

**DEMANDE DE RENSEIGNEMENTS N° 1 DE LA RÉGIE DE L'ÉNERGIE (LA RÉGIE) RELATIVE
AU DÉPLOIEMENT DU SYSTÈME D'EXPLOITATION WINDOWS 7 ET DE LA SUITE OFFICE 2013**

- 1. Références :**
- (i) Pièce B-0005, page 4;
 - (ii) Dossier R-3809-2012, phase 2, pièce B-0254, page 35.

Préambule :

(i) « *Gaz Métro dispose d'un parc composé d'environ 1 650 ordinateurs. Ces appareils sont actuellement dotés d'un système d'exploitation Windows XP et de la suite Office 2003 ou Office 2007.* »

(ii) Au dossier tarifaire 2013, Gaz Métro indique que bon nombre de postes vacants en 2012 sont déjà comblés et qu'au 30 septembre 2012, 1 348 employés actifs supportaient les activités de Gaz Métro-daQ. Tout au plus, aux fins de l'établissement des prévisions de la masse salariale pour 2013, Gaz Métro prévoit 1 380 postes équivalent temps plein (ÉTP).

Demandes :

1.1 La Régie constate que le parc des ordinateurs de Gaz Métro comprend 20 % plus d'appareils que le nombre prévu de postes ÉTP. Veuillez justifier l'utilisation de 1 650 appareils par Gaz Métro compte tenu du nombre de postes ÉTP présenté par Gaz Métro au dossier tarifaire 2013, selon la référence (ii).

1.2 Veuillez indiquer si tous ces ordinateurs ne sont utilisés que pour le service de la distribution de gaz naturel au Québec. Si tel n'est pas le cas, veuillez commenter.

- 2. Références :**
- (i) Pièce B-0005, pages 4 et 5;
 - (ii) Pièce B-0005, page 8;
 - (iii)
 - (iv) Pièce B-0005, page 14;
 - (v) Pièce B-0005, page 16.

Préambule :

(i) « *L'environnement mis en place en 2003 est toujours celui en exploitation en 2013 et a bien satisfait les besoins pendant ces années. Gaz Métro avait alors adopté une stratégie d'évolution basée sur le saut de versions de produits pour son infrastructure Microsoft.* »

(ii) « *Ceci a pour résultat que toutes les solutions informatiques qui s'intègrent aux produits Office ne peuvent plus garantir la compatibilité de leurs produits avec Office 2007, la plupart ne supportant que les deux dernières versions courantes d'un produit, c'est-à-dire Office 2010 et Office 2013.* »

(iii) « *La suite Office 2013 est très récente, mais Gaz Métro juge que les avantages de l'installation de cette nouvelle suite bureautique outrepassent les quelques possibles difficultés d'ajustement pour les utilisateurs. Une mise à jour d'une suite bureautique comporte beaucoup moins d'enjeux techniques qu'une mise à jour d'un système d'exploitation.* »

(iv) « *En premier lieu, il faut noter que les applications évoluent beaucoup plus rapidement qu'auparavant. Gaz Métro réalise que d'attendre neuf ou dix ans avant de mettre à niveau les logiciels n'est plus un choix idéal. Ainsi, Gaz Métro considère qu'une mise à niveau au maximum tous les cinq ou six ans semble beaucoup plus optimale sans être trop agressive.* »

(v) « *Puisque Gaz Métro devra procéder à une migration du système d'exploitation et de la suite bureautique de son parc d'ordinateurs au maximum tous les cinq ou six ans, l'option Enterprise Agreement est nettement plus avantageuse, car elle génère des économies substantielles comparativement à l'option Select Plus.* »

Demandes :

- 2.1 Veuillez démontrer que les applications, notamment les systèmes d'exploitation et les suites bureautiques, évoluent beaucoup plus rapidement qu'auparavant.
- 2.2 Veuillez justifier le choix que fait Gaz Métro de ne plus attendre neuf ou dix ans avant de mettre à niveau les logiciels, compte tenu du fait que cette stratégie a été utilisée au cours de la dernière décennie et qu'elle a répondu aux besoins d'affaires de l'entreprise.
- 2.3 La Régie constate que la stratégie d'évolution de Gaz Métro, pour son infrastructure Microsoft, diffère de celle adoptée compte tenu du choix d'Office 2013 plutôt qu'Office 2010. Veuillez expliquer la nouvelle stratégie d'évolution de Gaz Métro.
- 2.4 Veuillez justifier le choix de Gaz Métro de retenir Office 2013 plutôt qu'Office 2010, compte tenu qu'Office 2013 n'est pas complètement éprouvé.
- 2.5 Veuillez présenter l'impact financier de retenir Office 2013 plutôt qu'Office 2010.

3. **Référence :** Pièce B-0005, page 7.

Préambule :

« *En juin 2012, une analyse avec le logiciel spécialisé AppDNA a permis, entre autres, de conclure que les coûts d'une migration massive vers un environnement virtuel versus les bénéfices ne justifiaient pas qu'une telle avenue soit retenue.* »

Demande :

- 3.1 Gaz Métro a-t-elle testé le présent Projet avec le logiciel AppDNA ? Veuillez commenter.

4. Référence : Pièce B-0005, page 8.

Préambule :

(i) *« L'option Select Plus est relativement équivalente au processus suivi au cours des dernières années par Gaz Métro, c'est-à-dire qu'elle permet le renouvellement des licences au moment jugé opportun. [...] Gaz Métro estime qu'une nouvelle implantation serait optimale tous les cinq ou six ans, ce qui implique qu'un montant équivalent au montant initial devrait être déboursé lors de cette nouvelle implantation pour que soit effectuée une seule mise à jour pour chaque application ».* [nous soulignons]

(ii) *« L'option Entreprise Agreement est un contrat de trois ans renouvelable pour trois ans supplémentaires à des conditions très avantageuses. [...] Ces mises-à-jour seront plus faciles et plus rapides à réaliser, sans requérir l'embauche de ressources et de main-œuvre supplémentaires ».*

(iii) *« Le projet sera réalisé à la fois par des ressources internes et externes. Gaz Métro fera appel à des ressources externes pour réaliser les tâches techniques répétitives. De plus, afin de maintenir le niveau de service existant à son Centre de service, Gaz Métro embauchera des ressources externes pour remplacer ces ressources internes affectées au projet. Quant aux ressources internes, elles réaliseront les tâches nécessitant une expertise technique plus pointue. Cela a le net avantage de permettre à Gaz Métro d'utiliser des ressources qui connaissent les spécifications de son environnement de travail, permettant ainsi la réalisation du projet dans de meilleurs délais. De plus, cela permettra de conserver les connaissances et l'expertise technique à l'interne, à la fin du projet ».*

Demande :

4.1 Considérant les connaissances et l'expertise technique qu'aura acquis à l'interne Gaz Métro à la suite de l'implantation de Windows 7 et d'Office 2013, veuillez justifier qu'un montant équivalent au montant initial, incluant notamment des frais de consultants et des salaires, devrait être déboursé lors d'une future implantation sous l'option Select Plus.

5. Référence : Pièce B-0005, pages 10 et 11.

Préambule :

« Comme mentionné précédemment, environ 800 logiciels et composantes différents sont utilisés par Gaz Métro. [...]

Office 2013, étant la version la plus à jour de la suite bureautique, permettra ainsi à Gaz Métro d'utiliser le plein potentiel de ses multiples composants. L'utilisation de cette suite facilitera la communication entre les divers utilisateurs à l'interne et facilitera également les échanges avec

les divers partenaires d'affaires de Gaz Métro, que ce soit des fournisseurs, des clients ou divers autres intervenants du milieu de l'énergie. »

Demandes :

- 5.1** Veuillez indiquer en quoi la suite Office 2013 favorisera la communication à l'interne alors que Gaz Métro utilise 800 logiciels et composantes différents.
- 5.2** Est-ce que la pertinence de tous ses logiciels a été analysée par Gaz Métro préalablement à la migration vers Office 2013 ? Veuillez commenter.
- 5.3** L'utilisation de la suite Office 2013 pourrait-elle créer des difficultés de communication avec les partenaires externes ne disposant que de versions antérieures ?

- 6. Références :**
- (i) Pièce B-0005, page 16;
 - (ii) Pièce B-0005, page 17;
 - (iii) Pièce B-0005, page 18.

Préambule :

(i) *« Puisque Gaz Métro devra procéder à une migration du système d'exploitation et de la suite bureautique de son parc d'ordinateurs au maximum tous les cinq ou six ans, l'option Enterprise Agreement est nettement plus avantageuse, car elle génère des économies substantielles comparativement à l'option Select Plus ».*

(ii) *« les prix d'acquisition des licences Microsoft, répartis sur trois ans dans l'option Enterprise Agreement, ont été actualisés dans la première année de chacun des contrats en vigueur, afin de respecter les principes comptables généralement reconnus. Ainsi, l'actif que sous-tend ce contrat doit totalement être constaté au tout début du contrat puisque Gaz Métro pourra en retirer des avantages futurs dès ce moment. Pour le premier contrat de trois ans, les paiements que devra déboursier Gaz Métro, les années 0, 1 et 2 ont été actualisés et constatés à l'année 0. De même, les paiements des années 3, 4 et 5 pour le contrat renouvelable pour une autre période de trois ans, ont été actualisés et constatés à l'année 3;*

(iii) *« Compte tenu de l'entente ferme avec Microsoft, il n'y a pas de contingence sur les coûts de leurs licences ».*

Demandes :

- 6.1** Veuillez déposer l'entente et les contrats conclus entre Gaz Métro et Microsoft. Le cas échéant, et sous réserve de la décision éventuelle de la Régie sur la demande d'ordonnance de traitement confidentiel de Gaz Métro eu égard à certaines données relatives aux coûts d'acquisition et de mises à jour de licences, veuillez fournir ces documents dans les deux

versions prescrites, tel que prévu aux paragraphes 3^o et 4^o de l'article 33 du *Règlement sur la procédure de la Régie de l'énergie* (2006) 138 G.O. II, 2279.

6.2 Veuillez indiquer si Gaz Métro a fait appel à un consultant pour évaluer les différentes options possibles. Dans l'affirmative, veuillez déposer le rapport de ce consultant et préciser comment sont comptabilisés les coûts de ce consultant.

7. Références : (i) Pièce B-0005, pages 16 et 17;
(ii) Pièce B-0005, page 18.

Préambule :

(i) « *Les tableaux 4 à 6 de l'annexe A présentent respectivement l'impact tarifaire pour l'option Enterprise Agreement et l'option Select Plus ainsi que la variation entre les deux scénarios.*

L'impact sur le coût de service a été déterminé selon les hypothèses suivantes :

- *le rendement attribuable à la base de tarification moyenne est calculé selon le coût en capital prospectif après impôts de 6,37 % (D-2011-194) (7,84 % avant impôts);*
- *la dépense d'impôts est établie selon les taux actuellement en vigueur, soit 27,28 %;*
- *la dépense d'amortissement dépend de la nature des investissements :*
 - *pour l'investissement en équipement informatique, la période d'amortissement varie entre quatre et dix ans, selon la catégorie d'équipements à laquelle l'investissement se rapporte, et*
 - *pour l'investissement en frais reportés, la période d'amortissement est de cinq ans.*
- *seuls les coûts des licences et de la contingence associée ont été reportés à l'année 3 dans l'option Enterprise Agreement. Les frais de consultants et les salaires n'ont pas été reportés puisque l'embauche de ressources et de main-œuvre supplémentaires ne sera pas requise;*
- *les prix d'acquisition des licences Microsoft, répartis sur trois ans dans l'option Enterprise Agreement, ont été actualisés dans la première année de chacun des contrats en vigueur, afin de respecter les principes comptables généralement reconnus. Ainsi, l'actif que sous-tend ce contrat doit totalement être constaté au tout début du contrat puisque Gaz Métro pourra en retirer des avantages futurs dès ce moment. Pour le premier contrat de trois ans, les paiements que devra déboursier Gaz Métro, les années 0, 1 et 2 ont été actualisés et constatés à l'année 0. De même, les paiements des années 3, 4 et 5 pour le contrat renouvelable pour une autre période de trois ans, ont été actualisés et constatés à l'année 3; et*
- *les dépenses d'exploitation sont considérées dans l'établissement de l'analyse de l'impact tarifaire* ». [nous soulignons]

(ii) « *Compte tenu de l'entente ferme avec Microsoft, il n'y a pas de contingence sur les coûts de leurs licences* ».

Demandes :

- 7.1** Veuillez préciser le taux d'actualisation, les taux des différentes taxes et le type d'amortissement (linéaire, progressif, etc.) utilisés.
- 7.2** Veuillez indiquer si des actifs sont radiés. Dans l'affirmative, veuillez préciser les montants et où ceux-ci s'inscrivent dans l'analyse financière du Projet.
- 7.3** Veuillez justifier la non-inclusion des frais de consultants et des salaires à l'année 3.
- 7.4** Veuillez présenter les principes comptables généralement reconnus auxquels Gaz Métro fait référence ainsi que le référentiel comptable auquel ils se rattachent.
- 7.5** À la référence (i), Gaz Métro indique que seuls les coûts des licences et la contingence associée ont été reportés à l'année 3. Toutefois, selon la référence (ii), il n'y a pas de contingence sur les coûts des licences. Veuillez expliquer.

- 8. Références :** (i) Pièce B-0005, pages 18 et 19;
(ii) Pièce B-0005, pages 24 à 26.

Préambule :

(i) « *Gaz Métro soumet à la Régie une demande d'investissement pour l'engagement des sommes nécessaires dans le cadre du contrat initial de trois ans selon l'option Enterprise Agreement. Ces montants sont ceux qui seraient déboursés dans le cadre du présent Projet.*

[...]

Le projet sera réalisé à la fois par des ressources internes et externes. Gaz Métro fera appel à des ressources externes pour réaliser les tâches techniques répétitives. De plus, afin de maintenir le niveau de service existant à son Centre de service, Gaz Métro embauchera des ressources externes pour remplacer ces ressources internes affectées au projet. Quant aux ressources internes, elles réaliseront les tâches nécessitant une expertise technique plus pointue. Cela a le net avantage de permettre à Gaz Métro d'utiliser des ressources qui connaissent les spécifications de son environnement de travail, permettant ainsi la réalisation du projet dans de meilleurs délais. De plus, cela permettra de conserver les connaissances et l'expertise technique à l'interne, à la fin du projet.

Les coûts sont estimés sur la base de la migration de 1 650 postes de travail. L'analyse préliminaire a établi à 1 813 jours/homme l'effort total requis pour la migration. La réalisation du Projet est répartie sur une période de 14 mois ».

(ii) Annexe A, tableaux 1, 2 et 3.

Demandes :

- 8.1** Veuillez élaborer sur la nature de chacune des catégories (consultants, salaires, logiciels, etc.) des « Coûts – Frais reportés », « Coûts – Immobilisations » et « Dépenses d'exploitation ». Veuillez également ventiler les coûts de chacune des catégories. Le cas échéant, les renseignements doivent être déposés sous la même réserve et selon le format indiqués à la question 6.1 de la présente demande de renseignements.
- 8.2** Veuillez justifier l'inclusion de contingences pour les ressources humaines, les logiciels autres, les équipements et pour les frais de déplacement.
- 8.3** Veuillez préciser comment les contingences ont été établies et calculées.
- 8.4** Veuillez préciser le mode d'attribution des contingences entre Gaz Métro et les ressources externes et identifier la part affectée à chacune des parties.
- 8.5** Au tableau 1 de la référence (ii), veuillez justifier l'omission de coûts d'équipements entre les années 1 à 5, alors que ceux-ci sont présents à l'année 5 du tableau 2.
- 8.6** Pour les tableaux de la référence (ii), la Régie constate l'absence d'une sixième année pour fins d'analyse alors que les renouvellements s'effectuent aux trois ans. Veuillez compléter ces tableaux en leur ajoutant une sixième année et en leur apportant les modifications spécifiques suivantes :
- pour le tableau 1, reproduire tous les coûts et dépenses de l'année 3 à l'année 6;
 - pour le tableau 1, ajouter des coûts de consultants, salaires et équipements à l'année 6, qui soient égaux à ceux de l'année 1;
 - pour le tableau 2, déplacer tous les coûts et dépenses de l'année 5 à l'année 6;
 - pour le tableau 3, recalculer les différences en fonction des modifications précédentes.

- 9. Références :** (i) Pièce B-0005, page 20;
(ii) Pièce B-0005, page 21.

Préambule :

(i) « *Le tableau ci-dessous présente les résultats de l'analyse de sensibilité du Projet considérant des variations de ± 10 % sur les coûts en capital et d'exploitation estimés au cours des trois prochaines années* ».

(ii) « *Afin de minimiser les impacts pour les utilisateurs, Gaz Métro prévoit offrir trois heures de formation facultative, notamment pour ce qui est de la transition vers la suite Office 2013. Basé sur des offres de formation antérieures, il a été estimé que 60 % des utilisateurs s'en prévaudront.*

D'autre part, dans le but de permettre une transition la plus harmonieuse possible des utilisateurs vers les nouvelles fonctionnalités de Windows 7 et Office 2013, Gaz Métro travaille présentement à établir un plan de communication à l'interne.

Malgré l'offre de formation et les efforts de communication, Gaz Métro s'attend à ce que le déploiement de Windows 7 et de la suite Office 2013 entraîne vraisemblablement, pendant un certain temps, une augmentation du nombre de demandes d'information et d'appels de support reçues au Centre de service des technologies de l'information. Au moment de la transition, Gaz Métro prévoit donc embaucher un consultant pour une période de six mois.

[...]

Gaz Métro juge donc que les impacts sur les opérations seront mineurs et s'inscriront dans le cours normal des adaptations requises conséquentes aux changements proposés ».

Demandes :

- 9.1** Veuillez élaborer sur les contraintes et risques (qualitatifs et quantitatifs) associés au Projet.
- 9.2** Veuillez indiquer si des indicateurs de performance spécifiques ou des cibles sont utilisés par Gaz Métro pour s'assurer du bon déroulement du Projet. Dans l'affirmative, veuillez les présenter. Dans la négative, veuillez justifier.
- 9.3** Veuillez indiquer si le coût global des mesures de mitigation mises en place par Gaz Métro correspond au total des contingences.

10. Référence : Pièce B-0005, page 21.

Préambule :

« Toutefois, l'investissement lié à ce Projet essentiel permettra à Gaz Métro d'augmenter l'efficacité de ses outils informatiques et donc de mieux répondre aux besoins des utilisateurs de ces outils ainsi que de ses partenaires d'affaires. Ce faisant, Gaz Métro soumet que l'investissement ne pourra qu'avoir pour effet de maintenir, voire d'améliorer, la qualité de service de distribution ».

Demandes :

10.1 Veuillez élaborer sur les impacts qu'aura le Projet sur les partenaires d'affaires et les clients de Gaz Métro.

10.2 Veuillez préciser les bénéfices du Projet pour les partenaires d'affaires et les clients de Gaz Métro. Veuillez quantifier ces bénéfices et indiquer comment ceux-ci sont calculés.

11. Référence : Pièce B-0005, page 23.

Préambule :

« Gaz Métro demande à la Régie d'autoriser le présent projet d'investissement consistant au déploiement du système d'exploitation Windows 7 ainsi que de la suite Office 2013, tel que décrit à la section 5 du présent document.

Elle demande également la création d'un compte de frais reportés, portant intérêts, afin d'y inscrire les coûts reliés au Projet et de les inclure dans la cause tarifaire suivante.

Elle demande finalement à la Régie d'interdire la divulgation, la publication et la diffusion de l'information caviardée dans le présent document ».

Demande :

11.1 Veuillez indiquer quels suivis du Projet seront présentés à la Régie.