

# D É C I S I O N

QUÉBEC

RÉGIE DE L'ÉNERGIE

---

D-2007-102

R-3638-2007

31 août 2007

---

**PRÉSENT :**

Michel Hardy, B. Sc. A., MBA

Régisseur

---

**Gazifère Inc.**

Demanderesse

---

**Décision finale**

*Demande d'autorisation préalable pour un projet d'investissement visant à acquérir et déployer un système d'information client, le « Projet CIS »*

## 1. DEMANDE ET MODE PROCÉDURAL

Le 19 juin 2007, Gazifère Inc. (Gazifère) dépose à la Régie de l'énergie (la Régie) une demande pour obtenir l'autorisation de réaliser un projet d'investissement visant à acquérir et déployer un système d'information client (le Projet CIS).

Le 4 juillet 2007, la Régie indique qu'elle entend procéder à l'étude de cette demande sur dossier. Elle publie un échéancier qu'elle transmet à tous les intervenants reconnus aux précédents dossiers tarifaires<sup>1</sup> de Gazifère. La Régie les invite à soumettre leurs observations avant le 2 août 2007. Elle n'en a reçu aucune.

La Régie envoie deux demandes de renseignements à Gazifère, les 4 et 25 juillet 2007 et reçoit les réponses respectivement les 13 juillet et 8 août 2007.

Les 16 juillet et 30 août 2007 Gazifère demande à la Régie, en vertu des dispositions de l'article 30 de la *Loi sur la Régie de l'énergie*<sup>2</sup> (la Loi) et de l'article 33 du *Règlement sur la procédure de la Régie de l'énergie*<sup>3</sup> (le Règlement sur la procédure), d'interdire la divulgation, la publication et la diffusion des versions complètes de plusieurs documents. Elle indique que le respect de leur caractère confidentiel ainsi que l'intérêt public le requièrent. Gazifère produit deux affidavits au soutien de cette demande concernant les documents suivants : pièces GI-1, documents 1, 1.1 et 1.2, ainsi que GI-2, documents 1, 2, 3, 4, 4.1, 4.2, 4.3 et 4.4. Elle dépose, pour le dossier public, une version élaguée des pièces GI-1, documents 1, 1.1 et 1.2 et GI-2, document 1, 4, 4.1, 4.2, 4.3 et 4.4.

## 2. CADRE JURIDIQUE

En vertu de l'article 73 (2) de la Loi, Gazifère doit obtenir l'autorisation de la Régie pour, entre autres, acquérir des actifs destinés à la distribution du gaz naturel.

En vertu du paragraphe 1 d) de l'article 1 du *Règlement sur les conditions et les cas requérant une autorisation de la Régie de l'énergie*<sup>4</sup> (le Règlement), Gazifère doit obtenir une autorisation de la Régie pour l'acquisition d'actifs destinés à la distribution de gaz

---

<sup>1</sup> Dossiers R-3587-2005 et R-3621-2006.

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

<sup>3</sup> (2006) 138 G.O. II, 2279.

<sup>4</sup> (2001) 133 G.O. II, 6165.

naturel lorsque le coût d'un projet est de 450 000 \$ ou plus. La demande doit notamment être accompagnée des renseignements suivants :

- 1° les objectifs visés par le projet;
- 2° la description du projet;
- 3° la justification du projet en relation avec les objectifs visés;
- 4° les coûts associés au projet;
- 5° l'étude de faisabilité économique du projet;
- 6° la liste des autorisations exigées en vertu d'autres lois;
- 7° l'impact sur les tarifs, incluant une analyse de sensibilité;
- 8° l'impact sur la fiabilité du réseau de transport d'électricité et sur la qualité de prestation du service de transport d'électricité ou de distribution d'électricité ou de gaz naturel;
- 9° le cas échéant, les autres solutions envisagées, accompagnées des renseignements visés aux paragraphes précédents<sup>5</sup>.

### **3. PROJET CIS**

#### **MISE EN CONTEXTE ET OBJECTIFS DU PROJET**

Enbridge Gas Distribution Inc. (EGD) ainsi que Gazifère utilisent actuellement un système CIS qui appartient à Enbridge Commercial Services Inc. (ECS) pour répondre à leurs besoins de service à la clientèle et de facturation. Or, ce vieux système CIS, qui est rigide, désuet et onéreux à entretenir, sera mis hors service en juin 2009. Dans les circonstances, Gazifère doit remplacer le système actuel afin d'assurer la continuité des services offerts à la clientèle, incluant les services de facturation, et ce, à partir de juin 2009.

Les objectifs spécifiques du Projet CIS sont les suivants :

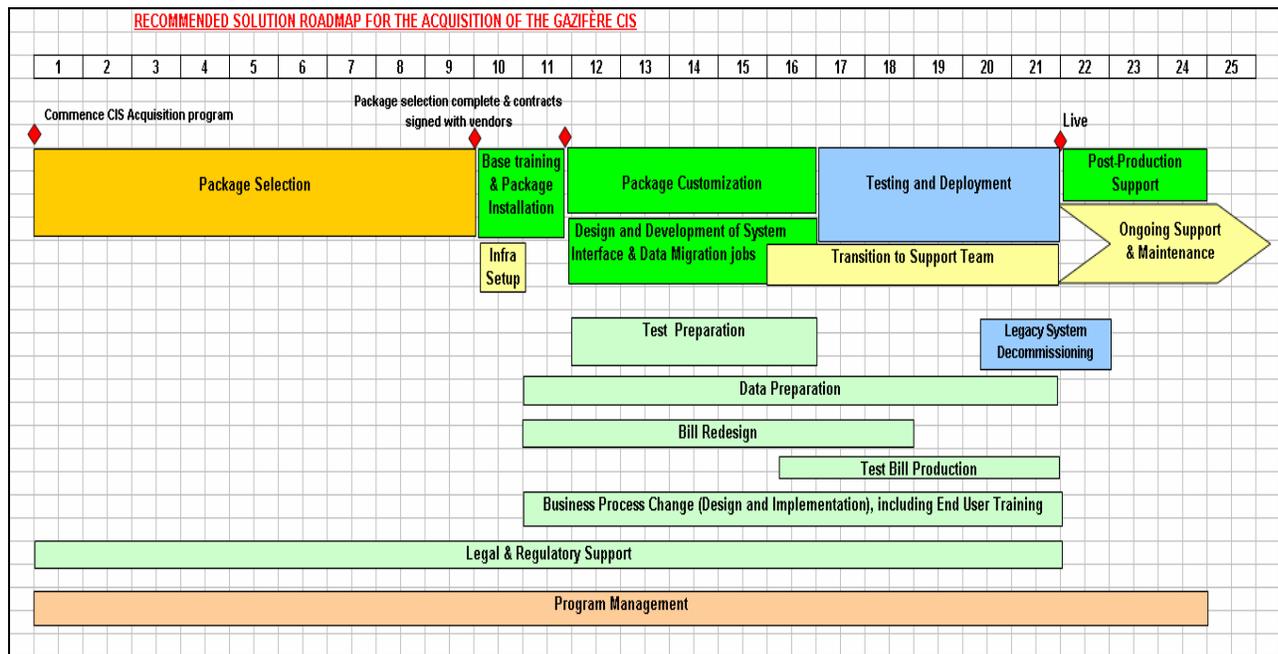
1. Sélectionner l'application progiciel qui répond le mieux aux besoins de service à la clientèle et de facturation de Gazifère.
2. Installer, configurer, intégrer, tester et déployer le nouveau système CIS avec un minimum d'impacts sur les opérations de Gazifère et sur sa clientèle.
3. Remplacer le système existant dans les délais requis, c'est-à-dire avant juin 2009.

---

<sup>5</sup> Article 2 du Règlement.

## DESCRIPTION DU PROJET ET AUTRES SOLUTIONS ENVISAGÉES

Gazifère estime que le délai pour rendre opérationnel le nouveau système sera d'environ 21 mois à compter de la décision de la Régie dans le présent dossier. Les différentes étapes du Projet CIS sont les suivantes<sup>6</sup> :



Avec l'aide d'une firme ayant une grande expertise dans le remplacement de solutions CIS, TMG consulting (TMG), Gazifère a exploré deux autres options qui ont été rejetées pour les raisons suivantes.

La première option, soit la participation au développement du système CIS de EGD, aurait été plus coûteuse et plus risquée pour Gazifère, car plusieurs de ses besoins spécifiques auraient imposé des changements au système qui sera implanté par EGD. Il existe en effet des différences marquées entre les besoins des deux entreprises, tant en service à la clientèle qu'en facturation, vu les contextes réglementaires qui les régissent.

La seconde option, soit la possibilité d'obtenir les services d'un système CIS à partir d'un contrat avec un fournisseur externe, aurait eu l'avantage de réduire les coûts d'investissement initiaux. Toutefois, les coûts annuels pour le service auraient été plus élevés et la flexibilité pour les ajustements potentiels beaucoup moindre.

<sup>6</sup> Pièce B-4-GI-2, document 3, page 4 de 37.

Gazifère a retenu la solution de l'implantation d'un système CIS adapté spécifiquement à ses besoins. Comme Gazifère est une entreprise ayant un nombre de clients relativement réduit pour une entreprise de service public dans la distribution du gaz naturel, cette solution est la moins compliquée et, en outre, l'entretien et l'opération du système en seraient facilités. Le niveau de risque de cette option est aussi plus faible.

La Régie accepte ces arguments et considère que Gazifère a intérêt à développer un nouveau système adapté spécifiquement à ses besoins et aux opérations d'une entreprise de petite taille.

### **JUSTIFICATION DU PROJET**

Le Projet CIS est justifié par le fait que Gazifère doit remplacer le système actuel qui sera mis hors service en juin 2009, afin d'assurer la continuité des services offerts à la clientèle, incluant les services de facturation.

### **COÛTS ASSOCIÉS AU PROJET ET FAISABILITÉ ÉCONOMIQUE**

Les coûts associés au Projet CIS comprennent les investissements initiaux, c'est-à-dire l'achat de l'équipement et du progiciel, les coûts de service du consultant et du vendeur du progiciel incluant leurs dépenses et les coûts du personnel additionnel de Gazifère nécessaire à l'implantation du Projet CIS. Ils comprennent aussi les coûts récurrents annuels requis pour le support et l'entretien du système et pour les licences.

Ces coûts, tels que soumis initialement, sont les suivants<sup>7</sup> :

<b>Coûts du projet</b>	<b>Coûts approximatifs prévus</b>
Investissement initial	4 026 000 \$
Coûts récurrents annuels	462 000 \$

Par la suite, Gazifère a modifié sa demande pour tenir compte de l'impact du taux de change et de la portion du projet allouée aux activités non réglementées. Les coûts du Projet CIS soumis pour autorisation et excluant les activités non réglementées sont alors les suivants<sup>8</sup> :

<sup>7</sup> Pièce B-4-GI 1, document 1, page 6 de 11.

<sup>8</sup> Pièce B-4-GI-2, document 4.1, page 1 de 1.

Coûts du projet	Coûts approximatifs prévus
Investissement initial	3 596 490 \$
Coûts récurrents annuels	414 876 \$

La Régie note que ces coûts sont élevés par rapport aux données historiques que le consultant TMG utilise dans ses présentations. TMG explique que ces coûts historiques ne doivent pas être utilisés pour une estimation technique de l'implantation d'un système CIS. En effet, les coûts d'un CIS dépendent de l'ensemble des fonctionnalités choisies, de la complexité de l'implantation, du choix du produit et de plusieurs facteurs qui varient d'une entreprise de service public à l'autre<sup>9</sup>. Entre autres, le processus d'extraction des données de plusieurs systèmes internes et leur migration vers le nouveau CIS de Gazifère pourraient être compliqués.

La Régie retient que Gazifère a choisi une solution CIS qui sera adaptée spécifiquement à ses besoins et que ce choix est motivé notamment par le fait que Gazifère est une entreprise de petite taille ayant des besoins précis. Cette option devrait résulter en une implantation moins compliquée et un système plus facile à opérer<sup>10</sup>. Une fois le progiciel sélectionné et les fonctionnalités bien définies, l'estimation approximative des coûts détaillée dans la présente demande devra être précisée dans le premier rapport demandé par la Régie à la section 4 de cette décision.

## IMPACTS TARIFAIRES DU PROJET

Gazifère présente les impacts du projet CIS sur son coût de service. Ils sont de 0,47 M\$ la première année et dépassent 1 M\$ pour les troisième et quatrième années du projet<sup>11</sup>. La Régie juge que ces impacts à la hausse sur les tarifs du distributeur de gaz naturel ne sont pas négligeables.

Gazifère indique que les coûts sont estimés avec une marge d'erreur de plus ou moins 20 %. L'analyse de sensibilité présentée montre que, en cas d'augmentation des coûts d'investissement de 20 %, l'impact sur le coût de service du distributeur de gaz naturel dépasserait 1 M\$ pour les années 3 à 7 inclusivement.

<sup>9</sup> Pièce B-4-GI-2, document 4, page 3 de 6.

<sup>10</sup> Pièce B-4-GI-1, document 1, page 11 de 11.

<sup>11</sup> Pièce B-4-GI-2, document 4.1, page 1 de 1.

Gazifère n'a pas pris en compte dans son analyse économique des bénéfices tangibles que le Projet CIS pourrait lui procurer. Elle indique qu'après l'étape de sélection des fonctionnalités et une révision détaillée de ses besoins et exigences, elle pourra établir une liste plus complète des bénéfices tangibles et intangibles du Projet CIS.

La Régie considère que l'implantation d'un tel système CIS doit produire des gains d'efficacité tout en améliorant la qualité du service à la clientèle. Certains de ces gains d'efficacité doivent être quantifiés et pris en compte dans l'analyse d'un tel projet. Elle estime que Gazifère doit mettre en œuvre tous les efforts requis pour réduire l'impact tarifaire potentiel lors des choix qu'elle aura à faire durant la période de la sélection du progiciel et de ses fonctionnalités.

#### **IMPACT SUR LA QUALITÉ DE PRESTATION DU SERVICE DE DISTRIBUTION DE GAZ NATUREL**

Gazifère indique que le nouveau système CIS lui permettra de continuer à offrir un service de qualité tout en étant plus efficace. Elle ne sera plus dépendante de ECS ni de EGD pour la mise en œuvre de modifications du système et du traitement des demandes d'information de la clientèle en temps opportun.

#### **CONCLUSION**

La Régie donne son autorisation au Projet CIS. Celui-ci doit être opérationnel pour juin 2009. Elle est d'accord avec Gazifère sur le fait qu'un système adapté à ses besoins spécifiques est la meilleure option.

La Régie est soucieuse du fait que la clientèle du distributeur n'ait pas à supporter des dépassements de coûts, comme cela s'est vu dans le cas d'autres entreprises ou organisations. La première étape de l'échéancier de réalisation du Projet CIS permettra à Gazifère d'établir une liste détaillée de ses besoins et exigences tout en considérant la qualité du service recherché, mais aussi les coûts et les impacts sur les tarifs de sa clientèle.

Gazifère demande également la création d'un compte de frais reportés dans lequel seront accumulés tous les coûts reliés au Projet CIS. La Régie permet la création d'un tel compte.

#### 4. SUIVIS

Étant donné l'importance de l'impact sur le coût de service du distributeur gazier et des risques de dépassement inhérents aux projets reliés aux technologies de l'information, la Régie juge primordial que Gazifère prenne les actions requises en cas de problème et lui fournisse un suivi détaillé en temps opportun.

À cette fin, la Régie demande à Gazifère de déposer à la Régie, en suivi administratif de la présente décision, un rapport détaillé à l'issue de la première étape de l'échéancier de réalisation, soit au moment du choix du progiciel, de l'octroi du contrat (prévu le 1<sup>er</sup> février 2008) et de la définition des fonctionnalités requises. Ce rapport inclura aussi une révision des coûts prévus, de son impact sur le coût de service du distributeur gazier, incluant la prise en compte de bénéfices tangibles et, au besoin, de l'échéancier d'implantation.

Par la suite, la Régie demande à Gazifère de déposer un suivi de l'évolution du Projet CIS dans ses rapports annuels, incluant :

- un tableau représentant le suivi des coûts réels du Projet CIS, sous la même forme et selon le même niveau de détail que le tableau 2 figurant à la pièce GI-1, document 1, page 7;
- le suivi de l'échéancier du Projet CIS;
- l'explication des écarts majeurs entre les coûts projetés et réels et des commentaires sur le respect des échéances et sur les fonctionnalités implantées.

#### 5. CONFIDENTIALITÉ

Gazifère demande qu'une ordonnance de confidentialité soit rendue à l'égard des pièces GI-1, documents 1, 1.1 et 1.2, ainsi que GI-2, documents 1, 2, 3, 4, 4.1, 4.2, 4.3 et 4.4. Ces pièces contiennent des informations relatives aux coûts d'implantation du Projet CIS, incluant des estimés détaillés de ceux-ci, ainsi que des explications des diverses hypothèses utilisées lors de l'établissement des coûts projetés.

Tel que le prescrit l'article 33 du Règlement sur la procédure, Gazifère a déposé une copie de certains de ces documents pour le dossier public où les extraits, dont elle demande la confidentialité, sont masqués. Seules les pièces GI-2, documents 2 et 3 n'ont pas été versées au dossier sous une forme publique étant donné la nécessité de traiter confidentiellement la totalité de ces documents.

La demande d'ordonnance de confidentialité pour ces pièces est appuyée par deux déclarations assermentées des 16 juillet et 30 août 2007. Dans ces déclarations, M<sup>mes</sup> Lucie Vandal-Parent et Lise Mauviel affirment que la divulgation des informations détaillées relatives aux coûts du Projet CIS contenues dans les pièces susmentionnées porterait atteinte sérieusement aux intérêts économiques de Gazifère et de sa clientèle en risquant d'influencer à la hausse les prix du contrat que Gazifère doit conclure aux termes du processus d'appel d'offres visant à choisir un fournisseur. Gazifère mentionne que les informations faisant l'objet de la demande de traitement confidentiel pourront être divulguées lorsque le contrat avec le fournisseur sera accordé, soit vers le 1<sup>er</sup> février 2008.

La Régie accueille les motifs invoqués au soutien de la demande de confidentialité. Elle estime que le dévoilement des coûts prévus par Gazifère pour le Projet CIS risquerait vraisemblablement d'influencer les soumissions des fournisseurs qui participeront à l'appel d'offres. La Régie accorde cette ordonnance de confidentialité jusqu'à l'octroi du contrat au fournisseur. En effet, dès que le processus d'appel d'offres sera terminé et que le contrat sera octroyé, la Régie considère que les informations relatives aux coûts d'implantation du Projet CIS n'auront plus ce caractère confidentiel. Les pièces visées par la demande de confidentialité pourront donc être versées au dossier public.

Considérant les motifs invoqués par Gazifère, la Régie accorde une ordonnance interdisant la divulgation, la publication et la diffusion des versions déposées sous pli confidentiel des pièces GI-1, documents 1, 1.1 et 1.2, ainsi que GI-2, documents 1, 2, 3, 4, 4.1, 4.2, 4.3 et 4.4 jusqu'à l'octroi du contrat au fournisseur. Gazifère devra donc en informer la Régie aussitôt.

**Pour ces motifs,**

**La Régie de l'énergie :**

**ACCUEILLE** la demande de Gazifère;

**ACCORDE** à Gazifère l'autorisation requise en vertu de l'article 73 de la Loi afin de réaliser le projet d'investissement visant à acquérir et déployer un système d'information client, le Projet CIS;

**DEMANDE** à Gazifère de fournir, en suivi administratif, un rapport détaillé sur le Projet CIS à l'issue de la première étape de l'échéancier de réalisation incluant les informations mentionnées à la section 4 ci-dessus;

**DEMANDE** à Gazifère de présenter, dans son rapport annuel conformément à l'article 75 (5) de la Loi un suivi annuel de l'évolution du Projet CIS incluant les informations mentionnées à la section 4 ci-dessus;

**INTERDIT** la divulgation, la publication et la diffusion des versions complètes des pièces GI-1, documents 1, 1.1 et 1.2, ainsi que GI-2, documents 1, 2, 3, 4, 4.1, 4.2, 4.3 et 4.4 jusqu'à l'octroi du contrat au fournisseur;

**PERMET** à Gazifère d'établir un compte de frais reportés dans lequel seront accumulés tous les coûts reliés au Projet CIS.

Michel Hardy  
Régisseur

Gazifère représentée par M<sup>e</sup> Louise Tremblay.