

**DEMANDE DE RENSEIGNEMENTS N° 1 DE LA RÉGIE DE L'ÉNERGIE (LA RÉGIE) RELATIVE AU
PROJET DE MISE EN PLACE D'UNE SOLUTION INFORMATIQUE POUR LA GESTION DE LA RELATION
AVEC LA CLIENTÈLE (CRM)**

SOLUTION RETENUE

- 1. Références :**
- (i) R-3950-2015, [pièce B-0009](#), pages 13, 14 et 16;
 - (ii) [Pièce B-0006](#), p.18;
 - (iii) [Pièce B-0006](#), p.19.

Préambule :

(i) Dans le dossier R-3950-2015, Gaz Métro indique avoir évalué quatre fournisseurs, dont Salesforce.com, retenus « *parmi plus de 80 disponibles* ». Elle ajoute qu'à l'issue de l'exercice, deux fournisseurs et trois solutions ont été retenus comme finalistes et invités à répondre à une demande de proposition. Les solutions présélectionnées étaient C4C (Cloud For Customer) de SAP et celle de Microsoft Dynamics, disponible en deux (2) versions : infonuagique (cloud) ou hybride (cloud et sur-site). Pour Gaz Métro, « *la solution Microsoft en version Hybride s'est avérée comme la solution à retenir* ».

(ii) À la référence (ii), Gaz Métro indique que « *lors de l'exercice de 2015, la solution Salesforce avait été hautement considérée parmi les solutions CRM [Customer Relationship Management] disponibles, se faisant distancer par la solution Microsoft Dynamics, principalement en raison du fait que les solutions infonuagiques étant peu répandues à cette époque, Gaz Métro favorisait une implantation sur site, facilitant ainsi l'intégration avec ses autres solutions internes* ». [Nous soulignons]

(iii) À la référence (iii), le Distributeur indique que « *la solution retenue vise donc à remplacer les actifs désuets de Gaz Métro et à centraliser toutes les fonctionnalités et données relatives au processus CRM à l'intérieur de la plateforme Salesforce, dans un environnement infonuagique. Plusieurs outils sont offerts à travers la plateforme Salesforce et seront déployés dans le cadre de ce projet* ».

Demandes :

- 1.1 Alors que Gaz Métro affirme que les solutions infonuagiques étaient peu répandues en 2015, la Régie note que parmi les trois solutions présélectionnées dans le dossier R-3950-2015, celles de Microsoft Dynamics étaient, respectivement, totalement ou partiellement infonuagique. Veuillez élaborer davantage sur les distinctions (avantages et inconvénients) entre les solutions de SalesForces.com et les solutions infonuagique et hybride de Microsoft Dynamics.
- 1.2 Veuillez indiquer si l'environnement infonuagique dont il est question à la référence (iii) comporte des risques au niveau de la confidentialité des informations recueillies. Dans

l'affirmative, veuillez élaborer en indiquant les éléments de solutions permettant de faire face à ces risques et d'assurer la confidentialité des données personnelles notamment.

TRAITEMENT COMPTABLE

- 2. Références :**
- (i) [Pièce B-0006](#), p.24;
 - (ii) [Pièce B-0006](#), pages 24 à 27.

Préambule :

(i) Gaz Métro répartit les sommes investies dans les solutions infonuagiques en trois catégories, soit A) les dépenses d'exploitation : les coûts qui ne rencontrent pas les critères comptables de capitalisation que ce soit pour une solution traditionnelle ou infonuagique; B) les sommes investies qui rencontrent les critères comptables de capitalisation que ce soit pour une solution traditionnelle ou infonuagique; et C) les sommes investies qui ne rencontrent pas les critères de capitalisation lorsqu'il s'agit d'une solution infonuagique, mais qui auraient été capitalisées dans le cas d'une solution traditionnelle.

(ii) Gaz Métro indique que selon la norme comptable ASU 2015-05, les coûts encourus initialement pour personnaliser ou configurer le logiciel *Software as a Service* (SaaS) afin de répondre aux besoins de l'utilisateur (catégorie C) ne peuvent être capitalisés parce qu'ils représentent des améliorations à un actif qui n'appartient pas à l'utilisateur et dont il n'a pas le contrôle. Les normes comptables ne permettant pas l'amortissement de ces sommes sur la durée de vie utile de la solution informatique, « *ces coûts, qui auront été portés au compte de frais reportés, doivent être entièrement amortis au prochain dossier tarifaire* ».

Gaz Métro indique que les coûts de cette catégorie C représentent un enjeu pour les utilités publiques réglementées. « *Elles engendrent un fardeau pour le client actuel alors que le client futur, bien que bénéficiant de la solution, n'aura pas à en supporter les coûts* ».

Gaz Métro demande d'autoriser l'intégration à la base de tarification de tous les coûts initiaux de configuration et de personnalisation liés au Projet, dont les coûts de catégorie C, ainsi que leur amortissement sur une période de 10 ans. Gaz Métro indique que c'est sur cette base que « *les analyses du présent dossier ont été réalisées* ».

Demandes :

- 2.1 Veuillez détailler les sommes investies dans les solutions infonuagiques selon la catégorie (A, B ou C) à laquelle elles appartiennent et dont il est question à la référence (i).
- 2.2 Veuillez déposer les impacts tarifaires contenus à la section 8.4 et à l'annexe 5, dans l'hypothèses où les coûts de catégories C ne soient pas intégrés à la base de tarification et ne soient pas amortis sur 10 ans comme le demande Gaz Métro.