

# D É C I S I O N

QUÉBEC

RÉGIE DE L'ÉNERGIE

---

D-2005-139

R-3572-2005

28 juillet 2005

---

**PRÉSENT :**

François Tanguay  
Régisseur

---

**Société en commandite Gaz Métro (SCGM)**  
Requérante

et

**Intéressés dont les noms apparaissent à la page suivante**

---

**Décision**

*Demande afin d'obtenir l'autorisation pour réaliser un projet d'investissement visant à déployer des équipements informatiques – Projet Mobilité*

**Intéressés :**

- Association des consommateurs industriels de gaz (ACIG);
- Groupe de recherche appliquée en macroécologie (GRAME);
- Stratégie énergétique et Association québécoise pour la lutte contre la pollution atmosphérique (SÉ-AQLPA);

## 1. INTRODUCTION

Le 29 juin 2005, SCGM dépose à la Régie de l'énergie (la Régie) une demande en vue d'obtenir l'autorisation pour réaliser un projet d'investissement visant à déployer des équipements informatiques (Projet Mobilité). Le coût du projet est évalué à 12,5 M\$ et il devrait être complété pour février 2007.

## 2. LE CADRE JURIDIQUE

Le *Règlement sur les conditions et les cas requérant une autorisation de la Régie de l'énergie*<sup>1</sup> (le Règlement) stipule que SCGM doit obtenir une autorisation spécifique pour acquérir, construire ou disposer des immeubles ou des actifs destinés à la distribution de gaz naturel dans le cadre d'un projet de 1,5 M \$ et plus.

## 3. LA DEMANDE

### 3.1. OBJECTIFS

Le Projet Mobilité vise à déployer des équipements informatiques favorisant une meilleure communication avec les employés de SCGM travaillant sur la route. Selon cette dernière, ce projet permettra d'accroître l'efficacité des opérations à cinq niveaux :

1. réduire les délais de transmission de l'information entre le bureau et les employés travaillant sur la route;
2. améliorer la fiabilité de l'information transmise en réduisant les intermédiaires et en la validant à la source;
3. optimiser la répartition des ordres de travail aux techniciens les mieux situés géographiquement pour y répondre, principalement lors d'intervention d'urgence;
4. optimiser la gestion des entretiens et des réparations par le biais de données sur l'utilisation des véhicules; et
5. accroître la sécurité du personnel et protéger les actifs contre le vol puisque la localisation géographique des véhicules est toujours disponible.

---

<sup>1</sup> Décret 970-2001, 23 août 2001, pages 6165 et 6166.

### **3.2. DESCRIPTION DU PROJET**

SCGM prévoit munir environ 350 techniciens travaillant sur la route d'un « Personal Digital Assistant » (PDA) relié à un ordinateur portable, lui-même relié par Internet sans-fil au système SAP de l'entreprise.

Certains PDA seront également équipés d'un lecteur permettant de lire directement sur le chantier le code à barres dont sont munis les compteurs et leurs instruments pour les identifier et ainsi éviter les erreurs de saisie et augmenter la rapidité de l'intervention des employés.

Un système de localisation automatique des véhicules (LAV) sera également installé dans chacun des véhicules, ce qui permettra d'en connaître à chaque instant la localisation géographique. Il permettra aussi de récolter une série d'informations sur les véhicules, par exemple, la consommation de carburant, le kilométrage, les temps d'arrêt avec un moteur opérant au ralenti et les excès de vitesse, qui serviront à assurer un entretien optimal du parc de véhicules, un meilleur suivi de certains postes budgétaires importants ainsi que de la performance environnementale de SCGM. Cette dernière mentionne que le système LAV permettra d'accroître la sécurité du personnel travaillant seul, en facilitant les mesures d'urgence grâce à la localisation précise en cas de perte de contact avec un employé.

### **3.3. JUSTIFICATION DU PROJET ET SA FAISABILITÉ**

#### **La justification**

Actuellement, les techniciens se voient répartir une tâche de façon verbale par un répartiteur. Les ordres de travail sont ensuite transmis par courriel, à ceux qui possèdent un ordinateur portable. Les autres doivent prendre possession des documents en question en se présentant à leur place d'affaires.

Lorsqu'une tâche est complétée, l'employé inscrit les informations relatives au travail effectué sur l'ordre de travail préalablement imprimé et communique avec son répartiteur. Ce dernier appose le statut approprié dans les systèmes puisque le travail est terminé. Une autre tâche est ensuite transmise au technicien.

À la réception de l'ordre de travail, le commis saisit toutes les informations qui y ont été inscrites par le technicien.

Selon SCGM, le Projet Mobilité permettra de rendre le processus plus efficace en :

- limitant les déplacements nécessaires pour le technicien;
- limitant les appels téléphoniques entre le technicien et les employés de bureau;
- limitant le nombre d'intermédiaires entre les données et leur saisie finale dans le système, autant pour les ordres de travail que pour les formulaires;
- octroyant les ordres de travail au technicien le plus proche du lieu de travail, principalement lors d'intervention d'urgence; et
- améliorant l'efficacité des programmes d'entretien de la flotte de véhicules et, par conséquent, sa performance.

La saisie des informations directement dans le PDA par les techniciens contribuera à réduire les délais et à augmenter la fiabilité des données.

### **La faisabilité**

Plusieurs des éléments techniques du projet ont été testés à l'intérieur d'un projet pilote réalisé depuis avril 2003. Selon SCGM, l'expérience a été un succès et a permis d'éliminer les pertes de formulaires d'inspection et d'éviter de refaire le travail, d'éliminer la rédaction des lettres accompagnant les avis de non-conformité, d'assigner le dossier à différentes personnes consécutivement puisque l'information se trouve maintenant dans SAP, d'éliminer des activités de classement et, finalement, de réduire les délais d'envoi des avis de non-conformité à l'entrepreneur plombier.

SCGM dit avoir analysé les besoins et testé les solutions afin de s'assurer que la nouvelle technologie sera acceptée et utilisée par les employés concernés. Les besoins ont été identifiés et validés grâce à quatre groupes de discussion tenus avec les techniciens et gestionnaires impliqués.

### **3.4 IMPACTS ÉCONOMIQUES ET FINANCIERS DU PROJET**

La réalisation du projet mobilité requerra des investissements de 6,6 M\$ d'ici 2007 de la part de SCGM. Ces investissements serviront au développement du projet, à acquérir les équipements et logiciels de même qu'au remplacement d'équipements mobiles. À cela s'ajoutent des coûts récurrents totalisant 5,9 M\$ pour les 10 prochaines années.

SCGM anticipe que le projet permettra de réaliser un gain de productivité annuel de 46 375 heures, soit 26 770 heures attribuables aux employés de bureau et 19 605 heures aux employés sur la route. Ce gain de productivité devrait entraîner des économies de 2,9 M\$.

L'impact du projet sur le coût de service est le suivant :

<b>3 ans</b>	<b>5 ans</b>	<b>10 ans</b>
690 335 \$	236 746 \$	(3 328 792 \$)

Selon SCGM, les économies réalisées lui permettront d'accroître sa capacité à gérer un volume d'affaires croissant et d'assurer la sécurité du service.

#### **4. COMMENTAIRES DES INTÉRESSÉS**

Deux intéressés, soit Groupe de recherche appliquée en macroécologie (GRAME) et Stratégie énergétique - Association québécoise pour la lutte contre la pollution atmosphérique (SÉ-AQLPA), ont déposé des observations sur la demande de SCGM. Ceux-ci se disent favorables au Projet Mobilité notamment en raison des gains environnementaux que sa réalisation permettra.

L'intéressé GRAME aurait souhaité aborder la question de la collecte des données d'utilisation des véhicules de manière plus approfondie. Selon lui, le détail des informations au dossier ne permet pas de juger de la pertinence du matériel utilisé pour la collecte de données ni de l'ampleur positive des résultats.

Pour sa part, SÉ-AQLPA invite la Régie à demander à SCGM de bonifier son projet afin d'assurer une meilleure documentation, une quantification de certains de ses objectifs, une mise à jour de son évaluation financière incluant, notamment, les bénéfices résultant d'un meilleur entretien des véhicules et de la réduction des coûts de carburant, de même qu'un suivi du projet dans son ensemble. L'intéressé recommande que ce suivi soit effectué plusieurs fois par année durant la période d'implantation du projet et annuellement par la suite.

L'Association des consommateurs industriels de gaz (ACIG) avise la Régie qu'elle n'a aucun commentaire à formuler à l'égard de la demande.

## 5. RÉPLIQUE DE SCGM

SCGM constate que les intéressés ne s'objectent pas à la réalisation du Projet Mobilité. SCGM comprend que le GRAME et SÉ-AQLPA auraient souhaité explorer plus amplement la quantification des bénéfices environnementaux. Elle note cependant que cette quantification est ardue et, quel que soit le niveau de précision atteint, elle ne remettrait pas en cause l'existence des bénéfices environnementaux, économiques ou autres, émanant du projet.

Quant au suivi demandé par SÉ-AQLPA, SCGM estime qu'un suivi annuel tel que produit habituellement pour les dossiers d'investissements est suffisant.

## 6. OPINION DE LA RÉGIE

La Régie approuve la demande de SCGM. Cette dernière a démontré de façon adéquate que le projet est justifié.

La Régie constate également que les dépenses encourues sont rentables pour l'entreprise. Qui plus est, l'analyse de SCGM ne prend pas en compte les bénéfices découlant d'un meilleur entretien des véhicules et de la réduction des coûts de carburant. La rentabilité serait d'autant plus importante si ces bénéfices étaient pris en compte.

La Régie est d'avis que les économies réalisées permettront à l'entreprise d'accroître sa capacité à gérer un volume d'affaires croissant et à assurer la sécurité du service.

En raison des risques de dépassement des coûts inhérents à la réalisation de projets informatiques, la Régie demande à SCGM de présenter, dans ses prochains rapports annuels selon l'article 75 de la *Loi sur la Régie de l'énergie*<sup>2</sup> (la Loi), l'évolution des coûts réels encourus relatifs au Projet Mobilité et la progression de l'implantation du projet par rapport à l'échéancier prévu. SCGM devra expliquer tout écart majeur par rapport au projet présenté à la Régie pour approbation.

Pour ce qui concerne la demande de frais de SÉ-AQLPA, la Régie juge que les commentaires de l'intervenant n'ont pas été utiles à sa délibération. La présente décision concerne un investissement en informatique et sa rentabilité ainsi que ses effets positifs ont

---

<sup>2</sup> L.R.Q., c. R-6.01.

été démontrés. Toute discussion ou étude de suivi sur des effets environnementaux difficilement quantifiables ne change rien à la valeur du projet. La demande de SÉ-AQLPA est donc rejetée.

Pour ces motifs,

**La Régie de l'énergie :**

**AUTORISE** SCGM à réaliser le Projet Mobilité;

**DEMANDE** à SCGM de présenter, dans ses prochains rapports annuels selon l'article 75 de la Loi, l'évolution des coûts réels encourus relatifs au Projet Mobilité et la progression de l'implantation du projet par rapport à l'échéancier prévu;

**REJETTE** la demande de frais de SÉ-AQLPA.

François Tanguay  
Régisseur

**Représentants :**

- Société en commandite Gaz Métro (SCGM) représentée par M<sup>e</sup> Jocelyn B. Allard;
- Association des consommateurs industriels de gaz (ACIG) représentée par M<sup>e</sup> Nicolas Plourde;
- Groupe de recherche appliquée en macroécologie (GRAME) représenté par M. Jean-François Lefebvre;
- Stratégie énergétique et Association québécoise pour la lutte contre la pollution atmosphérique (SÉ-AQLPA) représenté par M<sup>e</sup> Dominique Neuman.