# DÉCISION

# **QUÉBEC**

# **RÉGIE DE L'ÉNERGIE**

Lise Duquette	PRÉSENTE : Lise Duquette Régisseur
_	_

## Décision

Demande de Gazifère Inc. relative au projet de remplacement du système téléphonique

## 1. INTRODUCTION

[1] Le 11 juin 2012, Gazifère Inc. (Gazifère) dépose auprès de la Régie de l'énergie (la Régie) une demande en vertu des articles 31(5°) et 73 de la *Loi sur la Régie de l'énergie* (la Loi) en vue d'obtenir l'autorisation pour la réalisation d'un projet d'investissement visant le remplacement du système téléphonique (le Projet). Les coûts du Projet sont évalués à 595 265 \$.

### [2] Les conclusions recherchées par Gazifère sont :

« ACCORDER à Gazifère l'autorisation d'acquérir le système téléphonique requis pour réaliser le Projet, tel que décrit à la pièce GI-1, document 1;

PERMETTRE à Gazifère d'établir un compte de frais reportés dans lequel seront accumulés les coûts de Gazifère reliés au Projet; »

- [3] Le 22 juin 2012, la Régie diffuse un avis sur son site internet, dans lequel elle décrit la procédure d'examen de la demande et indique, notamment, qu'elle entend traiter cette demande sur dossier.
- [4] Le 27 juin 2012, Gazifère confirme que l'avis de la Régie a été publié sur son site internet.
- [5] Le 29 juin 2012, la Régie transmet à Gazifère une demande de renseignements. Cette dernière fournit les réponses à cette demande le 13 juillet 2012.
- [6] Le 30 juillet 2012, aucune observation écrite de la part d'intéressés n'ayant été déposée au présent dossier, la Régie entame son délibéré.

### 2. CADRE JURIDIQUE

[7] En vertu de l'article 73 de la Loi, Gazifère doit obtenir l'autorisation de la Régie aux conditions et dans les cas qu'elle fixe par règlement, pour étendre ou modifier son réseau de distribution.

<sup>&</sup>lt;sup>1</sup> L.R.Q., c. R-6.01.

[8] En vertu du paragraphe 1 d) du premier alinéa de l'article 1 du *Règlement sur les conditions et les cas requérant une autorisation de la Régie de l'énergie*<sup>2</sup> (le Règlement), Gazifère doit obtenir une approbation spécifique et préalable de la Régie lorsque le coût global estimé d'un projet est égal ou supérieur à 450 000 \$. Le Règlement prescrit les renseignements qui doivent accompagner une telle demande.<sup>3</sup>

### 3. ANALYSE

### 3.1 MISE EN CONTEXTE ET OBJECTIFS DU PROJET

[9] Le Projet vise à remplacer le système téléphonique actuel qui est à la fin de sa vie utile. Gazifère prévoit que les travaux se dérouleront en deux étapes. La première étape devrait débuter en septembre 2012 et se terminer par la mise en service du système téléphonique en décembre 2012. La deuxième étape, qui débutera à ce moment et devrait durer environ huit semaines, prévoit l'implantation de logiciels spécifiques à la gestion de la qualité et des ressources allouées au système téléphonique.

[10] Gazifère demande l'établissement d'un compte de frais reportés dans lequel seront cumulés les coûts reliés au Projet. Ce compte de frais reportés sera exclu de la base de tarification et des intérêts seront capitalisés sur le solde du compte au dernier taux de rendement sur la base de tarification approuvée par la Régie jusqu'au prochain dossier tarifaire suivant l'approbation du présent Projet par la Régie.

# 3.2 DESCRIPTION DU PROJET, AUTRES SOLUTIONS ENVISAGÉES ET JUSTIFICATION

## Description du Projet

[11] Gazifère a sélectionné un système téléphonique « voix sur réseau IP », un mode de téléphonie utilisant un protocole de télécommunication créé pour Internet. Avec cette technologie, la voix est numérisée puis acheminée sous forme de données. Gazifère prévoit que cette technologie, qui répond à ses besoins actuels, saura également s'adapter

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

<sup>3</sup> Articles 2 et 3.

aux besoins futurs de l'entreprise. Cette technologie offre également les fonctionnalités suivantes :

- une meilleure gestion des appels d'urgence en mettant ceux-ci en priorité, les acheminant directement aux préposés disponibles;
- des outils pour améliorer la gestion des ressources, basés sur des données en temps réel, facilitant la prise de décisions ponctuelles;
- un système de reconnaissance vocale intégré, permettant aux clients d'obtenir des renseignements sur leur compte;
- une meilleure gestion de la qualité des appels grâce à l'enregistrement des appels et l'écoute à distance;
- la possibilité d'envoyer un message enregistré à un groupe déterminé de clients touché par une panne de gaz naturel ou une situation d'urgence;
- l'affichage automatique du compte client à l'écran du préposé lors d'un appel téléphonique;
- la possibilité de créer des rapports de gestion à partir de la banque de données;
- la possibilité de répondre à distance aux appels des clients de Gazifère;
- un environnement technologique offert en français aux employés.

## Autres solutions envisagées

- [12] Gazifère a envisagé deux possibilités, soit la mise à niveau du système téléphonique actuel de Nortel et le remplacement complet du système téléphonique par une autre technologie. La mise à niveau fut considérée non viable puisque Nortel n'existe plus. Par ailleurs, la technologie digitale est désuète et le soutien technique pour ce système est inadéquat. Conséquemment, Gazifère a retenu la solution de remplacer le système téléphonique et d'opter pour une technologie IP, plus récente.
- [13] Gazifère a examiné les avantages des systèmes offerts par trois leaders dans le domaine de la technologie IP et a opté pour le système qui répondait le mieux à ses besoins, soit un système téléphonique CISCO. Elle a fait appel à trois fournisseurs pour l'acquisition du système choisi, son implantation et le soutien technique. Seulement deux ont accepté de proposer une soumission. L'écart de prix entre ces deux fournisseurs était d'environ 6 000 \$. Après l'évaluation des soumissions et des références, Gazifère a choisi le fournisseur qui répondait le mieux à ses besoins.

### Justification du Projet

- [14] Le système téléphonique actuel est à la fin de sa vie utile. Dans ce contexte, Gazifère constate que le fournisseur déploie de moins en moins d'effort dans l'acquisition de connaissances sur le système actuel ou dans la recherche de solutions adéquates lors des demandes de soutien technique de Gazifère. De plus, il devient difficile, voire même impossible, d'obtenir les pièces nécessaires à la réparation et à l'entretien du système. La même désuétude et les mêmes problématiques se présentent également pour l'application Symposium, le système de gestion des appels lié au système téléphonique utilisé par Gazifère pour produire les rapports statistiques.
- [15] En 2011, Gazifère a dû procéder à cinq mises hors service de son système téléphonique pour corriger un problème technique survenu à la suite d'un changement mineur à son menu téléphonique. Avant cet incident et depuis 2010, Gazifère a été confrontée à huit reprises à des situations problématiques associées à son système téléphonique, dont quatre ont nécessité le déploiement de mesures d'urgence pour rétablir rapidement le service téléphonique.
- [16] Ces situations mettent à risque la capacité de Gazifère de répondre aux appels d'urgence de ses clients dans les délais prescrits, puisque la mise en place de son plan d'urgence entraîne un léger délai. Dans de telles situations, aucun appel de facturation ne peut être traité afin de prioriser les appels d'urgence. Devant une telle précarité de son système téléphonique et dans le but d'éviter tout risque d'une panne majeure, Gazifère choisit dorénavant de n'effectuer aucune modification à son système actuel, aussi minime soit-elle.

## Coûts et aspects économiques

[17] Le tableau suivant présente les coûts des grandes composantes du Projet :

Coûts du Projet			
Description	Coûts		
Équipements, logiciel et abonnements	260 700 \$		
Dont 133 370 \$ pour le logiciel			
Honoraires professionnels	99 450 \$		
Configuration du système, installation des équipements et logiciel, formation des employés et soutien local lors de l'implantation			
Gestionnaire de projet	80 000 \$		
Intégration du système aux systèmes informatiques d'Enbridge Gaz distribution (EGD) utilisés par Gazifère	81 000 \$		
Soutien technique du fournisseur pour l'intégration	10 000 \$		
Frais de transport et hébergement	10 000 \$		
Contingence	54 115 \$		
Total	595 265 \$		

Sources: Pièce B-0005, page 7 et pièce B-0011, page 2.

[18] Les charges annuelles d'exploitation prévues pour l'entretien et le soutien technique pour le nouveau système s'élèvent à 84 900 \$ comparativement à 12 000 \$ pour le système téléphonique actuel. Elles se détaillent comme suit :

Charges d'exploitation					
Description	Coûts				
Entretien de l'équipement	11 200\$				
Gestion et mises à jour du logiciel	18 000\$				
Administration du système	48 000\$				
Contingence	7 720\$				
Total	84 920 \$				

Sources: Pièce B-0011, page 3.

### 3.3 IMPACT TARIFAIRE DU PROJET

[19] Selon Gazifère, le projet aura un impact à la hausse sur les tarifs et représente une augmentation du revenu requis estimée à 170 198 \$ pour l'année 1. Cette hausse tient compte de l'allocation de 10,2 % des coûts aux activités non réglementées. Elle inclut un impact à la hausse de 65 464 \$ sur les charges d'exploitation ainsi que l'impact d'investissements additionnels de 15 212 \$ chaque trois ans pour l'acquisition ou la mise à jour de logiciels.

## 3.4 AUTRES AUTORISATIONS REQUISES

[20] Aucune autre autorisation n'est requise pour ce projet.

# 4. OPINION DE LA RÉGIE

- [21] Gazifère a démontré, à la satisfaction de la Régie, la nécessité de réaliser le Projet.
- [22] La Régie constate que le projet amène uniquement des coûts additionnels, aucun revenu ou économie de coûts. En conséquence, aucune étude de faisabilité économique n'a été soumise.

- [23] Compte tenu des particularités du présent dossier, la Régie fonde sa décision sur le critère de la nécessité de remplacer le système téléphonique à un prix raisonnable. Malgré la nécessité d'un tel investissement, la Régie tient à souligner que les frais de gestion du projet et d'intégration aux systèmes informatiques apparaissent élevés.
- [24] La Régie note également que les charges annuelles d'exploitation associées au nouveau système sont sept fois plus élevées que les charges actuelles. Gazifère mentionne que le niveau de ces charges découle des fonctionnalités additionnelles du nouveau système. Toutefois, comme ces charges seront étudiées lors de la prochaine demande tarifaire, il n'y a pas lieu de statuer sur celles-ci dans la présente décision.
- [25] En conséquence, la Régie est d'avis qu'il y a lieu d'autoriser le Projet.
- [26] Un suivi annuel du Projet devra être déposé en fermeture réglementaire des livres et devra contenir les informations décrites à la version la plus récente du Guide de dépôt de Gazifère.
- [27] La Régie permet l'établissement d'un compte de frais reportés, hors base, dans lequel seront cumulés les coûts reliés au Projet. Les frais de financement pourront y être capitalisés sur le solde du compte au dernier taux de rendement sur la base de tarification approuvée par la Régie.
- [28] **VU** ce qui précède;
- [29] **CONSIDÉRANT** la *Loi sur la Régie de l'énergie*, notamment les articles 31(5) et 73;
- [30] **CONSIDÉRANT** le Règlement sur les conditions et les cas requérant une autorisation de la Régie de l'énergie;

# La Régie de l'énergie :

AUTORISE Gazifère à réaliser le Projet de remplacement de son système téléphonique;

**PERMET** à Gazifère d'établir un compte de frais reportés dans lequel seront cumulés les coûts de Gazifère reliés au Projet;

<b>DEMANDE</b> à	Gazifère	de faire	un	suivi	du	Projet	lors	de la	fermeture	règlement	aire des
livres.											

Lise Duquette

Régisseur

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