DOMINIQUE NEUMAN
AVOCAT
1535, RUE SHERBROOKE OUEST
REZ-DE-CHAUSSÉE, LOCAL KWAVNICK
MONTRÉAL (QUÉ.) H3G 1L7
TÉL. 514 849 4007
TÉLÉCOPIE 514 849 2195
COURRIEL energie @ mlink.net

MEMBRE DU BARREAU DU QUÉBEC

Montréal, le 10 septembre 2007

Me Véronique Dubois, Secrétaire de la Régie
Régie de l'énergie
800 Place Victoria
Bureau 255
Montréal (Qué.)
H4Z 1A2

Re: Dossier RDÉ R-3645-2007.
Autorisation d'investissement pour la mise à niveau du système SAP par Gaz Métro.
Demande de renseignement no.1 à Gaz Métro de l'*Association québécoise de lutte contre la pollution atmosphérique (AQLPA)* et de *Stratégies Énergétiques (S.É.)*.

Chère Consœur,

Il nous fait plaisir de déposer en annexe la demande de renseignement no.1 à Gaz Métro de l'*Association québécoise de lutte contre la pollution atmosphérique (AQLPA)* et de *Stratégies Énergétiques (S.É.)*.

Espérant le tout à votre entière satisfaction, nous vous prions, Chère Consœur, de recevoir l'expression de notre plus haute considération.

Dominique Neuman, LL.B.
Procureur de l'*Association québécoise de lutte contre la pollution atmosphérique (AQLPA)* et de *Stratégies Énergétiques (S.É.)*

c.c. La demanderesse et les participants.

DOSSIER R-3645-2007

DEMANDE DE RENSEIGNEMENTS NO. 1 À GAZ MÉTRO

PAR

L'ASSOCIATION QUEBECOISE DE LUTTE CONTRE LA POLLUTION ATMOSPHERIQUE
ET
STRATEGIES ÉNERGETIQUES (S.É.)

DEMANDE DE RENSEIGNEMENTS SÉ-AQLPA-1.

Références : Dossier R-3645-2007, Pièce B-1, GAZ MÉTRO-1, Document 1, page 7 (section 2.2) et page 11 (lignes 12-15).

Question : Veuillez déposer un tableau des fonctionnalités actuelles du système SAP de Gaz Métro et de ses interfaces avec d'autres systèmes de Gaz Métro, en spécifiant dans chaque cas la date de mise en service et la Phase du SAP dans laquelle elle s'inscrivait, selon le modèle de tableau suivant :

Fonctionnalités et interfaces		Phase	Date de mise en service
Fonctionnalité	Interface		

DEMANDE DE RENSEIGNEMENTS SÉ-AQLPA-2.

Références : Dossier R-3645-2007, Pièce B-1, GAZ MÉTRO-1, Document 1, page 7 (section 2.2) et page 11 (lignes 12-15).

Question : Comment expliquez-vous les dépassements de délais et de coûts du SAP actuel ?

DEMANDE DE RENSEIGNEMENTS SÉ-AQLPA-3.

Références : Dossier R-3645-2007, Pièce B-1, GAZ MÉTRO-1, Document 1, page 7 (section 2.2) et page 11 (lignes 12-15).

Question : Quels sont les systèmes informatiques (autres que le SAP) encore en service chez Gaz Métro et veuillez préciser leur âge (date de mise en service) et leurs fonctionnalités ? Lesquels ont une interface avec SAP et lesquels n'en ont pas ?

DEMANDE DE RENSEIGNEMENTS SÉ-AQLPA-4.

Références : Dossier R-3645-2007, Pièce B-1, GAZ MÉTRO-1, Document 1, page 7 (section 2.2) et page 11 (lignes 12-15).

Questions : Veuillez fournir les renseignements suivants, aux fins de compléter le tableau déposé en réponse à la question 1 :

a) Quelles sont les fonctionnalités et interfaces actuelles du système SAP quant à la gestion des appels de service et déplacements, incluant l'interface avec les équipements du projet Mobilité ?

b) Quels types de rapports ce système permet-il d'obtenir ?

c) Bien qu'aucune décision d'investissement ne soit pas encore prise, veuillez indiquer quelles sont les améliorations de fonctionnalités, d'interfaces et de rapports que Gaz Métro examine au sujet de la gestion des appels de service et déplacements, quant à d'éventuelles améliorations futures du système SAP. Veuillez également élaborer quant aux délais qui seraient requis pour l'adaptation du SAP à ces besoins.

DEMANDE DE RENSEIGNEMENTS SÉ-AQLPA-5.

Références : Dossier R-3645-2007, Pièce B-1, GAZ MÉTRO-1, Document 1, page 7 (section 2.2) et page 11 (lignes 12-15).

Questions : Veuillez fournir les renseignements suivants, aux fins de compléter le tableau déposé en réponse à la question 1 :

a) Quelles sont les fonctionnalités et interfaces actuelles du système SAP quant à la gestion des coûts de raccordements de clients ?

b) Quels types de rapports ce système permet-il d'obtenir ?

c) Veuillez décrire en quoi le système SAP a permis une meilleure connaissance des coûts réels de raccordement des clients (R-3610-2007, Pièce B-15, Gaz Métro 2, Doc. 7, page 5, lignes 5-6).

d) Bien qu'aucune décision d'investissement ne soit pas encore prise, veuillez indiquer quelles sont les améliorations de fonctionnalités, d'interfaces et de rapports que Gaz Métro examine au sujet de la gestion des coûts de raccordements de clients, quant à d'éventuelles améliorations futures du système SAP. Veuillez également élaborer quant aux délais qui seraient requis pour l'adaptation du SAP à ces besoins.

DEMANDE DE RENSEIGNEMENTS SÉ-AQLPA-6.

Références : Dossier R-3645-2007, Pièce B-1, GAZ MÉTRO-1, Document 1, page 7 (section 2.2) et page 11 (lignes 12-15).

Questions : Veuillez fournir les renseignements suivants, aux fins de compléter le tableau déposé en réponse à la question 1 :

a) Quelles sont les fonctionnalités et interfaces actuelles du système SAP quant à la gestion du Plan global en efficacité énergétique - PGEE - de Gaz Métro (incluant i) la gestion des programmes et ii) les dossiers des clients participants) ?

b) Quels types de rapports ce système permet-il d'obtenir ?

c) Bien qu'aucune décision d'investissement ne soit pas encore prise, veuillez indiquer quelles sont les améliorations de fonctionnalités, d'interfaces et de rapports que Gaz Métro examine au sujet du Plan global en efficacité énergétique - PGEE - de Gaz Métro (incluant i) la gestion des programmes et ii) les dossiers des clients participants), quant à d'éventuelles améliorations futures du système SAP. Veuillez également élaborer quant aux délais qui seraient requis pour l'adaptation du SAP à ces besoins.

d) Le système SAP est-il employé aux fins de la validation (à partir de l'ensemble des dossiers clients participants) des gains unitaires alloués aux divers programmes du PGEE, l'identification du taux d'effritement ou la validation de la durée de vie des mesures ? Veuillez préciser en élaborant sur les améliorations possibles qui pourraient être apportées au SAP à cet égard.

DEMANDE DE RENSEIGNEMENTS SÉ-AQLPA-7.

Références : Dossier R-3645-2007, Pièce B-1, GAZ MÉTRO-1, Document 1, page 7 (section 2.2) et page 11 (lignes 12-15).

Questions : Veuillez fournir les renseignements suivants, aux fins de compléter le tableau déposé en réponse à la question 1 :

a) Quelles sont les fonctionnalités et interfaces actuelles du système SAP quant à la gestion du Fonds en efficacité énergétique - FEE - de Gaz Métro (incluant i) la gestion des programmes et ii) les dossiers des clients participants) ?

b) Quels types de rapports ce système permet-il d'obtenir ?

c) Bien qu'aucune décision d'investissement ne soit pas encore prise, veuillez indiquer quelles sont les améliorations de fonctionnalités, d'interfaces et de rapports que Gaz Métro examine au sujet du Fonds en efficacité énergétique - FEE - de Gaz Métro (incluant i) la gestion des programmes et ii) les dossiers des clients participants), quant à d'éventuelles

améliorations futures du système SAP. Veuillez également élaborer quant aux délais qui seraient requis pour l'adaptation du SAP à ces besoins.

d) Le système SAP est-il employé aux fins de la validation (à partir de l'ensemble des dossiers clients participants) des gains unitaires alloués aux divers programmes du FEE, l'identification du taux d'effritement ou la validation de la durée de vie des mesures ? Veuillez préciser en élaborant sur les améliorations possibles qui pourraient être apportées au SAP à cet égard.

DEMANDE DE RENSEIGNEMENTS SÉ-AQLPA-8.

Références : Dossier R-3645-2007, Pièce B-1, GAZ MÉTRO-1, Document 1, page 7 (section 2.2) et page 11 (lignes 12-15).

Questions :

a) La mise en place prochaine de programmes PEEE (multisources) dans la foulée de la stratégie énergétique du gouvernement du Québec pose-t-elle des enjeux particuliers quant aux fonctionnalités, interfaces et rapports générés par le système SAP et aux améliorations qu'il pourrait être souhaitables d'y apporter ? Veuillez élaborer.

b) Gaz Métro envisage-t-elle d'avoir besoin d'une interface de son système SAP avec les systèmes informatiques de l'Agence d'efficacité énergétique (AEE), d'Hydro-Québec ou d'autres entités aux fins de la gestion de programmes d'efficacité énergétique (du PGEE ou du FEE ou des programmes multisources) ? Veuillez élaborer.

DEMANDE DE RENSEIGNEMENTS SÉ-AQLPA-9.

Références : Dossier R-3645-2007, Pièce B-1, GAZ MÉTRO-1, Document 1, page 7 (section 2.2) et page 11 (lignes 12-15).

Questions : Veuillez fournir les renseignements suivants, aux fins de compléter le tableau déposé en réponse à la question 1 :

a) Quelles sont les fonctionnalités et interfaces actuelles du système SAP quant à la gestion du Compte d'aide à la substitution des énergies polluants (CASEP) de Gaz Métro (incluant i) la gestion de ce programme et ii) les dossiers des clients participants) ?

b) Quels types de rapports ce système permet-il d'obtenir ?

c) Bien qu'aucune décision d'investissement ne soit pas encore prise, veuillez indiquer quelles sont les améliorations de fonctionnalités, d'interfaces et de rapports que Gaz Métro examine au sujet du Compte d'aide à la substitution des énergies polluants (CASEP) de Gaz Métro (incluant i) la gestion de ce programme et ii) les dossiers des clients participants), quant

à d'éventuelles améliorations futures du système SAP. Veuillez également élaborer quant aux délais qui seraient requis pour l'adaptation du SAP à ces besoins.

DEMANDE DE RENSEIGNEMENTS SÉ-AQLPA-10.

Références : Dossier R-3645-2007, Pièce B-1, GAZ MÉTRO-1, Document 1, page 7 (section 2.2) et page 11 (lignes 12-15).

Questions : Veuillez fournir les renseignements suivants, aux fins de compléter le tableau déposé en réponse à la question 1 :

a) Quelles sont les fonctionnalités et interfaces actuelles du système SAP quant à la gestion des programmes commerciaux (PRC, PRRC, PCAF et toute aide au développement du marché résidentiel) de Gaz Métro (incluant i) la gestion de ces programmes et ii) les dossiers des clients participants) ?

b) Quels types de rapports ce système permet-il d'obtenir ?

c) Bien qu'aucune décision d'investissement ne soit pas encore prise, veuillez indiquer quelles sont les améliorations de fonctionnalités, d'interfaces et de rapports que Gaz Métro examine au sujet des programmes commerciaux (PRC, PRRC, PCAF et toute aide au développement du marché résidentiel) Gaz Métro (incluant i) la gestion de ces programmes et ii) les dossiers des clients participants), quant à d'éventuelles améliorations futures du système SAP. Veuillez également élaborer quant aux délais qui seraient requis pour l'adaptation du SAP à ces besoins.

DEMANDE DE RENSEIGNEMENTS SÉ-AQLPA-11.

Références : Dossier R-3645-2007, Pièce B-1, GAZ MÉTRO-1, Document 1, page 7 (section 2.2) et page 11 (lignes 12-15).

Questions :

a) La mise en œuvre des conditions de service (incluant leurs modifications présentement discutées au dossier R-3523-2003 de la Régie) pose-t-elle des enjeux particuliers quant aux fonctionnalités, interfaces et rapports générés par le système SAP et aux améliorations qu'il pourrait être souhaitables d'y apporter ? Veuillez élaborer en spécifiant les conditions de service spécifiques qui suscitent des enjeux particuliers. Veuillez également élaborer quant aux délais qui seraient requis pour l'adaptation du SAP à ces besoins.

b) Le SAP est-il actuellement utilisé pour les fins du calcul automatique de la révision à la baisse de l'obligation minimale annuelle (OMA), du volume souscrit ou du seuil d'accès tarifaire des clients des clients participant à un programme d'efficacité énergétique, ou ceux-ci doivent-ils encore être insérés manuellement dans le dossier client par un préposé ? Le cas échéant,

veuillez spécifier les améliorations qu'il pourrait être souhaitables d'apporter aux fonctionnalités et interfaces du SAP.

c) Le SAP est-il actuellement utilisé pour les fins du calcul automatique de l'obligation minimale annuelle (OMA) d'un client bénéficiant d'une aide financière ou celle-ci doit-elle encore être insérée manuellement dans le dossier client par un préposé ? Le cas échéant, veuillez spécifier les améliorations qu'il pourrait être souhaitables d'apporter aux fonctionnalités et interfaces du SAP.

d) Le SAP est-il actuellement utilisé pour les fins du calcul automatique du montant de la contribution requise d'un client non rentable selon l'article 4.3 du chapitre 8 des Tarifs ou celle-ci doit-elle encore être insérée manuellement dans le dossier client par un préposé ? Le cas échéant, veuillez spécifier les améliorations qu'il pourrait être souhaitables d'apporter aux fonctionnalités et interfaces du SAP.

e) Le SAP est-il actuellement utilisé pour les fins de la détermination automatique de l'admissibilité des clients ou développeurs et du montant de leur aide financière (Développement résidentiel, PRC, PRRC, PCAF, CASEP, PGEE, FEE) ou ceux-ci doit-ils encore être insérés manuellement dans le dossier client par un préposé ? Le cas échéant, veuillez spécifier les améliorations qu'il pourrait être souhaitables d'apporter aux fonctionnalités et interfaces du SAP.

f) Le SAP permet-il actuellement de classer les clients selon l'usage résidentiel ou non résidentiel qu'ils font du gaz ou selon l'usage ou le non usage pour le chauffage, et de leur appliquer des tarifs différents selon le cas (tel qu'envisagé à R-3630-2007, Pièce B-15, Gaz Métro-2, Doc. 7, pages 83-84) ? Veuillez le cas échéant préciser si le SAP permet d'identifier les clients qui sont ininterruptibles en vertu de la *Loi sur le mode de paiement des services d'électricité et de gaz dans certains immeubles* (c'est-à-dire les clients situés dans un immeuble qui comprend au moins 1 logement chauffé au gaz). Le cas échéant, veuillez spécifier les améliorations qu'il pourrait être souhaitables d'apporter aux fonctionnalités et interfaces du SAP.

g) f) Le SAP permet-il actuellement de classer les clients selon qu'il s'agisse ou non de ménages à faibles revenus, et de leur appliquer des tarifs différents selon le cas (tel qu'envisagé à R-3630-2007, Pièce B-15, Gaz Métro-2, Doc. 7, page 80). Le cas échéant, veuillez spécifier les améliorations qu'il pourrait être souhaitables d'apporter aux fonctionnalités et interfaces du SAP.

DEMANDE DE RENSEIGNEMENTS SÉ-AQLPA-12.

Références : Dossier R-3645-2007, Pièce B-1, GAZ MÉTRO-1, Document 1, page 4, ligne 1.

Questions :

a) Veuillez expliquer la marge de 4 à 7 ans quant à la durée de vie de la mise à niveau du SAP. Devons-nous comprendre qu'il s'agit d'une marge d'incertitude ou qu contraire que certains aspects de la mise à niveau auront une durée de vie de 4 ans et d'autres de 7 ans ? Veuillez élaborer.

b) Veuillez élaborer quant à la durée contractuelle du soutien technique offert pendant cette période de 4 à 7 ans.

DEMANDE DE RENSEIGNEMENTS SÉ-AQLPA-13.

Références : Dossier R-3645-2007, Pièce B-1, GAZ MÉTRO-1, Document 1, page 4 (ligne 1), page 7 (section 2.2) et page 11 (lignes 12-15).

Questions :

a) Veuillez présenter une estimation des coûts et délais requis pour améliorer les fonctionnalités, interfaces et rapports du SAP au cours d'un second projet, après que la mise à niveau requise au présent dossier sera terminée.

b) Veuillez décrire les améliorations qui seraient alors envisagées aux fonctionnalités, interfaces et rapports.

c) Veuillez présenter une estimation des coûts et délais requis si l'amélioration des fonctionnalités, interfaces et rapports du SAP était intégrée au présent projet plutôt que reportée. Dans votre réponse, présentez les délais et coûts totaux (donc incluant ceux de la mise à niveau et ceux des améliorations, que vous pourrez distinguer au besoin).

d) Veuillez présenter l'état de votre réflexion quant aux risques comparatifs et autres avantages et inconvénients des options décrites en (a) et (c).

_____