



RAPPORT

DANS L'AFFAIRE d'une enquête menée conformément à l'article 21 de la *Loi sur la fixation des prix des produits pétroliers*, L.N.-B. 2006, ch. P-8.05

Le 7 juillet 2015

COMMISSION DE L'ÉNERGIE ET DES SERVICES PUBLICS
DU NOUVEAU-BRUNSWICK

Contexte

- [1] La Commission de l'énergie et des services publics du Nouveau-Brunswick (« la CESPNB » ou « la Commission ») est un tribunal quasi-judiciaire indépendant chargé de réglementer les grossistes et les détaillants de produits pétroliers. La CESPNB fixe chaque semaine les prix maximums des produits pétroliers, ce qui est indiqué spécifiquement dans la *Loi sur la fixation des prix des produits pétroliers*, L.N.-B. 2006, ch. P-8.05 (LFPPP) comme combustible de chauffage et carburant auto.
- [2] La LFPPP, qui est entrée en vigueur en 2006 est la loi habilitante et donne une orientation à la CESPNB sur la fixation hebdomadaire des prix. Il est important de souligner que la LFPPP n'exige pas que la CESPNB fixe un prix minimum pour chaque produit pétrolier. Elle l'oblige seulement à fixer un prix maximum chaque semaine pour les produits pétroliers.
- [3] Au début de mars 2015, la CESPNB a été informée que des clients d'Irving Oil Limited ou de ses filiales (ci-après collectivement désignées Irving Oil) pourraient s'être fait imposer plus que le prix maximum fixé par la CESPNB pour le combustible de chauffage.
- [4] La CESPNB a entrepris une enquête pour examiner la question de la fixation des prix conformément au paragraphe 21(1) de la LFPPP, qui prévoit ce qui suit :

Enquête par la Commission

21(1) La Commission peut, de sa propre initiative ou à la suite d'une plainte, faire enquête pour déterminer si un prix exigé par un grossiste ou un détaillant pour un type de produit pétrolier est supérieur au prix maximum fixé en vertu de la présente loi ou pour déterminer si les coûts de livraison ou les frais de service complet exigés par un grossiste ou un détaillant, selon le cas, sont supérieurs au plafond fixé en vertu de la présente loi.

- [5] L'avis d'enquête a été affiché sur le site Web de la CESPNB le 13 mars.

Renseignements fournis par Irving Oil

- [6] Au début de cette enquête, la Commission a communiqué avec Irving Oil, lui demandant les données pertinentes. Irving Oil a confirmé le 24 mars qu'un nombre de clients s'étaient fait imposer plus que le prix maximum pour le combustible de chauffage à la livraison. Irving Oil a déterminé que c'était dû à des erreurs d'écriture ou administratives dans l'attribution de codes.
- [7] Irving Oil a indiqué qu'elle a examiné ses registres depuis l'entrée en vigueur de la LFPPP pour déterminer la portée de l'erreur. Elle a identifié quels clients avaient payé plus que le prix maximum et les montants qui devaient être remboursés.
- [8] De plus, Irving Oil a confirmé qu'elle a retenu les services du cabinet comptable Deloitte afin de mener un examen indépendant. Elle a demandé à Deloitte d'examiner et de commenter la méthodologie qu'elle a utilisée pour identifier les clients facturés en trop par inadvertance et pour valider les montants de remboursement proposés. Irving Oil lui a demandé de confirmer si ses constatations étaient exactes.

Le rapport Logan

- [9] Après mûre réflexion et un examen des renseignements initiaux fournis par Irving Oil, la CESPNC a eu recours aux services de monsieur Andrew Logan, CPA, CA, du cabinet comptable Teed Saunders Doyle & Co., pour l'aider avec l'enquête. Monsieur Logan a reçu les directives précises qui suivent :
- Rencontrer les représentants d'Irving Oil et de Deloitte pour discuter de la méthodologie employée afin d'identifier les clients concernés et de déterminer les montants facturés en trop;
 - Examiner les renseignements et les documents, au besoin, se rattachant à l'examen interne mené par Irving Oil; et
 - Examiner les renseignements et les documents, au besoin, se rattachant à l'examen mené par Deloitte.

[10] De plus, monsieur Logan a été avisé de ce qui suit :

Veillez noter que la Commission s'intéresse principalement aux frais qui étaient supérieurs au prix de détail.

La Commission aura besoin d'un rapport écrit confirmant si la méthodologie utilisée par Irving Oil et examinée par Deloitte était appropriée et raisonnable dans les circonstances. Finalement, elle veut avoir un certain niveau d'assurance que les clients concernés et les montants facturés en trop ont correctement été identifiés, compte tenu de la méthodologie utilisée pour examiner les comptes des clients. [trad.]

[11] Monsieur Logan a commencé son travail en avril 2015 et a rencontré les représentants de Deloitte pour examiner la méthodologie en question. L'examen de la documentation et des renseignements s'est poursuivi durant plusieurs semaines.

[12] Le 8 mai, Irving Oil a indiqué à la CESPNOB qu'elle avait décidé de changer son approche de remboursement. Irving Oil a affirmé ce qui suit :

Irving Energy prévoyait alors rembourser aux clients de la catégorie du chauffage domestique les pertes nettes qu'ils avaient subies à la suite d'erreurs dans leur compte. [...] elle prévoyait alors dédommager les clients en fonction de la différence entre le prix réel qu'ils ont payé et le prix qu'ils auraient payé si les erreurs n'étaient pas survenues, déduction faite de tout montant porté à leur crédit, calculé à la suite des erreurs de comptabilité. [trad.]

[13] Ce changement de méthodologie a retardé l'enquête et a obligé monsieur Logan à réexaminer les renseignements provenant d'Irving Oil et de Deloitte. Il a fallu tenir d'autres réunions, ce qui a demandé plus de temps et d'attention de la part de monsieur Logan.

[14] Le 22 juin, la CESPNOB a reçu le rapport de monsieur Logan (le rapport Logan), qui est joint à l'annexe A. Le rapport Logan comporte plusieurs constatations importantes. Par exemple, selon la documentation examinée par monsieur Logan, trois causes d'erreurs de fixation des prix ont été identifiées, à savoir :

1. Une erreur dans le choix de mécanisme de fixation des prix – la structure de fixation des prix des clients était inexacte pour leur

catégorie de compte (p. ex., mauvais territoire, mauvais produit indiqué, montant du prix réduit inexact).

2. Une erreur de classement du client – dans la catégorie commerciale plutôt que dans la catégorie résidentielle.
3. Une erreur d'écriture ou administrative – des erreurs de saisie des données, des camions de livraison n'ayant pas obtenu les bonnes données pour la fixation des prix et des erreurs d'ajustement sur les retours/les remplacements de bouteilles de propane.

Plaintes des clients

- [15] Entre mars et avril 2015, la CESPNOB a reçu neuf demandes de renseignements au sujet de cette affaire. Certains clients ont découvert une erreur de facturation possible, tandis que d'autres s'intéressaient au processus d'enquête. La CESPNOB a bien reçu trois plaintes officielles avec documents à l'appui aux fins d'examen.
- [16] Les documents ayant trait aux plaintes ont été remis à monsieur Logan qui a reçu spécifiquement comme directive de confirmer si ces clients en particulier avaient été identifiés par Irving Oil en tant que clients qui avaient été facturés en trop. Comme il est indiqué dans le rapport Logan, ces clients ont été identifiés, et les détails sont inclus dans le rapport Logan.

La compétence de la CESPNOB

- [17] Il est important de comprendre l'étendue du pouvoir de la CESPNOB dans cette affaire. La CESPNOB est une créature de la loi et elle est obligée d'agir dans les limites de sa compétence qui sont définies dans la législation.
- [18] Le paragraphe 21(2) de la LFPPP donne une orientation à la CESPNOB lorsqu'il est déterminé qu'un grossiste ou un détaillant a imposé plus que le prix maximum. Ce paragraphe prévoit ce qui suit :

21(2) Si à la suite d'une enquête, la Commission est convaincue qu'un grossiste ou un détaillant a exigé ou exige un prix supérieur au prix maximum fixé en vertu de la présente loi pour le type de produit pétrolier ou exige un prix supérieur au plafond des coûts de livraison, ou exige un prix supérieur au plafond des frais de service complet fixé en vertu de la présente loi, **elle lui ordonne de vendre ou de mettre en vente le type de**

produit pétrolier à un prix qui n'est pas supérieur au prix qu'elle a fixé ou lui ordonne d'exiger des coûts de livraison ou des frais de service complet qui ne sont pas supérieurs à ceux fixés en vertu de la présente loi. [caractère gras ajouté pour insister sur l'importance]

[19] Compte tenu de ce pouvoir législatif, l'objet de l'enquête est de déterminer s'il y a eu facturation en trop. S'il y a des preuves de la facturation en trop, la CESPNO doit avoir l'assurance que tous les clients concernés ont été identifiés. Elle doit être convaincue que la méthodologie utilisée pour identifier les clients est appropriée et lui donne l'assurance que la pleine portée de l'erreur a été déterminée.

[20] Le rapport Logan conclut ce qui suit :

[...] Dans l'ensemble, il semblerait approprié de se fier à leur travail pour appuyer les calculs tels qu'ils ont été préparés par Irving Oil Limited.

D'après ce qui précède, nous concluons que le nombre de 3 450 clients à l'égard desquels Irving Oil Limited a déterminé qu'une erreur de fixation des prix est survenue au moment de l'achat et que le montant total se rattachant à l'erreur en question qui s'établit à 139 630,42 \$ sont appropriés et raisonnables dans les circonstances.

[21] Alors que la LFPPP n'autorise pas la Commission à ordonner le remboursement aux clients, il convient de noter qu'Irving Oil s'est engagée à rembourser les clients ayant été surfacturés et a informé la Commission de ce qui suit :

Alors que nous croyons que notre approche de remboursement originale est juste et équitable, nous avons décidé de procéder différemment et de rembourser aux clients de la catégorie du chauffage domestique tous les montants qu'ils ont payés en sus du prix de détail maximum de la CESPNO, plus les intérêts, et de leur accorder un coupon de 20 \$. [trad.]

Conclusion

- [22] La CESPNO a examiné attentivement les renseignements fournis par Irving Oil, les plaintes reçues et le rapport Logan. Elle conclut qu'Irving Oil a, dans plusieurs cas, imposé plus que le prix maximum qu'elle a fixé pour le combustible de chauffage. Clairement, cette violation est inacceptable et injuste pour les clients.
- [23] Irving Oil a constamment affirmé que l'erreur était attribuable à des erreurs d'écriture et administratives dans l'attribution des codes. Le rapport Logan appuie cette affirmation. La Commission accepte donc que cette facturation en trop soit attribuable à une erreur involontaire. Elle accepte aussi qu'Irving Oil se soit engagée à améliorer son processus de contrôle de la qualité et qu'elle a l'assurance que cette situation ne se reproduira pas.
- [24] La Commission s'attend à ce qu'Irving Oil se conforme, à tous égards, à la LFPPP et à ce qu'elle vende un combustible de chauffage à un prix égal ou inférieur au prix maximum fixé par la Commission sur une base hebdomadaire. Conformément au paragraphe 21(2) de la LFPPP, la Commission ordonne à Irving Oil de vendre ou de mettre en vente du combustible de chauffage à un prix qui ne sera pas supérieur au prix maximum qu'elle a fixé.

FAIT à Saint John, Nouveau-Brunswick, en ce 7^e jour de juillet 2015.

PAR LA COMMISSION



Kathleen Mitchell
Greffière en chef

Annexe A

39 Canterbury Street
P.O. Box 6668
Saint John
New Brunswick
E2L 4S1

Tel (506) 636-9220
Fax (506) 634-8208
E-mail tsdsj@tsdca.com

**TEED
SAUNDERS
DOYLE & CO.**
Chartered Accountants

Independent member of DFK International

Le 19 juin 2015

Commission de l'énergie et des services publics du Nouveau-Brunswick
C.P. 5001
15, Market Square, bureau 1400
Saint John (N.-B.) E2L 4Y9

À l'attention de Monsieur Raymond Gorman, c.r., président

Objet : Enquête sur la fixation des prix des produits pétroliers par Irving Oil

Monsieur le président,

Conformément à votre lettre du 9 avril 2015, établissant que vous avez retenu les services de notre cabinet pour mener une enquête en vertu de l'article 21 de la *Loi sur la fixation des prix des produits pétroliers*, nous soumettons le rapport suivant pour votre examen.

Plus particulièrement, la Commission de l'énergie et des services publics (« la Commission ») nous a demandé d'accomplir les tâches suivantes :

1. Rencontrer les représentants d'Irving Oil Limited et de Deloitte pour discuter des méthodologies employées afin d'identifier les clients concernés et de déterminer les montants facturés en trop;
2. Examiner la documentation et les autres renseignements se rattachant à l'examen interne mené par Irving Oil Limited;
3. Examiner la documentation et les autres renseignements se rattachant à l'examen indépendant mené par Deloitte de la détermination des montants remboursables par Irving Oil Limited.

D'après ces procédures, nous devons présenter un rapport écrit confirmant si la méthodologie utilisée par Irving Oil Limited et examinée par Deloitte était appropriée et raisonnable dans les circonstances, et donner à la Commission un certain niveau d'assurance que les clients concernés et les montants facturés en trop ont correctement été identifiés.

De plus, la Commission a reçu des demandes de renseignements officielles de la part de plusieurs consommateurs voulant que leurs comptes en particulier soient examinés au cas où il y aurait eu facturation en trop. On nous a demandé de confirmer si ces clients en particulier sont compris dans la population concernée identifiée par Irving Oil Limited.

Contexte

Le 9 mars 2015, la Commission a entrepris une enquête sur la possibilité qu'Irving Oil Limited ait facturé aux clients plus que le prix maximum qu'elle a fixé pour l'huile de chauffage. Irving Oil Limited a confirmé qu'elle a mené un examen interne et que certains clients se sont fait facturer, par erreur, des montants supérieurs à ce qu'ils auraient payé selon le plafond réglementé. Irving Oil Limited a confirmé aussi qu'elle a retenu les services du cabinet de vérification Deloitte pour mener un examen indépendant de la méthodologie qu'elle a employée pour identifier les clients qui, par inadvertance, ont été facturés en trop et pour valider les constatations internes.

Normes d'examen applicables et aperçu du procédé

La Commission a établi qu'elle recherche un niveau d'assurance « approprié et raisonnable dans les circonstances ». D'après ce mandat, nous avons appliqué les normes d'examen générales qui se trouvent dans la Collection Normes et recommandations de CPA Canada, en particulier les normes prévues à l'alinéa 8100.15 iii) :

L'expert-comptable doit effectuer son examen en visant l'objectif restreint d'évaluer si les informations devant faire l'objet du rapport sont plausibles compte tenu des critères appropriés.

Cet examen doit être constitué :

- a) de prises de renseignements, de procédés analytiques et de discussions;*
- b) de procédés supplémentaires ou plus poussés lorsque la connaissance que l'expert-comptable a des activités de l'entité et le résultat de ses prises de renseignements, procédés analytiques et discussions l'amènent à douter de la plausibilité des informations devant faire l'objet du rapport.*

L'examen consisterait donc à évaluer la plausibilité des renseignements à l'aide des critères suivants :

- a) l'exhaustivité – s'assurer que tous les clients concernés ont été saisis.
- b) l'exactitude des données – s'assurer de compiler les bonnes données sur les opérations pour chaque client concerné (la date d'achat, la quantité, le prix imposé, le prix de la Commission en vigueur, le montant total facturé en trop).
- c) l'exactitude mécanique – s'assurer que les calculs sous-jacents sont exacts.
- d) la portée appropriée – s'assurer que l'examen indépendant mené par Deloitte avait une portée suffisante pour fournir l'assurance que les données produites sont fiables.

Nous avons commencé par examiner les dispositions législatives pertinentes, dont la *Loi sur la fixation des prix des produits pétroliers* et le règlement connexe. Une réunion a été fixée avec les représentants d'Irving Oil Limited et Deloitte le 17 avril 2015 pour examiner les procédés établis et exécutés par Irving Oil Limited et discuter des procédés d'examen exécutés par Deloitte. Un exemplaire de la présentation a été fourni et a été soumis à un examen approfondi. À la suite de cette réunion, Irving Oil Limited a révisé sa méthodologie pour rembourser les clients concernés. Une deuxième réunion a eu lieu ensuite le 12 mai 2015 pour examiner les changements et traiter du travail accompli par Deloitte relativement à la nouvelle méthodologie. Étaient compris dans la documentation fournie une liste des clients concernés, le calcul du montant facturé en trop et le montant du règlement proposé. Pour aider dans l'examen, un échantillon aléatoire de 20 clients a été

choisi à partir de cette liste, et nous avons demandé les détails complets sur le calcul du montant facturé en trop, dont

- la date des opérations;
- les quantités achetées;
- le prix réel appliqué;
- le prix de la Commission en vigueur;
- le type de produit;
- le calcul de l'écart;
- le taux de taxe de vente harmonisée (TVH en vigueur);
- le montant total facturé en trop avec la taxe;
- le calcul des intérêts; et
- le montant total facturé en trop, incluant la taxe et les intérêts.

Après leur extraction, les données sur les 20 clients ont été soumises à un examen détaillé portant sur ce qui suit :

1. la date des opérations – s'assurer que les opérations concernées tombent dans la période d'examen et examiner le nombre d'opérations concernées; examiner la fréquence des livraisons en fonction de la période de l'année.
2. les quantités – examiner les quantités livrées comparativement à la moyenne du client.
3. la fixation des prix – examiner l'écart entre les frais réels et les frais établis par la Commission; vérifier si le prix de la Commission compris dans le calcul correspond au prix qu'elle a affiché pour la date applicable.
4. l'écart – assurer l'exactitude mécanique de l'écart.
5. les taux de taxe – s'assurer que le bon taux de TVH a été appliqué à l'opération (au cours d'une partie de la période d'examen, le taux de TVH s'établissait à 14 %; le 1^{er} janvier 2008, le taux a été abaissé à 13 %).
6. l'écart avec la taxe – assurer l'exactitude mécanique.
7. les intérêts – assurer l'exactitude mécanique (taux, écart de prix, date de l'opération).
8. l'écart total – assurer l'exactitude mécanique et voir à ce que l'écart total corresponde à l'information indiquée sur la liste maîtresse.

Résultats des procédures

Réunions avec les représentants d'Irving Oil Limited et de Deloitte

La première réunion a eu lieu le 17 avril 2015 dans les bureaux de Deloitte, à Saint John. Y ont assisté le directeur d'Irving Energy, l'associé de Deloitte responsable de sa mission et un gestionnaire de Deloitte qui a participé à l'examen. Pour faciliter la réunion, un exemplaire papier de la présentation a été distribué et a formé la base de la discussion. Le rapport contenait les sections suivantes : la portée de l'examen de Deloitte; la matrice de décision d'Irving Oil; le procédé d'examen de Deloitte; les résultats sommaires de l'analyse d'Irving Oil Limited; l'analyse de la fixation des prix d'Irving Oil Limited/de la Commission – la transition, le montant du remboursement par rapport au prix affiché par Irving Oil Limited pour l'huile de chauffage; le tableau sommaire des remboursements; et le classement des sortes d'erreurs.

Comme nous l'avons indiqué précédemment, après la réunion du 17 avril, Irving Oil Limited a décidé de changer la méthode de calcul du remboursement pour les clients concernés. Au départ, elle a calculé un montant de remboursement net – c'est-à-dire qu'elle a aussi inclus les opérations pour lesquelles elle a demandé moins que le prix maximum fixé par la Commission par rapport aux montants facturés en trop. Après avoir mené un examen approfondi et obtenu les commentaires des clients, il a été décidé d'ignorer la « sous-facturation », et les montants en question ont été supprimés du calcul.

La deuxième réunion a eu lieu le 12 mai dans les bureaux de Deloitte avec les mêmes parties. Le rapport préparé pour la réunion avait un contenu semblable, sauf qu'il comprenait une matrice de décision révisée d'Irving Oil Limited pour tenir compte de la suppression du montant net des opérations pour lesquelles il y avait eu sous-facturation. Le livret comportait aussi des détails sur le nouveau procédé de règlement. Irving Oil Limited a décidé d'appliquer une formule d'arrondissement aux résultats réels, qui ont été calculés ainsi :

1. Les comptes pour lesquels les erreurs cumulatives sont moins de 10 \$ seront arrondis à 10 \$.
2. Les comptes de plus de 10 \$ seront arrondis au dollar entier le plus près.

Irving Oil Limited a aussi accordé à tous les clients concernés une carte-cadeau de 20 \$ en vue de leur prochain achat. Le rapport comportait une liste anonyme complète des 3 450 clients concernés, incluant le montant facturé en trop (l'erreur de fixation du prix, plus la taxe de vente, plus les intérêts), le montant arrondi, le montant de la carte-cadeau et le montant du versement total au client.

À divers moments au cours de l'identification des clients concernés, Irving Oil Limited a présenté des renseignements différents à la Commission. Voici un tableau sommaire des chiffres, y compris la raison du changement dans les chiffres :

| Date du rapport à la Commission | Clients concernés | Valeur brute | Raison du changement |
|---------------------------------|-------------------|--------------|----------------------------------|
| 24 mars 2015 | 1 152 | 57 044 \$ | Calcul de la population initiale |

| Date du rapport à la Commission | Clients concernés | Valeur brute | Raison du changement |
|---------------------------------|-------------------|--------------|---|
| 7 avril 2015 | 819 | 50 688 \$ | Erreurs de fixation des prix constatées sur le site Web de la Commission à quatre occasions; mise à jour de la population au sujet de ces erreurs |
| 17 avril 2015 | 769 | 50 669 \$ | Autre mise au point des paramètres de recherche (plus de clients exclus) |
| 12 mai 2015 | 3 450 | 139 630 \$ | Irving Oil Limited supprime le « calcul du montant net » et inclut seulement les montants facturés en trop aux clients concernés. |

Examen des renseignements, du procédé d'identification et des calculs d'Irving Oil Limited

Lors des réunions, nous avons discuté en détail de la base de données qui a fini par servir à déterminer les clients concernés. La préoccupation principale se rattachait à l'exhaustivité de la population initiale pour s'assurer que les clients potentiellement concernés aient en fait été identifiés et inclus dans les résultats finaux. La matrice de décision initiale d'Irving Oil Limited indiquait toutes les livraisons de propane et d'huile de chauffage à ses clients à partir du 6 juillet 2006 au 19 mars 2015. Le premier point de décision dans la matrice a consisté à déterminer si le client avait reçu au moins une livraison durant la période pour laquelle le montant facturé dépassait le prix maximum affiché de la Commission. Si aucune livraison n'avait été décelée, le client était supprimé de la base de données. Les autres clients qui avaient au moins un montant facturé en trop ont ensuite été classés dans les catégories du chauffage domestique et des clients commerciaux. Comme ces derniers achètent les produits en vertu d'un contrat, Irving Oil Limited ne considère pas qu'ils soient visés par la *Loi sur la fixation des prix des produits pétroliers*. Les comptes commerciaux exclus ont été soumis à une deuxième analyse pour s'assurer qu'il n'y avait eu aucune erreur de classement. Si on découvrait qu'un compte avait été mal classé, alors on le rajoutait à la population des clients concernés. Une erreur de classement peut survenir lorsque les clients commerciaux demandent d'obtenir plutôt un compte résidentiel à un endroit en particulier (p. ex., un immeuble à appartements qui devient une résidence principale, une entreprise à domicile qui met fin à ses activités).

Cette analyse a produit 3 450 clients concernés dont le montant total facturé en trop s'établit à 139 630,42 \$. D'après les données fournies dans le rapport, 70,7 % des clients avaient un montant total facturé en trop de moins de 20 \$, 16,7 % en avaient un variant entre 20 \$ et 50 \$, et 12,6 % en avaient un de plus de 50 \$.

On a sélectionné vingt comptes concernés pour mener un examen plus détaillé. L'échantillon comprenait des montants facturés en trop allant de 3,54 \$ à 2 187,58 \$ et un nombre d'opérations variant entre 1 et 130, ainsi qu'un client du service de livraison de propane et 19 clients du service de livraison d'huile de chauffage. Les observations suivantes ont été faites :

- Toutes les dates des opérations dans l'échantillon tombaient dans la période appropriée.
- Un examen des quantités livrées par souci de cohérence avec la moyenne des clients n'a révélé aucune anomalie déraisonnable.

- Il y a eu mise en concordance des prix maximums déterminés par la Commission avec l'information affichée sur son site Web dans un échantillon d'opérations.
- Pour un échantillon d'opérations, nous avons vérifié avec succès dans tous les cas l'exactitude mécanique des écarts de fixation des prix, des calculs de la taxe de vente, des calculs des intérêts et les écarts totaux.
- Le taux approprié de TVH a été appliqué aux opérations (c.-à-d., 14 % avant le 1^{er} janvier 2008 et 13 % après le 31 décembre 2007).

Parmi les clients sélectionnés dans l'échantillon ci-dessus, un client avait seulement une opération comportant une erreur de 2 187,58 \$ qui remontait à 2007 à la livraison de 187 litres du produit. Il a semblé inhabituel qu'Irving Oil Limited n'ait pas déjà corrigé une erreur de cette importance à une livraison. Après un examen plus approfondi, il est ressorti que ce client avait été inclus dans la liste par erreur et qu'il avait été remboursé par erreur. Le prix qu'Irving Oil Limited a utilisé dans le calcul a été produit par un progiciel qui causait un problème dans le cas des clients qui participaient au programme de prix plafonné d'Irving Energy. Selon Irving Oil Limited, ce programme de fixation des prix était seulement utilisé par un nombre très limité de clients, et la liste de clients concernés a été examinée à nouveau pour garantir qu'il n'existait aucune autre situation semblable. Aucune autre n'a été découverte, et Irving Oil Limited a conclu qu'il s'agissait d'un incident isolé.

Une analyse finale de la population concernée été réalisée, et l'emplacement des clients a été affiché sur une carte du Nouveau-Brunswick. Cet examen visait à déceler toute concentration imprévue d'erreurs ou des erreurs à des emplacements géographiques inhabituels. En raison des limites du logiciel de graphisme, il était seulement possible de reporter 2 000 clients sur une carte à la fois. Chacune des cartes produites a été examinée et a révélé, comme prévu, des concentrations élevées des clients concernés dans les régions municipales de la province et des concentrations moindres dans les régions rurales. Cet examen de haut niveau n'a révélé aucun résultat imprévu.

Sources des erreurs

Selon la documentation examinée, Irving Oil Limited a établi trois causes des erreurs de fixation des prix :

1. Une erreur dans le choix de mécanisme de fixation des prix – la structure de fixation des prix des clients était inexacte pour leur catégorie de compte (p. ex., mauvais territoire, mauvais produit indiqué, montant du prix réduit inexact).
2. Une erreur de classement du client – dans la catégorie commerciale plutôt que dans la catégorie résidentielle.
3. Une erreur d'écriture ou administrative – des erreurs de saisie des données, des camions de livraison n'ayant pas obtenu les bonnes données pour la fixation des prix et des erreurs d'ajustement sur les retours/les remplacements de bouteilles de propane.

La vaste majorité des erreurs étaient attribuables à une erreur d'écriture ou administrative. Un examen de plusieurs exemples particuliers de sortes d'erreurs a révélé que celles-ci étaient plausibles et étaient la cause probable de la surfacturation.

Irving Oil Limited a indiqué qu'elle a ajouté de nouvelles procédures de redressement à ses procédés pour réduire la probabilité que ces erreurs se reproduisent à l'avenir. Chaque semaine, elle analyse les

anomalies à l'aide d'une série de critères établis à partir de ces sortes d'erreurs, en fonction de la base de données de clients, et elle corrige les comptes immédiatement. Irving Oil Limited a aussi établi de nouveaux procédés pour les retours et les remplacements des réservoirs à propane et a émis de nouvelles lignes directrices pour les conducteurs des camions de livraison concernant la fréquence de téléchargement des données pour la fixation des prix.

Examen de la portée et du procédé d'examen de Deloitte

Irving Oil Limited a retenu les services de Deloitte pour mener un examen indépendant des procédés et de la méthodologie employés pour identifier les clients du service de livraison d'huile de chauffage dont le compte pouvait afficher des écarts de prix. La portée de l'examen de Deloitte s'est concentrée sur les aspects suivants :

- Un examen de l'analyse des écarts préparée par Irving Oil Limited relativement à la fixation des prix des clients du service de livraison d'huile de chauffage comparativement au prix fixé par la Commission pour les clients concernés et le montant remboursable;
- Un examen des rapports et des données à l'appui qu'Irving Oil Limited a utilisés et a inclus dans son analyse et sa documentation.

Pour s'acquitter de son mandat, Deloitte a élaboré et exécuté les procédures suivantes :

1. Le cabinet a examiné et cartographié le procédé et la méthodologie employés par Irving Oil Limited pour identifier la population de clients potentiellement concernés du service de livraison d'huile de chauffage.
2. À partir de cet examen, il a établi une matrice de décision montrant l'approche adoptée par Irving Oil Limited pour évaluer les données.
3. Après s'être assuré de bien comprendre la population, le procédé et les données, il a appliqué les procédures d'examen ci-dessous à l'aide de techniques d'échantillonnage standard :
 - a. Un essai de contrôle des données sur la livraison – le cabinet a comparé, aux bons de livraison originaux, un échantillon des registres de livraison émis aux clients du service de livraison d'huile de chauffage avec la période et inclus dans la population concernée. Il a fait un rapprochement de la date, de la quantité et du prix original avec le document source.
 - b. Un essai de contrôle de la fixation des prix – le cabinet a fait un rapprochement des prix de la Commission utilisés dans l'analyse de la fixation des prix et des calculs des remboursements d'Irving Oil Limited avec les prix affichés de la Commission.
 - c. Un contrôle de l'exhaustivité – le cabinet a choisi au hasard un échantillon de quatre mois au cours de la période de référence et a fait un rapprochement des livraisons totales dans la province des produits concernés avec les quantités contenues dans la population originale analysée. Ce contrôle visait à garantir que toutes les livraisons avaient été incluses et à donner une plus grande assurance que la population originale était complète.
 - d. Un essai de contrôle de l'exactitude mécanique – le cabinet a soumis un échantillon de tous les calculs utilisés dans la formulation du montant remboursable à des essais (nouvelle application de la caractéristique de contrôle).

4. Le cabinet a examiné et documenté les erreurs à l'origine des causes déterminées par Irving Oil Limited. Il a aussi examiné et évalué les procédures de redressement proposées par Irving Oil Limited afin de prévenir des erreurs semblables à l'avenir.

Selon Deloitte, toutes les procédures ont été exécutées de façon satisfaisante. Un échantillon typique comprenait 25 éléments choisis au hasard et, si une erreur survenait ou si l'élément probant n'était pas acceptable, il y a eu sélection de 25 autres éléments.

Conclusion

Notre mandat était d'offrir à la Commission un certain niveau d'assurance que les clients concernés et les montants facturés en trop ont été correctement identifiés. Dans l'accomplissement de ce mandat, nous avons examiné les éléments probants en tenant compte des critères/affirmations qui suivent – l'exhaustivité, l'exactitude des données, l'exactitude mécanique et la portée appropriée.

Exhaustivité

La population initiale de clients utilisée par Irving Oil Limited semble être complète. Le point de départ était basé sur les livraisons de produits (propane et huile de chauffage), ce qui garantit que tous les clients (commerciaux et résidentiels, et ceux qui ont été mal classés) seraient inclus dans cette population au début du procédé. Deloitte a examiné cette approche et a entrepris aussi un rapprochement global des livraisons de produits avec les données, ce qui n'a révélé aucune erreur significative.

Exactitude des données

Deloitte a exécuté plusieurs procédures par rapport à l'intégrité des données, retraçant les détails jusqu'aux documents sources (les bons de livraison). Nous avons effectué des examens limités des données (taux de TVH, caractère raisonnable des quantités, examen de la période et vérification des prix de la Commission) et n'avons découvert aucun problème. Irving Oil Limited a aussi indiqué que les calculs détaillés sont disponibles sur demande pour chaque client concerné pour son examen. Les résultats de ces procédures indiqueraient que les données sont raisonnables dans les circonstances.

Exactitude mécanique

Tous les calculs dans la formulation des montants remboursables ont été soumis à une vérification par sondage des contrôles pour assurer l'exactitude mécanique. Deloitte n'a trouvé aucun problème, et nous n'en avons trouvé aucun non plus au cours de notre examen.

Portée appropriée

L'examen indépendant de Deloitte a été réalisé conformément aux normes professionnelles de CPA Canada pour de telles missions. Rien n'est ressorti des discussions avec les représentants de Deloitte qui indiquerait que le cabinet n'ait pas observé les normes ou que son indépendance ait été compromise lors de sa mission. Les représentants du cabinet ont répondu à nos questions et ont démontré une connaissance détaillée des procédés et des renseignements présentés. Dans l'ensemble, il semblerait approprié de se fier à leur travail pour appuyer les calculs tels qu'ils ont été préparés par Irving Oil Limited.

D'après ce qui précède, nous concluons que le nombre de 3 450 clients à l'égard desquels Irving Oil Limited a déterminé qu'une erreur de fixation des prix est survenue au moment de l'achat et que le montant total se rattachant à l'erreur en question qui s'établit à 139 630,42 \$ sont appropriés et raisonnables dans les circonstances.

Demandes de renseignements de clients en particulier

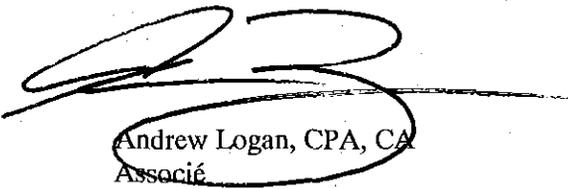
On nous a aussi demandé de donner suite à plusieurs demandes de renseignements de clients présentées à la Commission. Plus précisément, nous devons déterminer, pour une liste de neuf clients, si ceux-ci étaient compris dans l'examen pour garantir qu'ils avaient été facturés correctement ou étaient compris dans la population concernée et avaient droit à un remboursement. La liste a été soumise à l'examen d'Irving Oil Limited, et les commentaires suivants ont été notés :

- Trois des clients n'avaient pas de montants facturés en trop, et donc aucun montant dû ne leur était remboursable.
- Deux des clients avaient des montants facturés en trop et étaient compris dans la population concernée et ont été remboursés en conséquence.
- Il est ressorti que quatre des clients avaient un compte commercial et donc, conformément à l'interprétation donnée par Irving Oil Limited à la loi, étaient dispensés des dispositions législatives.

Irving Oil Limited a confirmé que ces clients en particulier ont été soumis à une deuxième analyse pour garantir qu'ils avaient reçu le traitement approprié.

Si vous souhaitez obtenir d'autres renseignements au sujet de notre travail ou avez des questions au sujet du présent rapport, n'hésitez pas à communiquer avec nous.

Veuillez agréer, Monsieur le président, l'expression de nos sentiments les meilleurs,



Andrew Logan, CPA, CA
Associé