

DEMANDE DE REMPLACEMENT  
DU SYSTÈME TÉLÉPHONIQUE

**TABLE DES MATIÈRES**

1	<b>INTRODUCTION</b>	<b>3</b>
2	<b>1. Objectifs visés et justification du projet</b>	<b>4</b>
3	<b>2. Description du projet</b>	<b>6</b>
4	<b>3. Coûts associés au projet</b>	<b>7</b>
5	<b>4. Étude de faisabilité économique et impact sur les tarifs</b>	<b>8</b>
6	<b>4.1 Étude de faisabilité économique du projet et hypothèses</b>	<b>8</b>
7	<b>4.2 Analyse de sensibilité</b>	<b>8</b>
8	<b>5. Liste des autorisations exigées en vertu d'autres lois</b>	<b>9</b>
9	<b>6. Impact sur la qualité de prestation du service de distribution de gaz naturel</b>	<b>9</b>
10	<b>7. Autres solutions envisagées</b>	<b>9</b>

1 **INTRODUCTION**

2 Installé en 2006 lors de l'aménagement des nouveaux locaux, le système téléphonique de  
3 Gazifère basé sur la technologie digitale Nortel montre des signes de plus en plus évidents de  
4 fragilité. Au cours des dernières années, des pannes du système sont survenues à quelques  
5 reprises et ont nécessité le déclenchement de mesures d'urgence afin que Gazifère soit en  
6 mesure de répondre rapidement aux appels de sa clientèle. La situation pourrait s'avérer plus  
7 critique si une panne semblable survenait lors d'un incident majeur sur le réseau.

8  
9 Ces expériences vécues au cours de ces dernières années ont sérieusement mis en doute les  
10 capacités du fournisseur du système téléphonique actuel de Gazifère et de l'application utilisée  
11 pour la production des rapports statistiques d'offrir des solutions et un soutien technique  
12 adéquats, à l'égard d'un système manifestement en fin de vie utile. Il est à noter que ce  
13 système est utilisé par l'ensemble des employés de Gazifère et doit être disponible 24 heures  
14 par jour, 7 jours par semaine. Il nous apparaît donc évident que Gazifère peut difficilement se  
15 permettre de continuer à fonctionner avec un système téléphonique aussi précaire.

16  
17 En vertu du paragraphe 1° de l'article 1 du *Règlement sur les conditions et les cas requérant*  
18 *une autorisation de la Régie de l'énergie* (« le Règlement ») adopté en vertu de l'article 73 de la  
19 *Loi sur la Régie de l'énergie*, Gazifère doit obtenir une autorisation de la Régie de l'énergie  
20 (la « Régie ») pour acquérir, construire ou disposer des immeubles ou des actifs destinés à la  
21 distribution de gaz naturel dont le coût est de 450 000 \$ ou plus.

22  
23 Conséquemment, Gazifère s'adresse à la Régie afin d'obtenir l'autorisation requise pour  
24 l'acquisition d'un nouveau système téléphonique, dont le coût total est estimé à 595 265 \$.  
25 Cette demande est accompagnée des renseignements suivants :

- 26 • les objectifs et la justification du projet;
- 27 • la description du projet;
- 28 • les coûts associés au projet;
- 29 • l'étude de faisabilité économique et l'impact sur les tarifs;
- 30 • les autorisations requises;
- 31 • l'impact sur la qualité de prestation du service de distribution de gaz naturel;
- 32 • les autres solutions envisagées.

1

2 **1. OBJECTIFS VISÉS ET JUSTIFICATION DU PROJET**

3 Outil essentiel à la prestation de services à sa clientèle autant qu'à la conduite de ses affaires,  
4 le nouveau système téléphonique sélectionné offrira à Gazifère fiabilité, adaptabilité et une  
5 performance technologique accrue. Il permettra également à Gazifère de se positionner à la  
6 hauteur des normes de l'industrie lui permettant d'offrir une qualité de service supérieure à sa  
7 clientèle.

8

9 Les objectifs visés par le remplacement du système téléphonique sont les suivants:

- 10 • se doter d'une technologie fiable, performante, capable d'évoluer selon les besoins de  
11 l'entreprise;
- 12 • s'assurer de la disponibilité d'un soutien technique adéquat;
- 13 • se doter de meilleurs outils de gestion des ressources et des données statistiques;
- 14 • maintenir un temps de réponse conforme aux exigences de la Régie; et
- 15 • améliorer le service à la clientèle grâce à une technologie récente, offrant de nouvelles  
16 fonctionnalités.

17

18 Tel que spécifié précédemment, le système téléphonique actuel est à sa fin de vie utile. Dans  
19 ce contexte de technologie désuète, Gazifère constate que le fournisseur déploie de moins en  
20 moins d'effort dans l'acquisition de connaissances sur le système actuel ou dans la recherche  
21 de solutions adéquates lors des demandes de soutien technique de Gazifère. De plus, il devient  
22 difficile, voire même impossible, d'obtenir les pièces nécessaires à la réparation et à l'entretien  
23 du système. La même désuétude et les mêmes problématiques se présentent également pour  
24 l'application Symposium, le système de gestion des appels lié au système téléphonique utilisé  
25 par Gazifère pour produire les rapports de statistiques.

26

27 En 2011, Gazifère a constaté à quel point son système était fragile lorsqu'elle a dû procéder à  
28 cinq mises hors service de son système téléphonique pour corriger un problème technique  
29 survenu à la suite d'un changement mineur à son menu téléphonique. Avant cet incident et  
30 depuis 2010, Gazifère a été confrontée à huit reprises à des situations problématiques  
31 associées à son système téléphonique, dont quatre ont nécessité le déploiement de mesures

***Demande de remplacement du système téléphonique***

---

1 d'urgence pour rétablir rapidement le service téléphonique. Inévitablement, ces situations  
2 mettent à risque la capacité de Gazifère de répondre aux appels d'urgence de ses clients dans  
3 les délais prescrits, puisque la mise en place de son plan d'urgence entraîne un léger délai.  
4 Également, dans de telles situations, la clientèle de Gazifère éprouve certains inconvénients  
5 puisqu'aucun appel de facturation ne peut être traité dans de telles circonstances afin de  
6 prioriser les appels d'urgence. Devant une telle précarité de son système téléphonique, et dans  
7 le but d'éviter tout risque d'une panne majeure, Gazifère choisit dorénavant de n'effectuer  
8 aucune modification à son système actuel, aussi minime soit-elle.

9

10 La technologie visée par le nouveau système téléphonique répondra aux objectifs et permettra  
11 à Gazifère d'offrir un service stable et d'une qualité supérieure à sa clientèle.

12

1 **2. DESCRIPTION DU PROJET**

2 Vu l'état actuel du système téléphonique, des changements majeurs sont nécessaires afin  
3 d'assurer la continuité du service à la clientèle de Gazifère et la sécurité publique en cas  
4 d'urgence sur le réseau de distribution de gaz naturel. Pour répondre à cette situation, en 2011,  
5 Gazifère a entrepris des démarches pour analyser ses besoins et évaluer les options possibles.  
6 Suite à cet exercice, Gazifère a sélectionné le système téléphonique CISCO, « voix sur réseau  
7 IP » ou « VoIP », un mode de téléphonie utilisant un protocole de télécommunication créé pour  
8 Internet. Avec cette technologie, la voix est numérisée puis acheminée sous forme de données.  
9 Puisque la technologie de la téléphonie de mode IP a déjà dépassé celle des systèmes  
10 téléphoniques digitaux, le passage vers cette nouvelle technologie s'avère un choix stratégique  
11 d'avenir pour Gazifère.

12  
13 Cette technologie en constante évolution répond aux besoins actuels de Gazifère et il est  
14 attendu qu'elle saura également s'adapter aux besoins futurs de l'entreprise. En plus de  
15 produire de nombreuses statistiques, notamment sur le nombre d'appels entrants, la durée, les  
16 appels sortants, le temps de réponse, les périodes d'achalandage, les appels demeurés sans  
17 réponses, etc., cette technologie offre également les nouvelles fonctionnalités suivantes:

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

**Demande de remplacement du système téléphonique**1  
2  
3  
4  
5  
6  
7**3. COÛTS ASSOCIÉS AU PROJET**

Le tableau suivant présente les coûts prévus d'investissements associés au nouveau système téléphonique choisi par Gazifère à l'année 1, soit 595 265 \$. À noter qu'une mise à niveau des logiciels à tous les trois ans sera requise, au coût prévu de 16 940 \$.

Description	Coûts	Remarques
Équipements, logiciel et abonnements	260 700 \$	Achat des équipements technologiques Cisco, ainsi que du logiciel et des abonnements requis pour opérer le système. Un montant de 133 370\$ est associé à la composante « logiciel ».
Honoraires professionnels	99 450 \$	Configuration du système téléphonique, installation des équipements et logiciel, formation des employés et soutien local lors de l'implantation
Gestion de projet et services informatiques	181 000 \$	Gestionnaire de projet pour la phase d'achat du système et l'implantation. Soutien technique pour l'intégration du système téléphonique au réseau informatique de Gazifère et aux bases de données.
Contingence	54 115 \$	10 % des coûts estimés
Total	595 265 \$	

8  
9  
10  
11  
12

Sur une base annuelle, les charges d'exploitation prévues pour l'entretien et le soutien du nouveau système s'élèvent à 84 900 \$. Veuillez noter que Gazifère paie un coût annuel de 12 000 \$ pour le soutien technique de son système téléphonique actuel.

---

## 4. ÉTUDE DE FAISABILITÉ ÉCONOMIQUE ET IMPACT SUR LES TARIFS

### 4.1 Étude de faisabilité économique du projet et hypothèses

L'étude économique permet d'établir le coût de service prévu lié au remplacement du système téléphonique de Gazifère.

Les scénarios tiennent compte des hypothèses suivantes:

- le coût en capital prospectif avant impôt est de 8,07 % (selon la cause tarifaire 2012);
- une portion du coût du projet est allouée aux activités non réglementées selon le pourcentage d'allocation, soit 10,2% approuvé par la Régie dans sa décision D-2000-48;
- la perte sur disposition de l'ancien système téléphonique est calculée en tenant compte du coût d'origine des équipements de communication qui sera retiré des livres moins l'amortissement pris à ce jour sur cet équipement, soit (142 320 \$ - 114 620 \$ = 27 700 \$);
- l'amortissement pour l'équipement de communication est calculé au taux de 5,71 % par an; et
- l'amortissement pour l'équipement informatique/logiciel est calculé au taux de 25,00% par an.

Le Tableau 4.1A, retrouvé à la pièce GI-1, document 1.1, présente la ventilation des coûts et précise l'impact du remplacement du système téléphonique sur les tarifs pour les prochaines années.

### 4.2 Analyse de sensibilité

Aux fins d'analyse de sensibilité, Gazifère présente au tableau 4.2A, retrouvé à la pièce GI-1, document 1.2, page 1 de 2, l'impact du remplacement du système téléphonique sur le coût de service en ajoutant 5 % aux coûts projetés inclus dans cette demande d'autorisation préalable. Gazifère a aussi fourni au tableau 4.2B, retrouvé à la pièce GI-1, document 1.2, page 2 de 2, l'impact du remplacement du système téléphonique sur le coût de service en enlevant 5 % des coûts projetés.

1  
2  
3  
4  
5  
6  
7  
8  
9  
10  
11  
12  
13  
14  
15  
16  
17  
18  
19  
20  
21  
22  
23  
24  
25  
26  
27  
28  
29

**5. LISTE DES AUTORISATIONS EXIGÉES EN VERTU D'AUTRES LOIS**

La seule autorisation requise par Gazifère est l'autorisation de la Régie pour l'achat et l'installation du nouveau système téléphonique.

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

Tel que mentionné précédemment, les objectifs visés par le remplacement du système téléphonique sont les suivants :

- se doter d'une technologie fiable, performante, capable d'évoluer selon les besoins de l'entreprise;
- s'assurer de la disponibilité d'un soutien technique adéquat;
- se doter de meilleurs outils de gestion des ressources et des données statistiques;
- maintenir un temps de réponse conforme aux exigences de la Régie; et
- améliorer le service à la clientèle grâce à une technologie récente offrant de nouvelles fonctionnalités.

En réalisant ce projet, Gazifère sera en mesure d'atteindre ces objectifs et bénéficiera de plusieurs nouvelles fonctionnalités offertes par le nouveau système téléphonique, ce qui contribuera positivement à la qualité de prestation du service de distribution de gaz naturel.

**7. AUTRES SOLUTIONS ENVISAGÉES**

Dans l'élaboration du projet, Gazifère a considéré deux possibilités, soit la mise à niveau du système téléphonique actuel de Nortel et le remplacement complet du système téléphonique par une autre technologie.

***Demande de remplacement du système téléphonique***

---

1  
2 La mise à niveau du système téléphonique actuel de Nortel fut considérée non viable puisque  
3 Nortel n'existe plus, la technologie digitale est désuète et le soutien technique est inadéquat.  
4 Conséquemment, la solution de remplacer le système téléphonique et d'opter pour une  
5 technologie IP, plus récente, s'est avérée raisonnable et viable. Dans le choix du système  
6 téléphonique, Gazifère a examiné les avantages des systèmes offerts par trois « leaders » dans  
7 le domaine de la technologie IP et a opté pour le système qui répondait le mieux à ses besoins,  
8 soit un système téléphonique CISCO. Dans la sélection d'un fournisseur pour l'acquisition du  
9 système choisi, son implantation et le soutien technique, Gazifère a fait appel à trois  
10 compagnies, dont seulement deux ont accepté de proposer une soumission. L'écart de prix entre  
11 ces deux fournisseurs était d'environ 6 000 \$. Suivant une évaluation des soumissions et des  
12 références, Gazifère a choisi le fournisseur qui répondait le mieux à ses besoins.