusieurs niveaux d'assurance et de multiples assureurs. Il n'y a aucune police d'assurance particulière pour le réseau principal. TransCanada a expliqué qu'un tel programme d'assurances ne serait ni prudent, ni raisonnable, ni normal.

La répartition des primes est effectuée par les assureurs; TransCanada ne décide pas de la répartition des primes entre ses filiales ou ses unités d'entreprise. Les primes pour l'assurance de biens sont réparties selon un taux qui est appliqué aux valeurs assurables en fonction du coût de remplacement. Un taux est appliqué pour chaque tranche de 100 \$ de valeur des biens. Les primes d'assurance de la responsabilité civile sont réparties de diverses façons, selon ce que l'assureur juge approprié, à savoir le nombre de kilomètres de pipelines, les produits et la masse salariale, les zones sujettes à de graves conséquences, le diamètre du pipeline et le produit transporté, soit des liquides ou du gaz naturel.

Aucune demande de règlement de biens assurables n'a été présentée pour aucun contrat d'assurance au cours la période visée par l'audit.

### *Dépenses liées à l'intégrité des pipelines*

Toutes les dépenses engagées pour maintenir l'intégrité du réseau principal sont transférées aux expéditeurs. Les coûts liés à l'intégrité des opérations font partie des besoins en produits qui ont servi à établir les droits annuels pendant la période visée par l'audit. Selon la méthode applicable, tous les écarts entre les éléments des besoins en produits réels et prévus sont comptabilisés dans le compte d'ajustement à long terme, après déduction des rajustements pour les mécanismes incitatifs.

Les montants réels et prévus pour les dépenses liées à l'intégrité et aux franchises d'assurance pour la période de 2013 à 2015 provenant des rapports de surveillance de fin d'exercice sont présentés dans le tableau qui suit :

| <b>Année</b> | <b>Montants réels<br/>(en milliers \$)<sup>2</sup></b> | <b>Montants<br/>prévus (en<br/>milliers \$)</b> | <b>Écart (en<br/>milliers \$)</b> | <b>Pourcentage</b> |
|--------------|--|---|-----------------------------------|--------------------|
| 2013         | 67 148   | 98 424  | (31 276)                          | -31,8 %            |
| 2014         | 66 299   | 100 000   | (33 701)                          | -33,7 %            |
| 2015         | 97 527   | 107 729   | (10 202)                          | -9,5 %             |

TransCanada a expliqué que les écarts entre les montants réels et prévus étaient attribuables à un nombre moins élevé que prévu de fouilles pour détecter des fissurations par corrosion sous contrainte et d'autres travaux d'intégrité, après un réexamen de l'envergure des travaux à la suite des inspections en ligne. De plus, le débit sur le réseau étant moindre, TransCanada peut utiliser une pression d'exploitation moins élevée comme méthode d'atténuation, plutôt que d'autres méthodes plus coûteuses.

En plus des dépenses mentionnées ci-dessus, TransCanada a inscrit les montants suivants pour les travaux liés à l'intégrité.

| <b>Année</b> | <b>Capital (en milliers \$)</b> |
|--------------|---------------------------------|
| 2013         | 42 561                          |
| 2014         | 94 709                          |
| 2015         | 71 116                          |

#### *Financement de la cessation d'exploitation*

L'Office a passé en revue les politiques relatives au financement de la cessation d'exploitation, les outils de communication avec les propriétaires fonciers et les documents connexes. TransCanada s'est entièrement conformée aux exigences de l'Office concernant la cessation d'exploitation jusqu'à ce jour. La société a informé les propriétaires fonciers du processus d'examen en place pour calculer les coûts estimatifs de la cessation d'exploitation, et du fait que son site Web renferme des renseignements à leur intention, notamment les conventions de fiducie, des formulaires de signalement, des FAQ et des liens vers le site Web de l'Office. L'examen des politiques de TransCanada relatives au financement de la cessation d'exploitation ou aux outils n'a donné lieu à aucune préoccupation.

---

<sup>2</sup> Les montants comprennent les franchises d'assurance.

## **6.0 Conclusion**

L'Office n'a fait aucune constatation qui exigerait que TransCanada mette en œuvre un plan de mesures correctives. Les recommandations sont fournies aux fins d'examen par TransCanada. L'Office est d'avis que la mise en œuvre de ces recommandations aurait pour effet d'accroître l'efficacité des processus et procédés visés.