

D É C I S I O N

QUÉBEC

RÉGIE DE L'ÉNERGIE

D-2013-096

R-3834-2013

3 juillet 2013

PRÉSENT :

Pierre Méthé

Régisseur

Société en commandite Gaz Métro

Demanderesse

Décision

Demande de Gaz Métro relative au projet d'investissement visant le déploiement du système d'exploitation Windows 7 et la suite Office 2013

1. INTRODUCTION

[1] Le 20 mars 2013, Société en commandite Gaz Métro (Gaz Métro ou le Distributeur) dépose auprès de la Régie de l'énergie (la Régie) une demande en vertu de l'article 73 de la *Loi sur la Régie de l'énergie*¹ (la Loi) en vue d'obtenir l'autorisation pour la réalisation d'un projet d'investissement visant le déploiement du système d'exploitation Windows 7 et la suite Office 2013 (le Projet).

[2] Le coût global du Projet est estimé à 2 867 509 \$².

[3] Les conclusions recherchées par Gaz Métro sont :

« AUTORISER Gaz Métro à procéder à un projet d'investissement visant le déploiement du système d'exploitation Windows 7 ainsi que la suite Office 2013, tel que plus amplement décrit à la pièce Gaz Métro-1, Document 1;

AUTORISER Gaz Métro à créer un compte de frais reportés, portant intérêts, où seront accumulés les coûts reliés au projet;

INTERDIRE la divulgation, la publication et la diffusion des données relatives aux coûts du projet apparaissant à la pièce Gaz Métro-1, Document 1, lesquelles sont déposées sous pli confidentiel ».

[4] Le 27 mars 2013, la Régie diffuse un avis sur son site internet, dans lequel elle décrit la procédure d'examen de la demande. Gaz Métro confirme que l'avis de la Régie a été publié sur son site internet le même jour.

[5] Le 16 avril 2013, la Régie transmet à Gaz Métro une demande de renseignements. Elle formule également des commentaires relatifs à la demande d'ordonnance de confidentialité à l'appui de laquelle un affidavit du Directeur, Technologies de l'information, du Distributeur a été déposé³.

¹ L.R.Q., c. R-6.01.

² Pièce B-0005, p. 18.

³ Pièce B-0003.

[6] Le 6 mai 2013, Gaz Métro complète sa demande d'ordonnance de confidentialité par l'affidavit d'un représentant de Microsoft Canada Inc⁴. Le 10 mai suivant, le Distributeur transmet ses réponses à la demande de renseignements de la Régie. Il demande que l'ordonnance de confidentialité s'applique également à certains renseignements fournis dans ses réponses et joint un affidavit de son Directeur, Technologies de l'information à l'appui de cette demande⁵.

[7] Aucune observation d'intéressés n'est déposée au présent dossier. La Régie entame son délibéré le 10 mai 2013.

2. CADRE JURIDIQUE

[8] En vertu de l'article 73 de la Loi, Gaz Métro doit obtenir l'autorisation de la Régie aux conditions et dans les cas qu'elle fixe par règlement, pour acquérir, construire ou disposer des immeubles ou des actifs destinés à la distribution de gaz naturel.

[9] Gaz Métro doit obtenir une approbation spécifique et préalable de la Régie lorsque le coût global estimé d'un projet est égal ou supérieur à 1 500 000 \$, conformément au *Règlement sur les conditions et les cas requérant une autorisation de la Régie de l'énergie*⁶.

3. ANALYSE

3.1 MISE EN CONTEXTE ET OBJECTIFS DU PROJET

[10] Gaz Métro dispose d'un parc d'environ 1 650 ordinateurs équipés d'un système d'exploitation Windows XP et des suites Office 2003 ou Office 2007. Selon le Distributeur, environ 1 330 postes équivalents temps plein requièrent un ordinateur. À ce

⁴ Pièce B-0010.

⁵ Pièces B-0011 et B-0013.

⁶ (2001) 133 G.O. II, 6165, article 1 (1°) c).

nombre, il faut ajouter environ 331 ordinateurs pour les salles de réunion, la formation, les consultants ou les autres besoins⁷.

[11] Environ 800 logiciels et composants différents sont installés sur ces ordinateurs. Le système de courrier électronique Microsoft Exchange 2007 contient plus de 2 400 boîtes de courriel et reçoit environ 25 000 courriels par jour. Le système de gestion documentaire Microsoft SharePoint 2007, accessible sur l’Intranet de Gaz Métro, dispose de 242 sites de collaboration et contient plus de 300 000 documents.

[12] Le Distributeur mentionne que Microsoft a annoncé la fin des supports techniques de Windows XP et Office 2003 pour avril 2014. De même, les éditeurs de logiciels de tierces parties, tels SAP ou Oracle, ne s’engagent plus à écrire de versions compatibles de leurs produits pour les plateformes non supportées. D’autre part, les fournisseurs de Gaz Métro, soit HP et Panasonic, indiquent qu’ils cesseront de produire des pilotes pour Windows XP à compter du printemps 2013.

[13] L’environnement mis en place en 2003 est toujours en exploitation en 2013. Pour répondre à ses besoins d’affaires, Gaz Métro avait alors adopté une stratégie d’évolution basée sur le saut de versions de produits pour son infrastructure Microsoft. Selon le Distributeur, les contraintes et défis que crée le travail avec des logiciels en fin de vie l’amènent à revoir sa stratégie de la dernière décennie.

[14] L’objectif premier du Projet consiste à mettre en place une infrastructure évolutive à moindre coût, qui réponde aux besoins d’affaires présents et anticipés de Gaz Métro.

[15] Plus spécifiquement, le Projet vise à :

- faire évoluer les produits Microsoft en usage chez Gaz Métro vers des versions supportées de ces produits;
- maintenir une infrastructure évolutive au moindre coût;
- augmenter l’efficacité des outils informatiques à la disposition des utilisateurs internes afin de mieux répondre aux besoins des partenaires d’affaires;

⁷ Pièce B-0012, p. 1 et 2.

- combler les besoins d'affaires qui ne pourraient être comblés par les versions actuelles de ces outils informatiques;
- maintenir la disponibilité des services informatiques actuels⁸.

3.2 DESCRIPTION ET JUSTIFICATION DU PROJET

[16] Le Projet retenu par Gaz Métro consiste à remplacer le système d'exploitation Windows XP, devenu désuet, par le système Windows 7. Gaz Métro profitera également du déploiement du nouveau système d'exploitation pour remplacer les suites Office 2003 et Office 2007 par la suite Office 2013.

[17] Le Distributeur indique que plusieurs mises à jour pour d'autres licences Microsoft sont également requises à court terme, étant donné l'annonce des dates de fin de support, dont notamment Exchange et SharePoint.

[18] Selon le Distributeur, les bénéfices de la réalisation de ce projet d'investissement sont principalement liés à la rapidité d'exécution accrue, à une interface utilisateur améliorée de Windows 7 par rapport aux versions antérieures, aux nouvelles fonctionnalités de la suite Office 2013, et également aux avantages qu'offre SharePoint 2013 avec cette version d'Office.

[19] Par ailleurs, Gaz Métro indique que plusieurs secteurs de l'entreprise attendent le déploiement de certaines fonctionnalités de l'outil de gestion documentaire utilisé dans SharePoint, disponibles seulement avec la suite Office 2013. SharePoint 2013 est également attendu par le service de Soutien aux ventes puisqu'il permettra de gérer les dossiers de vente de manière électronique, tout en permettant une consultation aisée des fichiers. Finalement, SharePoint 2013 permettra d'optimiser l'affichage sur les appareils mobiles tels qu'iPads et téléphones intelligents.

[20] Selon le Distributeur, le déploiement de la suite Office 2013 offrira également des avantages liés à l'optimisation des outils utilisés quotidiennement, tels que Word et PowerPoint en plus de permettre d'utiliser le plein potentiel des multiples composants du parc informatique.

⁸ Pièce B-0005, p. 3, 4 et 6.

[21] Gaz Métro considère que les avantages de l'installation de cette nouvelle suite bureautique outrepassent les éventuelles difficultés d'ajustement pour les utilisateurs, malgré le fait que la suite Office 2013 soit très récente.

[22] D'autre part, Gaz Métro précise que le déploiement de la suite Office 2013 est prévu en septembre 2013. Selon le Distributeur, la sortie du premier *Service Pack* est prévue pour le dernier trimestre de l'année 2013 et il pourra être déployé rapidement. Après cette sortie, Gaz Métro indique que la suite Office 2013 sera considérée comme éprouvée.

[23] Par ailleurs, Gaz Métro indique que le travail avec des logiciels en fin de vie crée beaucoup de perte de fluidité et de multiples limitations ou conflits entre les applications, qui sont très complexes à résoudre et dispendieux.

[24] Le Distributeur note également que les applications évoluent plus rapidement aujourd'hui qu'il y a une dizaine d'années et que l'industrie du logiciel est elle-même en mutation. En effet, « *selon une étude de la firme de recherche Gartner [note de base de page omise], Microsoft va abandonner sa stratégie de mises à jour qu'elle utilise depuis 20 ans. Elle passera d'un cycle de mises à jour de trois ans à un cycle de trois mois pour ses logiciels offerts dans le "Cloud"* »¹⁰. Selon Gaz Métro, ce changement exigera des clients de Microsoft qu'ils harmonisent le plus possible leurs stratégies de déploiement en fonction de ce nouveau cycle.

[25] Ces constats amènent donc Gaz Métro à revoir sa stratégie d'évolution de son infrastructure technologique afin de procéder dorénavant à des mises à jour de logiciels tous les cinq ou six ans. Cette nouvelle stratégie s'inscrira davantage dans les cycles d'introduction des nouveaux produits informatiques sur le marché, ce qui permettra d'optimiser les avantages offerts par des applications plus récentes¹¹.

[26] La réalisation du Projet s'échelonne de janvier 2013 à mars 2014. Gaz Métro indique qu'elle a dû procéder à quelques étapes préliminaires, avant le dépôt et l'autorisation du Projet, afin de rendre possible son exécution dans les délais requis, et de

⁹ « *Modèle informatique qui, par l'entremise de serveurs distants interconnectés par Internet, permet un accès réseau, à la demande, à un bassin partagé de ressources informatiques configurables, externalisées et non localisables, qui sont proposées sous forme de services, évolutifs, adaptables dynamiquement et facturés à l'utilisation* » selon Le grand dictionnaire terminologique de l'Office québécois de la langue française.

¹⁰ Pièce B-0012, p. 4.

¹¹ Pièce B-0005, p. 14.

ne pas dépasser les dates de fin de support des mises à jour de sécurité de Windows XP. À cet effet, Gaz Métro a déjà embauché deux consultants qui ont entrepris le *packaging* des 800 logiciels et composantes installés sur les ordinateurs.

3.3 AUTRES OPTIONS ENVISAGÉES

[27] Gaz Métro a analysé la possibilité d'une migration massive vers un environnement virtuel. Selon le Distributeur, les coûts estimés ne justifiaient pas qu'une telle avenue soit retenue. Il en aurait coûté 1,5 M\$ uniquement en frais d'infrastructures et de licences.

[28] Gaz Métro a également envisagé la migration à Windows 8, mais sans retenir cette option, puisque ce système d'exploitation est trop récent et n'a pas été complètement éprouvé. Gaz Métro indique que les meilleures pratiques dans le milieu des technologies de l'information déconseillent généralement de déployer un nouveau système d'exploitation avant que la première série de correctifs soit disponible.

[29] En ce qui concerne la suite Office, Gaz Métro mentionne qu'il aurait été possible de ne faire migrer que les postes de techniciens d'Office 2003 à Office 2007. Toutefois, elle n'a pas retenu cette option.

[30] Le Distributeur indique que la phase de support principal de la suite Office 2007 s'est terminée en octobre 2012. Selon Gaz Métro, toutes les solutions informatiques qui s'intègrent aux produits Office ne peuvent plus garantir la compatibilité de leurs produits avec la suite Office 2007, la plupart ne supportant que les deux dernières versions courantes d'un produit, soit les suites Office 2010 et Office 2013. De plus, certains produits récents de Microsoft sont maintenant incompatibles avec la suite Office 2007, tel que SharePoint 2013.

[31] Questionnée sur le choix d'Office 2013 plutôt qu'Office 2010, Gaz Métro indique que la version Office 2010 n'est plus disponible commercialement.

[32] De plus, retarder la migration vers la suite Office 2013 retarderait l'évolution des solutions informatiques de Gaz Métro, la privant des nouvelles technologies et solutions qui amélioreraient l'efficacité opérationnelle de l'entreprise.

3.4 COÛTS DU PROJET ET RISQUES ASSOCIÉS

[33] Afin de réaliser le Projet en fonction des objectifs identifiés, deux options s'offrent à Gaz Métro pour acquérir les licences des produits Microsoft retenus, soit une entente de type *Select Plus* ou *Enterprise Agreement*.

[34] L'entente dite *Select Plus* correspond à l'achat de licences au moment jugé opportun par l'acquéreur. Elle implique l'achat à plein prix des licences nécessaires et aucuns frais annuels ne sont exigés. Par ailleurs, lorsque disponibles, les mises à jour pour les différents produits utilisés peuvent être acquises, mais à plein prix.

[35] L'entente dite *Enterprise Agreement* correspond à un contrat de trois ans renouvelable pour trois années supplémentaires. Contrairement à l'option *Select Plus*, le prix d'acquisition des licences est réparti sur la période du contrat et inclut une prime de mises à jour qui permet à l'acquéreur de bénéficier des dernières versions des produits utilisés dès qu'elles sont disponibles. Au terme de la période initiale de trois ans, le prix du renouvellement offert par Microsoft n'inclut qu'une prime de mises à jour des produits sélectionnés.

[36] Gaz Métro présente, au tableau I, une analyse comparative de coûts entre l'entente *Enterprise Agreement* et l'entente *Select Plus*. L'analyse s'échelonne sur sept ans afin de capter tous les investissements rattachés à un contrat de trois ans, à une période de renouvellement, ainsi qu'à une nouvelle acquisition à terme des licences.

Tableau 1
Différence de coûts entre les deux types d'entente
(*Enterprise Agreement* - *Select plus*)

(\$)	Année 0	Année 1	Année 2	Année 3	Année 4	Année 5	Année 6	Total
Coûts - Investissement	18 653	0	0	1 146 340	0	0	(1 162 689)	2 304
Coûts - Frais reportés	21 268	0	0	944 865	0	0	(887 496)	78 637
Coûts - Immobilisations	(2 615)	0	0	201 475	0	0	(275 193)	(76 333)
Dépenses d'exploitation	0	0	0	86 647	0	0	(205 009)	(118 362)
Total	18 653	0	0	1 232 987	0	0	(1 367 698)	(116 058)

Source : Pièce B-0012, page 229

[37] À l'année 0, l'investissement requis sous l'entente *Enterprise Agreement* est plus élevé de 18 653 \$ que celui requis sous l'entente *Select Plus*. Cependant, en considérant une période complète d'utilisation des licences, incluant de nouvelles acquisitions à terme, l'entente de type *Enterprise Agreement* est globalement plus économique de 116 058 \$.

[38] Gaz Métro soumet donc à la Régie une demande d'investissement pour les sommes nécessaires à la réalisation du Projet selon l'entente *Enterprise Agreement*, soit un montant de 2 867 509 \$ prévu au contrat initial de trois ans¹².

[39] Gaz Métro ajoute que les coûts sont estimés sur la base de la migration de 1 650 postes de travail, requérant un effort total équivalent à 1 813 jours/personne. Le Projet est réalisé à la fois par des ressources internes et externes.

[40] Gaz Métro indique que les contingences incluses au Projet sont établies en fonction de l'historique des projets informatiques et des risques afférents. Des ententes de service préliminaires sont utilisées pour estimer tous les coûts du Projet qui ne relèvent pas d'ententes de prix fermes. Ainsi, Gaz Métro applique une contingence de 10 % sur les achats d'équipements et de logiciels autres que ceux de Microsoft et une contingence de 20 % sur les ressources humaines et les frais de déplacement¹³.

[41] Gaz Métro identifie les trois principaux risques suivants :

1. une période de *packaging* de ses applications vers Windows 7, conformément à diverses spécifications techniques, plus longue que prévue;
2. des retards dans le déploiement;
3. certaines incompatibilités entre les logiciels de Gaz Métro et Windows 7.

[42] Afin de minimiser ces risques, Gaz Métro prévoit appliquer une méthodologie de gestion de projet conforme aux pratiques de la *Project Management Institute* qui comprend, entre autres, l'embauche d'une ressource spécialisée pour supporter les utilisateurs dès le début de la migration, des heures de formation pour les utilisateurs, un plan de communication à l'interne, deux projets-pilotes pour tester la migration avant le

¹² Pièce B-0005, p. 18.

¹³ Pièce B-0012, p. 20.

déploiement final, un déploiement progressif et le suivi d'indicateurs de performance mis à jour sur une base hebdomadaire¹⁴.

3.5 IMPACT TARIFAIRE DU PROJET

[43] Le calcul de l'impact tarifaire du Projet, effectué par Gaz Métro, est basé sur une période de 10 ans suivant l'investissement requis à l'année 0. Ce calcul considère la charge d'amortissement des équipements informatiques et actifs incorporels des cinq premières années ainsi que les paramètres suivants¹⁵ :

- un rendement sur la base de tarification de 6,37 % (après impôts);
- un taux d'actualisation de 1,9 %;
- un taux d'impôt combiné de 27,28 %;
- aucune taxe ajoutée.

[44] Selon Gaz Métro, l'impact tarifaire du Projet présente une augmentation de la valeur actuelle nette des tarifs de 4,3 M\$¹⁶.

[45] En prenant en compte le revenu requis du service de distribution proposé par Gaz Métro au dossier tarifaire en cours¹⁷, la Régie estime que l'impact tarifaire du Projet équivaut à une hausse des tarifs de 0,8 % pour la période considérée. Au cours de cette période, l'impact tarifaire annuel maximal sera de 0,2 % (nominal).

3.6 AUTRES AUTORISATIONS REQUISES

[46] Gaz Métro indique qu'aucune autorisation spécifique en vertu d'autres lois n'est nécessaire pour la réalisation du Projet.

¹⁴ Pièce B-0012, p. 22 à 24.

¹⁵ Pièces B-0005, p. 17 et B-0012, p. 13.

¹⁶ Pièce B-0005, p. 27.

¹⁷ Dossier R-3809-2012 Phase 2, pièce B-0329.

3.7 IMPACTS SUR LA QUALITÉ DE PRESTATION DU SERVICE DE DISTRIBUTION DE GAZ NATUREL

[47] Selon Gaz Métro, l'investissement lié à ce Projet essentiel lui permettra d'augmenter l'efficacité de ses outils informatiques et de mieux répondre aux besoins de leurs utilisateurs ainsi que de ses partenaires d'affaires. Le Distributeur allègue que l'investissement ne pourra qu'avoir pour effet de maintenir, voire d'améliorer, la qualité du service de distribution.

3.8 COMPTE DE FRAIS REPORTÉS

[48] Gaz Métro demande également l'autorisation de créer un compte de frais reportés permettant de cumuler 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.

4. OPINION DE LA RÉGIE

4.1 AUTORISATION DU PROJET

[49] La preuve au dossier démontre, à la satisfaction de la Régie, la nécessité de remplacer le système d'exploitation Windows XP présentement utilisé par l'entreprise. La Régie est d'avis que le choix de Windows 7 est prudent dans les circonstances.

[50] La Régie considère que le déploiement d'un nouveau système d'exploitation est un moment opportun permettant d'optimiser les mises à niveau d'autres logiciels, qui sont par ailleurs requises, telles que la suite Office et SharePoint.

[51] La Régie constate que le Projet implique des coûts additionnels et ne procure aucun revenu. En conséquence, aucune étude de faisabilité économique n'a été soumise.

De plus, la Régie prend acte que les bénéfices du Projet sont de nature qualitative et qu'il n'est pas possible pour Gaz Métro de les quantifier¹⁸.

[52] La Régie juge que le Projet permettra à Gaz Métro d'atteindre son objectif premier de se doter d'une infrastructure évolutive au moindre coût et qui réponde le mieux aux besoins connus des utilisateurs, présents ou anticipés. La Régie est d'avis que l'entente de type *Enterprise Agreement* est plus avantageuse pour Gaz Métro, tant du point de vue financier estimé sur une période de sept ans, que du point de vue des mises à jour et de la disponibilité des nouvelles applications.

[53] En conséquence, la Régie autorise Gaz Métro à procéder au déploiement du système d'exploitation Windows 7 et de la suite Office 2013.

[54] La Régie permet également l'établissement d'un compte de frais reportés hors base, dans lequel seront cumulés les coûts reliés au Projet, jusqu'à son inclusion à la base de tarification. Les frais de financement pourront y être capitalisés sur le solde du compte, au dernier taux de rendement approuvé par la Régie.

[55] Un suivi annuel du Projet devra être déposé dans le cadre des dossiers d'examen des rapports annuels et devra contenir les informations décrites à la version la plus récente du Guide de dépôt de Gaz Métro.

[56] La Régie demande également à Gaz Métro de l'informer, dans les meilleurs délais, si elle anticipe une hausse supérieure à 15 % des coûts totaux du Projet.

4.2 DEMANDE D'ORDONNANCE DE CONFIDENTIALITÉ

[57] Gaz Métro a déposé, sous pli confidentiel, les coûts d'acquisition et de mises à jour des licences pour Windows 7 et Office 2013, présentés aux pièces B-0005, B-0007 et B-0012.

¹⁸ Pièce 0012, p. 25.

[58] Le Distributeur demande à la Régie de se prévaloir de l'article 30 de la Loi et d'interdire toute divulgation des informations caviardées présentées aux pièces précitées, afin de ne pas contrevenir à l'entente de confidentialité qui la lie à Microsoft.

[59] La Régie a pris connaissance des motifs invoqués à l'appui de cette demande d'ordonnance dans les affidavits du Directeur, Technologies de l'information, chez le Distributeur et du *Strategic Engagement Manager* chez Microsoft Canada Inc¹⁹. La Régie juge l'ensemble de ces motifs valables et suffisants pour faire droit à la demande d'ordonnance de confidentialité à l'égard des renseignements visés par ces affidavits.

[60] En conséquence, la Régie accueille la demande d'ordonnance de confidentialité du Distributeur à l'égard des informations caviardées présentées aux pièces B-0005, B-0007 et B-0012.

[61] VU ce qui précède;

[62] **CONSIDÉRANT** la *Loi sur la Régie de l'énergie*, notamment les articles 31 (5) et 73;

[63] **CONSIDÉRANT** le *Règlement sur les conditions et les cas requérant une autorisation de la Régie de l'énergie*;

La Régie de l'énergie :

AUTORISE Gaz Métro à réaliser le projet de migration à Windows 7 et Office 2013;

PERMET à Gaz Métro d'établir un compte de frais reportés hors base dans lequel seront cumulés les coûts reliés au Projet, jusqu'à son inclusion dans la base de tarification;

DEMANDE à Gaz Métro de faire un suivi annuel du Projet dans le cadre des dossiers d'examen des rapports annuels;

¹⁹ Pièces B-0003, B-0010 et B-0013.

INTERDIT la divulgation, la publication et la diffusion de l'original non caviardé des pièces B-0005, B-0007 et B-0012 et des renseignements qu'elles contiennent;

DEMANDE à Gaz Métro de l'informer, dans les meilleurs délais, si elle anticipe une hausse supérieure à 15 % des coûts totaux du Projet.

Pierre Méthé
Régisseur

Gaz Métro représentée par M^e Hugo Sigouin-Plasse.