

D É C I S I O N

QUÉBEC

RÉGIE DE L'ÉNERGIE

D-2017-144

R-4014-2017

22 décembre 2017

PRÉSENT :

Bernard Houle
Régisseur

Énergir
Demanderesse

Décision finale

Demande d'autorisation d'un projet d'investissement visant la mise en place d'une solution informatique pour la gestion de la relation avec la clientèle

Personnes intéressées :

Stratégies Énergétiques, Association québécoise de lutte contre la pollution atmosphérique, Groupe d'Initiatives et de Recherches Appliquées au Milieu (SÉ-AQLPA-GIRAM).

1. DEMANDE

[1] Le 17 août 2017, Société en commandite Gaz Métro (Gaz Métro, Énergir ou le Distributeur) dépose à la Régie de l'énergie (la Régie) une demande afin d'obtenir l'autorisation requise pour réaliser un projet d'investissement, estimé à 9 M\$, visant la mise en place d'une solution informatique pour la gestion de la relation avec la clientèle (le Projet). Cette demande est présentée en vertu de l'article 73 de la *Loi sur la Régie de l'énergie*¹ (la Loi) et du *Règlement sur les conditions et les cas requérant une autorisation de la Régie de l'énergie*² (le Règlement).

[2] Le 1^{er} septembre 2017, la Régie publie un avis aux personnes intéressées sur son site internet (l'Avis) indiquant qu'elle compte procéder à l'étude de la demande du Distributeur par voie de consultation. Elle fixe au 13 octobre 2017 la date limite pour le dépôt des commentaires des personnes intéressées et au 27 octobre 2017 celle pour la réponse du Distributeur à ces commentaires. La Régie demande au Distributeur de publier cet Avis sur son site internet. Le 7 septembre 2017, le Distributeur confirme à la Régie cette publication.

[3] Le 3 octobre 2017, la Régie transmet sa demande de renseignements (DDR) n° 1 au Distributeur.

[4] Le 13 octobre 2017, le Distributeur dépose ses réponses à la DDR n° 1 de la Régie.

[5] À cette même date, la Régie reçoit les commentaires de SÉ-AQLPA-GIRAM. Le 27 octobre 2017, Gaz Métro y répond. Le 31 octobre 2017, SÉ-AQLPA-GIRAM dépose des commentaires additionnels en marge de ceux de Gaz Métro.

[6] Le 27 novembre 2017, SÉ-AQLPA-GIRAM dépose une demande de remboursement de frais.

[7] Le 4 décembre 2017, Gaz Métro dépose une demande amendée pour faire suite au changement, annoncé le 29 novembre 2017, de la dénomination sociale de Société en commandite Gaz Métro par la suivante : Énergir, s.e.c. (Énergir). Elle dépose également

¹ [RLRQ, c. R-6.01.](#)

² [RLRQ, c. R-6.01, r. 2.](#)

ses commentaires relativement à la demande de remboursement de frais de SÉ-AQLPA-GIRAM. Ce dernier y réplique le 12 décembre 2017.

[8] La présente décision porte sur les conclusions recherchées par le Distributeur dans sa demande :

« AUTORISER Énergir [...] à procéder à la réalisation du Projet, tel que décrit à la pièce Gaz Métro-1, Document 1;

AUTORISER Énergir [...] à créer un compte de frais reportés hors base, portant intérêts, dans lequel seront cumulés tous les coûts reliés au Projet incluant ceux engagés lors de la phase conceptuelle du Projet (phase 1) traitée dans le cadre du dossier R-3950-2015 et de les inclure à la base de tarification au dossier tarifaire 2019;

AUTORISER l'intégration à la base de tarification de tous les coûts initiaux de configuration et de personnalisation et leur amortissement sur une période de 10 ans;

INTERDIRE jusqu'à la finalisation du Projet, la divulgation, la publication et la diffusion des informations caviardées contenues à la pièce Gaz Métro-1, Document 1, lesquelles sont déposées sous pli confidentiel »³.

[9] La présente décision porte également sur la demande de remboursement de frais de SÉ-AQLPA-GIRAM.

2. CADRE RÉGLEMENTAIRE

[10] En vertu de l'article 73 de la Loi, le Distributeur doit obtenir l'autorisation de la Régie, aux conditions et dans les cas qu'elle fixe par règlement, notamment pour acquérir, construire ou disposer des immeubles ou des actifs destinés à la distribution de gaz naturel et pour étendre, modifier ou changer l'utilisation de son réseau de distribution de gaz naturel.

³ Pièce [B-0015](#).

[11] Le Distributeur doit obtenir une autorisation spécifique et préalable de la Régie lorsque le coût global d'un projet est égal ou supérieur à 1,5 M\$, conformément aux dispositions du Règlement.

3. ANALYSE

3.1 MISE EN CONTEXTE ET OBJECTIFS VISÉS PAR LE PROJET

[12] Dans le dossier R-3950-2015, le Distributeur a déposé une demande afin d'obtenir l'autorisation requise pour réaliser un projet d'investissement visant l'implantation d'une solution informatique pour la gestion de la relation avec la clientèle. Le Distributeur proposait de traiter le dossier en deux phases distinctes. La phase 1 consistait à réaliser la « *révision des processus* » et « *la conception du nouveau système* » et la phase 2 devait porter sur la réalisation, les tests et la mise en marche du projet d'investissement. Le Distributeur proposait alors de procéder uniquement à la phase conceptuelle du projet d'investissement, soit la phase 1, et d'analyser les résultats qui en découleraient « *afin de s'assurer que l'orientation retenue permette d'atteindre les objectifs visés par Gaz Métro* »⁴.

[13] Dans la décision D-2016-053, la Régie rejette la demande telle que présentée, mais réserve à Gaz Métro le droit de présenter ultérieurement une nouvelle demande d'autorisation lorsque le projet aura été clairement défini et que les informations exigées en vertu du Règlement seront disponibles. De plus, elle autorise la création d'un compte de frais reportés (CFR) hors base de tarification dans lequel seront comptabilisés les coûts encourus lors de la phase 1 du projet, si Gaz Métro décide de procéder à celle-ci.

[14] Dans le présent dossier, Énergir présente les principaux constats de la phase 1. Elle est d'avis qu'en fonction des bénéfices attendus, la portée et la solution retenue en phase 1 semblaient beaucoup trop complexes et comportaient des risques plus importants que prévu, soit :

- une portée beaucoup trop grande comparativement à la capacité organisationnelle à adopter et à assimiler tous les changements;

⁴ Dossier R-3950-2015, pièce [B-0009](#), p. 20.

- une réalisation comportant beaucoup trop de phases de livraisons, étalée sur une période trop longue et exigeant trop de développements personnalisés;
- enfin, une complexité et une ampleur des efforts au niveau de l'intégration entre les systèmes et pour la migration des données.

[15] Énergir indique que ces constats l'ont amenée, à l'automne 2016, à une réévaluation complète du Projet incluant la décision d'abandonner la solution originalement retenue, soit Microsoft Dynamics/Avanade.

[16] Énergir demande à la Régie de l'autoriser à réaliser le Projet, dont le coût total est estimé à 9,0 M\$, ce qui inclue la phase 1 et la phase 2 qui vise la mise en place de la nouvelle solution informatique retenue par Énergir. Le Projet vise à :

- réduire le risque technologique en remplaçant plusieurs applications désuètes;
- consolider plusieurs applications en une solution CRM⁵ dans le but de bâtir une solution et regrouper plusieurs processus pour mieux suivre l'ensemble des activités, de la génération des prospects à la signature des contrats;
- offrir des outils mobiles et accessibles partout pour sa force de vente et ses partenaires;
- et automatiser les processus clés pour réduire le risque opérationnel.

[17] Énergir précise que les objectifs du Projet sont articulés autour de deux grands axes, soit l'environnement technologique et l'efficacité opérationnelle.

3.2 DESCRIPTION DU PROJET

[18] La solution retenue par Énergir (la Solution) vise à remplacer les actifs désuets et à centraliser toutes les fonctionnalités et données relatives au processus CRM à l'intérieur de la plateforme Salesforce, dans un environnement infonuagique. Selon Énergir, cette solution présente « *un nouveau modèle d'exploitation commerciale des logiciels qui gagne en popularité ces dernières années, soit le logiciel en tant que service, aussi nommé Software as a Service (SaaS)* »⁶. Selon ce modèle, les logiciels sont hébergés sur

⁵ CRM : « Customer Relationship Management ».

⁶ [Pièce B-0006](#), p. 23.

des serveurs détenus par un tiers et accessibles à distance, plutôt qu'installés sur l'appareil de l'utilisateur, d'où leur appellation de solutions « *inonuagiques* ».

[19] Dans le cadre du Projet, un total de 14 applications, incluses dans le périmètre du Projet, seront remplacées par la nouvelle solution CRM. Il s'agit essentiellement des actifs présentant un risque technologique.

[20] Énergir indique que plusieurs outils sont offerts à travers la plateforme Salesforce et seront déployés dans le cadre de ce projet. L'ensemble des fonctionnalités couvertes actuellement par les applications internes de Énergir, soit la gestion des prospects, les opportunités et contrats pour l'ensemble des processus de vente, le traitement des programmes et subventions, les analyses de rentabilité, la gestion du crédit, l'accès aux données et à environ deux cents rapports opérationnels, sera maintenant traité et rendu disponible à travers l'outil Sales Cloud.

[21] L'outil Partner Community sera utilisé comme portail internet pour la mise en place d'outils de mobilité pour la force de vente interne et externe. L'outil Salesforce Connect et le développement de Web Services seront utilisés pour l'intégration et la synchronisation des différentes applications et données de Énergir avec la plateforme Salesforce.

[22] Le Projet propose les activités suivantes :

- l'implantation d'une nouvelle solution CRM afin de remplacer les fonctionnalités actuelles des applications aujourd'hui utilisées dans les processus de vente;
- la mise en place d'une application mobile pour l'ensemble de la force de vente (les représentants Énergir et les PCGM⁷);
- la gestion des programmes d'efficacité énergétique en remplacement de PRC-PEÉ⁸;
- la mise en place de nouveaux outils analytiques (BI) et l'amélioration du modèle de données actuel;
- le remplacement de l'application pour la gestion des enquêtes de crédit liées au processus de vente (BD Crédit).

⁷ PCGM : partenaires certifiés Gaz Métro.

⁸ Programme de rabais à la consommation (PRC) et Programme d'efficacité énergétique (PEÉ).

[23] Enfin, Énergir indique que la solution proposée s'intégrera à plusieurs systèmes déjà en place chez elle⁹.

La sécurité et la confidentialité

[24] La Régie a demandé à Énergir si l'environnement infonuagique de la plateforme Salesforce comporte des risques au niveau de la confidentialité des informations recueillies et, le cas échéant, d'élaborer en indiquant les éléments de solutions permettant de faire face à ces risques et d'assurer la confidentialité des données personnelles, notamment.

[25] En réponse, Énergir affirme que Salesforce porte une attention particulière à la protection des données de ses clients. Selon elle, « *plusieurs éléments de la solution permettent d'assurer une sécurité maximale de la confidentialité des informations recueillies. [...] rien ne laisse croire que la confidentialité des informations sera en jeu dans l'environnement infonuagique du projet CRM [...]* »¹⁰. Énergir fournit plusieurs éléments de précisions à cet égard.

[26] En outre, Énergir souligne que la législation canadienne et québécoise édicte des règles en matière de protection des renseignements personnels qu'elle doit respecter, notamment dans la *Loi sur la protection des renseignements personnels dans le secteur privé*¹¹ ainsi que dans la *Loi sur la protection des renseignements personnels et les documents électroniques*¹².

Calendrier

[27] Énergir prévoit que le déploiement de la Solution s'effectuera en novembre 2018 ou quelque 12 mois après l'approbation de la Régie.

⁹ [Pièce B-0006](#), p. 13.

¹⁰ [Pièce B-0011](#), p. 4.

¹¹ L.R.Q., c. P-39.1.

¹² L.C. 2000, c. 5.

3.3 JUSTIFICATION DU PROJET

[28] Énergir est d'avis que la réalisation du Projet est nécessaire sur la base de deux grands axes. Le premier a trait à la pérennité des systèmes actuels. Dans le périmètre de la phase 2 du Projet, Énergir indique que les évaluations internes identifient 22 actifs (« parc applicatif ») pour supporter les secteurs Ventes, Marketing et Service à la clientèle, développés avec des langages informatiques qui sont désormais désuets. Selon elle, sur les 22 actifs, 10 présentent un risque technologique de moyen à élevé, puisque la fin du support, par Microsoft, des langages de programmation tels que Visual Basic 6, met une pression accrue sur l'évolution du parc applicatif.

[29] Énergir précise que de nombreux investissements dans le parc applicatif des Technologies de l'Information (TI) seront nécessaires, à court terme, pour maintenir le support opérationnel et les mises à jour occasionnelles, et ce, tant qu'une nouvelle solution ne sera pas mise en place.

[30] Le second axe est relié à des enjeux de processus internes et de gestion de la relation clientèle causés par l'environnement informationnel d'Énergir. Cette dernière affirme que « *ces limites opérationnelles ont un impact direct sur le niveau d'efficacité et de performance de l'organisation* »¹³. Au soutien de cette affirmation, Énergir décrit une liste des éléments qui affectent ses opérations ventes au quotidien et qui seront bonifiés par la réalisation du Projet.

[31] En outre, Énergir énonce un ensemble de bénéfices devant découler de l'implantation de la solution envisagée :

- une augmentation de près de 300 nouvelles ventes par année représentant une hausse de 6 % de la croissance annuelle des revenus de distribution;
- des économies de main-d'oeuvre correspondant à six postes de commis et/ou agents des ventes qui se réaliseront par attrition naturelle entre l'an 3 et l'an 5 suivant la réalisation du Projet;
- un effet positif sur la rétention et la satisfaction de la clientèle;
- une meilleure circulation de l'information ainsi qu'une meilleure qualification des clients potentiels et des opportunités d'affaires;

¹³ [Pièce B-0006](#), p. 10.

- une simplification du suivi et des actions ventes;
- un meilleur retour sur investissement des actions commerciales;
- un coût évité de réécriture des applications actuelles désuètes;
- une réduction du nombre d'erreurs de saisie et des délais pour le traitement des demandes des clients;
- et une solution offrant une plateforme multiutilisation/multiusager pouvant être utilisée comme outil de développement pour de nombreux projets et initiatives futurs (mobilité, marketing, services à la clientèle).

3.4 SOLUTIONS ENVISAGÉES

[32] Énergir rappelle que lors de l'exercice global du choix de la solution en 2015, deux grandes étapes avaient permis d'évaluer quatre fournisseurs qui ont été retenus parmi plus de 80 disponibles : Oracle, Salesforce.com, Microsoft et SAP s'étaient prêtées à l'exercice d'évaluation. Énergir indique que ces entreprises et leurs solutions sont à l'avant-garde de l'industrie au niveau des solutions CRM. Sur la base des critères identifiés à l'époque, Énergir avait choisi la solution Microsoft Dynamics.

[33] Comme l'exercice complet d'évaluation et de comparaison de solutions avait déjà été fait de façon exhaustive en 2015 et qu'il avait permis d'identifier les meilleures solutions CRM disponibles sur le marché, Énergir indique s'être attardée plus particulièrement à la solution Salesforce, puisque celle-ci offre plusieurs des dimensions recherchées par Énergir pour sa nouvelle solution CRM (coûts raisonnables, adéquation aux besoins, adéquation aux requis techniques, ergonomie, mobilité et transversalité) et qu'elle est reconnue comme étant le leader mondial dans ce créneau.

Methodologie

[34] À la suite de la décision D-2016-053¹⁴, Énergir indique avoir procédé à la réalisation de la phase 1 du Projet, soit la phase conceptuelle de la solution qui visait :

- la révision des besoins et des processus pour les départements Ventes, Marketing et Service à la clientèle;

¹⁴ Dossier [R-3950-2015](#).

- la conception et l'architecture du nouveau système d'information;
- et la planification complète du Projet, incluant l'estimation des efforts et des coûts, pour la phase 2.

[35] SÉ-AQLPA-GIRAM recommande à la Régie de n'autoriser le Projet qu'à la condition qu'elle soit rassurée qu'Énergir ait notamment :

- procédé au préalable à une évaluation précoce et détaillée de ses besoins, faisant appel de façon intensive aux usagers des systèmes;
- et qu'elle ait procédé au préalable à une analyse des écarts entre ses besoins et le produit envisagé¹⁵.

[36] En réponse aux commentaires de SÉ-AQLPA-GIRAM, Énergir apporte plusieurs éléments de clarification relatifs à l'exercice de révision et de priorisation de ses besoins et à l'adéquation de la solution Salesforce en regard des besoins d'affaires identifiés. Elle présente un certain nombre d'activités qui ont été tenues dans le cadre de cet exercice¹⁶.

[37] Énergir ajoute que « [é]tant donné que la portée du Projet est principalement axée sur des besoins fonctionnels actuellement couverts par les 14 applications désuètes à remplacer, les experts de domaines de chacune de ces applications ont participé à la validation des requis en lien avec leur utilisation actuelle. Ces séances de travail en collaboration avec les secteurs d'affaires ont ainsi permis de s'assurer que la solution Salesforce serait en mesure de remplacer adéquatement chacune des applications actuelles sans perdre des fonctionnalités importantes qui supportent les processus d'affaires en place »¹⁷.

Choix de l'intégrateur

[38] À la suite des discussions avec Salesforce, ces derniers ont recommandé à Énergir une liste d'intégrateurs qui ont obtenu la reconnaissance Salesforce. Deux intégrateurs, Traction On Demand et Deloitte, ont alors été invités dans les locaux d'Énergir pour des sessions de travail. Après avoir reçu l'ensemble de la documentation et des informations nécessaires pour avoir une compréhension adéquate des besoins et des processus

¹⁵ [Pièce C-SÉ-AQLPA-GIRAM-0002](#), p. iii.

¹⁶ [Pièce B-0013](#), p. 3.

¹⁷ [Ibid.](#), p. 3.

d'affaires d'Énergir, chacun des intégrateurs a déposé une proposition de service remplissant l'ensemble des conditions exigées, incluant une offre d'entente de type « prix fixe ».

[39] Énergir indiquait que le processus de décision et de négociation contractuelle serait finalisé d'ici septembre 2017.

3.5 COÛTS ASSOCIÉS AU PROJET

[40] Énergir indique que la réalisation du Projet implique un coût total estimé à 9,0 M\$, incluant l'investissement initial de 936 k\$ effectué en phase 1.

[41] Ce budget couvre la réalisation complète de tous les éléments du Projet : les analyses, le développement, la configuration, la migration des données, les tests, la formation, la gestion du changement ainsi que la mise en production et le support, de même que les coûts reliés à la période de stabilisation et de post-implantation de la solution retenue¹⁸. Énergir indique que les coûts en main-d'oeuvre interne et externe représentent les efforts pour la réalisation complète du Projet, en collaboration avec, entre autres, les utilisateurs, les ressources fonctionnelles, l'intégrateur, le chargé de projet et la ressource en gestion du changement. Les coûts en matériel sont constitués de déboursés pour l'acquisition d'appareils mobiles pour la force de vente d'Énergir.

[42] Énergir indique qu'elle signera une entente de type « prix fixe » avec l'intégrateur sélectionné afin de réduire les risques de dépassement de coûts pour les services professionnels qui seront effectués par cet intégrateur. De plus, une contingence est également prévue afin de pallier les autres imprévus du Projet.

3.6 TRAITEMENT RÉGLEMENTAIRE DES SOLUTIONS DE TYPE INFONUAGIQUE

[43] Énergir indique que le traitement comptable des solutions infonuagiques présente un défi unique aux utilités publiques réglementées. Habituellement, les logiciels utilisés

¹⁸ Pièces [B-0006](#), p. 21 et 22, et [B-0013](#), p. 5.

par les utilités publiques réglementées sont capitalisés et considérés comme des investissements amortis sur leur durée de vie utile.

[44] Or, selon Énergir, les normes comptables actuelles à l'égard des logiciels de type infonuagique font en sorte que les investissements effectués pour ce type de solutions, qui auraient été portés à un CFR, doivent être entièrement amortis en une année à la base de tarification du prochain dossier tarifaire à être soumis. Ces normes comptables stipulent que les sommes investies pour ces solutions sont comptabilisées à titre de dépenses d'opération et non à titre d'actifs comme le sont les logiciels habituellement détenus au sein de l'entreprise.

[45] Cet enjeu, propre au secteur des utilités publiques réglementées, introduit donc, selon Énergir, un biais dans les décisions futures à l'égard de l'acquisition de logiciels de type infonuagique qui répondraient mieux aux besoins des clients et à ceux des entreprises réglementées que les solutions traditionnelles. Énergir estime qu'un traitement en fonction des normes comptables actuelles ne mènerait pas à des tarifs justes et raisonnables du fait qu'il engendrerait une iniquité intergénérationnelle.

[46] En conséquence, Énergir demande à la Régie d'autoriser l'intégration à la base de tarification de tous les coûts initiaux de configuration et de personnalisation liés au Projet, ainsi que leur amortissement sur une période de 10 ans.

Commentaires de SÉ-AQLPA-GIRAM

[47] Dans le contexte où la Régie a décidé de traiter ce dossier par une formation à régisseur unique sans audience publique, SÉ-AQLPA-GIRAM est d'avis que cette formation n'a pas juridiction pour se prononcer sur la demande d'Énergir de « *disposer [du] compte de frais reportés (CFR) [demandé par Énergir] en l'incluant à la base de tarification au dossier tarifaire 2018-2019* » ni pour « *autoriser l'intégration à la base de tarification de tous les coûts initiaux de configuration et de personnalisation et leur amortissement sur une période de 10 ans* ». Il soumet qu'une telle décision ne peut être prise que par une formation de trois régisseurs siégeant en audience publique suivant les articles 16 et 25 de la Loi, « *ce qui s'effectuera possiblement lors de la cause tarifaire annuelle 2018-2019 de Gaz Métro* »¹⁹.

¹⁹ [Pièce C-SÉ-AQLPA-GIRAM-0002](#), p. 16 et 17.

[48] En réponse à ces commentaires, Énergir précise d'abord qu'elle ne demande que la création d'un CFR tout en identifiant dans quel dossier tarifaire la disposition de ce compte sera vraisemblablement traitée. Par ailleurs, référant au mode procédural choisi par la Régie et au contenu de l'Avis, Énergir est d'avis que la Régie a déjà pris position à l'effet qu'elle avait pleine juridiction à même le présent dossier pour accueillir ou non sa demande relative au traitement comptable des coûts de configuration et de personnalisation. Énergir précise que, si la Régie en venait à adopter une interprétation différente sur ce dernier point, elle serait disposée à remettre le débat sur le traitement comptable au dossier tarifaire 2019²⁰.

3.7 IMPACT TARIFAIRE DU PROJET

[49] L'analyse de coûts du Projet²¹ a été effectuée sur une période de 10 ans, afin de refléter adéquatement la période d'amortissement des investissements.

[50] Les investissements et les dépenses non capitalisables du Projet y sont présentés, soit les investissements en développement informatique requis et en immobilisations qui sont entièrement capitalisables, ainsi que les dépenses pour les activités non capitalisables du Projet.

[51] Énergir indique que les investissements en frais reportés sont essentiellement constitués de la main-d'oeuvre interne et externe nécessaire à la réalisation de la solution retenue, soit les activités d'analyse, de développement, de configuration et de tests. L'impact tarifaire de la proposition d'Énergir se traduit par une diminution de la valeur actuelle nette des tarifs de 7,091 M\$ sur 10 ans.

[52] Le tableau ci-dessous présente les résultats de l'analyse de sensibilité du Projet considérant des variations sur les volumes et sur les coûts en capital et d'exploitation estimés au cours des 10 prochaines années.

²⁰ Pièce [B-0013](#), p. 2.

²¹ Pièce [B-0006](#), Annexe 5.

ANALYSE DE SENSIBILITÉ SUR 10 ANS

Sensibilité	Point mort tarifaire (années)	Effet tarifaire sur 5 ans (000 \$)	Effet tarifaire sur 10 ans (000 \$)
Volumes			
80%	7,84	2 228	(2 152)
100%	5,83	1 210	(7 091)
120%	5,09	192	(12 030)
Coûts de développement informatique et construction *			
+10%	6,58	2 001	(5 332)
-10%	5,26	418	(8 850)
Coûts +10% et Volumes -20%	9,55	3 019	(393)

Source : pièce [B-0006](#), p. 28.

[53] En réponse à une DDR de la Régie, Énergir présente le tableau ci-dessous qui démontre l'impact tarifaire du Projet dans l'hypothèse où la Régie n'accueillerait pas sa demande de reconnaître comme un actif réglementaire les coûts de configuration et de personnalisation (coûts de catégorie C²²) et d'en permettre l'amortissement sur une période de 10 ans. Selon l'échéancier du Projet, ces coûts seraient comptabilisés dans un CFR hors base de tarification, portant intérêt au taux moyen du coût en capital en vigueur, intégrés à la base de tarification lors du prochain dossier tarifaire, puis amortis sur 1 an²³.

Point mort tarifaire (années)	Effet tarifaire sur 5 ans (000 \$)	Effet tarifaire sur 10 ans (000 \$)
6,33	2 334	(7 278)

Source : pièce [B-0011](#), p. 12.

²² Pièce [B-0006](#), p. 25.

²³ Pièce [B-0011](#), p. 12.

3.8 AUTORISATIONS EXIGÉES EN VERTU D'AUTRES LOIS

[54] Selon le Distributeur, aucune autorisation spécifique en vertu d'autres lois n'est nécessaire pour la réalisation du Projet.

4. OPINION DE LA RÉGIE

[55] La Régie constate que la réalisation du Projet est nécessaire afin d'assurer la pérennité des systèmes actuels d'Énergir, dont plusieurs actifs sont désormais désuets et dont certains présentent même un risque technologique de moyen à élevé. La Régie constate également que de nombreux investissements dans le parc applicatif des TI seront nécessaires, à court terme, pour maintenir le support opérationnel et les mises à jour occasionnelles, et ce, tant qu'une nouvelle solution ne sera pas mise en place.

[56] Elle est d'avis que l'implantation de la Solution devrait permettre de réduire certaines des contraintes opérationnelles qui ont un impact sur l'efficacité et la performance de l'organisation d'Énergir.

[57] Par ailleurs, la Régie juge adéquates les mesures qui accompagnent la solution retenue et celles mises en place pour assurer la sécurité maximale de la confidentialité des informations recueillies.

[58] En conséquence, la Régie juge qu'il est dans l'intérêt public d'autoriser Énergir à réaliser le Projet tel que présenté aux pièces B-0006, B-0007, B-0011 et B-0013.

[59] La Régie demande à Énergir de l'informer dans les meilleurs délais, dans l'éventualité où cette dernière anticiperait un dépassement du coût total du Projet égal ou supérieur à 15 %. Elle demande également à Énergir de soumettre, lors des prochains dossiers de rapport annuel, les données nécessaires au suivi du Projet.

[60] En ce qui a trait à la demande d'autoriser la création d'un CFR hors base de tarification dans lequel seront cumulés tous les coûts reliés au Projet, incluant ceux

engagés lors de la phase 1, la Régie rappelle qu'elle a déjà autorisé la création d'un tel compte pour comptabiliser les coûts encourus lors de la phase 1²⁴.

[61] Dans ce contexte, la Régie autorise la création d'un nouveau compte de frais reportés hors base de tarification, remplaçant celui autorisé en vertu de la décision D-2016-053, et portant intérêts au taux du dernier coût en capital pondéré sur la base de tarification autorisé par la Régie, dans lequel seront cumulés tous les coûts reliés au Projet, y incluant ceux de la phase 1 visés par le compte autorisé en vertu de ladite décision et de les inclure à la base de tarification au dossier tarifaire 2019.

[62] Enfin, en ce qui a trait à la demande du Distributeur d'autoriser l'intégration à la base de tarification de tous les coûts initiaux de configuration et de personnalisation et leur amortissement sur une période de 10 ans, la Régie précise que la mention de cet enjeu spécifique dans l'Avis n'avait d'autre but que d'attirer l'attention des intéressés sur le fait qu'il y avait un enjeu accessoire à la demande présentée en vertu de l'article 73 de la Loi et d'obtenir leurs commentaires à ce sujet, y incluant, le cas échéant, à l'égard de son pouvoir d'en traiter dans le cadre d'une demande présentée en vertu de cet article. Cette mention n'impliquait, à ce stade du dossier, aucune conclusion préalable quant au pouvoir de la Régie d'en décider dans le cadre de ce dernier ou quant à l'opportunité d'en différer le traitement dans le cadre d'un autre dossier.

[63] Cela dit, la Régie est d'avis que cet enjeu peut être traité dans le cadre d'une demande présentée en vertu de l'article 32 de la Loi, auquel cas elle peut décider du mode de traitement de la demande, y incluant la réception de demandes d'intervention, ou dans le cadre d'un dossier tarifaire.

[64] Dans le cas présent, la Régie est d'avis qu'il est préférable que la demande du Distributeur visant l'intégration à la base de tarification de tous les coûts initiaux de configuration et de personnalisation et leur amortissement sur une période de 10 ans soit traitée dans le cadre du dossier tarifaire pertinent. Elle retient notamment, à cet égard, les commentaires du Distributeur relatifs à l'impact du traitement de cette problématique sur la fixation de tarifs justes et raisonnables tant pour le Distributeur que pour sa clientèle et elle juge qu'il est souhaitable que les intéressés aux dossiers tarifaires de ce dernier aient l'opportunité de faire valoir leur point de vue à ce sujet. La Régie prend également acte, à

²⁴ Décision [D-2016-053](#), p. 15, par. 54 et 55.

cet égard, du fait que le Distributeur est disposé à procéder au débat sur le traitement comptable et réglementaire de ces coûts dans le cadre du dossier tarifaire 2019²⁵.

4.1 CONFIDENTIALITÉ DES DOCUMENTS

[65] Le Distributeur demande à la Régie de rendre une ordonnance de traitement confidentiel en vertu de l'article 30 de la Loi pour interdire la divulgation, la publication ou la diffusion des informations de nature confidentielle caviardées aux pièces B-0006 et B-0011, relatives aux coûts du Projet, et ce, jusqu'à la finalisation du Projet²⁶. Il a déposé sous pli confidentiel la version intégrale de ces pièces, soit les pièces B-0007 et B-0012. Au soutien de cette demande, il a déposé l'affidavit de Monsieur Richard Roy, vice-président, Technologies de l'information et logistique chez Énergir²⁷.

[66] Monsieur Roy soumet que la divulgation de ces informations « *nuirait au processus de sélection et aux négociations contractuelles présentement en cours, notamment en permettant aux deux intégrateurs potentiels d'ajuster leur offre [de service] en conséquence* » et qu'elle « *serait de nature à empêcher Gaz Métro de bénéficier du meilleur prix possible, et ce, au détriment et préjudice de l'ensemble de la clientèle de l'activité réglementée* »²⁸.

[67] La Régie est d'avis que les motifs invoqués par Monsieur Roy justifient l'octroi de l'ordonnance demandée. **En conséquence, elle accueille la demande d'ordonnance de traitement confidentiel du Distributeur à l'égard des informations caviardées aux pièces B-0006 et B-0011, et à l'égard des pièces B-0007 et B-0012, et ce, jusqu'à la finalisation du Projet.**

[68] **La Régie demande au Distributeur de l'informer, par voie administrative, de la date de finalisation du Projet. Elle verra alors à ce que les pièces B-0007 et B-0012 soient versées au dossier public.**

²⁵ Pièce [B-0013](#), p. 2.

²⁶ Pièces [B-0002](#) et [B-0009](#) et [B-0015](#).

²⁷ Pièce [B-0004](#).

²⁸ *Ibid*, p. 1.

5. FRAIS RÉCLAMÉS

[69] Les frais réclamés par SÉ-AQLPA-GIRAM s'élèvent à 19 752,38 \$. Ils couvrent les services d'un avocat et de deux analystes.

[70] Selon les intéressés, les commentaires présentés à la Régie sont « *adaptés aux particularités du présent Projet et identifi[e]nt les principales difficultés qu'un tel Projet peut avoir à gérer dans sa planification en amont, ceci afin de réduire ce risque de dépassements de délais et de coûts, d'inadaptations des modalités de l'outil aux besoins des employés sur le terrain et autres obstacles* »²⁹.

[71] Pour sa part, Énergir demande à la Régie de revoir à la baisse le montant demandé par les intéressés. Elle mentionne ce qui suit :

*« Énergir ne peut que constater l'importance du montant demandé qui frôle les 20 000 \$ alors que le présent dossier n'a fait l'objet d'aucune audience orale ou de séance de travail. En guise de comparaison, dans le cadre du dossier R-3940-2015, la Régie a octroyé un peu plus de 17 000 \$ à SÉ-AQLPA alors qu'en plus du dépôt d'un mémoire, de réponses à une demande de renseignements et d'une argumentation, elles ont participé à une séance de travail d'une journée [note de bas de page omise]. Toute proportion gardée, Énergir ne peut se convaincre que le montant réclamé en l'espèce peut être qualifié de « sobre et raisonnable » comme le laisse entendre Stratégies Énergétiques alors que leur participation s'est résumée au dépôt de commentaires écrits »*³⁰.

[72] En réplique, SÉ-AQLPA-GIRAM soumet que la comparaison faite par Énergir avec les frais réclamés par SÉ-AQLPA dans le dossier R-3940-2015 « *confirme la très grande raisonnable de la demande de frais* » des intéressés au présent dossier. Il mentionne notamment que « *[le] mémoire au présent dossier est beaucoup plus élaboré que celui qui avait été logé par SÉ-AQLPA au dossier R-3940-2016* »³¹.

²⁹ C-SÉ-AQLPA-GIRAM-0006, p. 2.

³⁰ [Pièce B-0014](#).

³¹ Pièce C-SÉ-AQLPA-GIRAM-0008.

[73] Les intéressés ajoutent ce qui suit, en référence aux inquiétudes qu'ils avaient eu égard au risque de dépassements de coûts et de délai :

« Nous ne nous sommes donc pas limités à quelques remarques vagues sur le risque de dépassements de coûts et de délai de tels projets [de technologies d'information]. Nous avons fait appel à un spécialiste, qui a fait état des connaissances acquises par le milieu des technologies de l'information (TI) quant à neuf (9) sources de ce risque et quant aux moyens d'atténuer de tels risques. Nous avons ainsi voulu fournir à la Régie un outil de qualité, qui aide le Tribunal à mieux exercer sa juridiction de surveillance lors de l'autorisation du présent Projet et du suivi de ses délais et coûts »³².

Opinion de la Régie

[74] La demande de paiement de frais est soumise dans le cadre d'un dossier déposé sous l'article 73 de la Loi, dont le traitement procédural a été fixé dans l'Avis.

[75] Selon l'article 36 de la Loi, la Régie peut ordonner au Distributeur de payer des frais aux personnes dont elle juge la participation utile à ses délibérations.

[76] Dans l'Avis, la Régie n'a émis aucune instruction particulière selon laquelle le dépôt de commentaires écrits pourrait donner lieu à un remboursement de frais.

[77] Or, il convient de rappeler que dans des cas semblables, la Régie a établi à plusieurs reprises, en particulier dans sa décision D-2010-132 relative à une demande présentée en vertu de l'article 73 de la Loi à propos de laquelle des observations ont été déposées par des intéressés, dont SÉ-AQLPA, qu'une personne intéressée qui dépose des observations écrites ne devait pas s'attendre à ce que la Régie lui accorde le remboursement de ses frais :

« [48] Quand la Régie décide, comme dans le présent cas, de traiter la demande sur dossier et de ne pas solliciter la participation d'intervenants mais de permettre néanmoins aux personnes intéressées de soumettre des observations écrites, il faut comprendre que la Régie considère qu'il n'y a pas, à première vue, et sujet à se faire convaincre du contraire, d'enjeux nécessitant un processus d'examen plus formel en audience publique. La Régie pourrait procéder et

³² Ibid, p. 2.

autoriser un projet sans aucune consultation [note de bas de page omise], mais juge néanmoins utile de donner l'occasion aux personnes intéressées de lui soumettre des observations.

[49] L'intéressé qui soumet des observations écrites, même s'il rencontre les dispositions de l'article 10 du Règlement sur la procédure pour justifier son intérêt, ne devrait cependant pas s'attendre à être rémunéré pour ce faire. L'article 35 du Règlement sur la procédure spécifie que le « participant » peut réclamer des frais. Au sens du Règlement sur la procédure, le « participant » inclut « le demandeur et l'intervenant » et non celui qui soumet des observations écrites. Là encore, la Régie a discrétion et peut toujours juger approprié de payer des frais à des intéressés mais cela ne doit pas être la règle, sinon le Règlement sur la procédure « parle pour ne rien dire.

[...]

[55] L'avis sur internet vise donc à permettre aux intéressés (i) de déposer, en principe gracieusement, des observations écrites comme mentionné plus haut et (ii) à permettre à un intéressé, qui voudrait intervenir plus formellement sur un enjeu important, de demander à la Régie, motifs à l'appui, de changer le mode procédural de traitement d'une demande de façon à pouvoir soumettre une preuve. Dans certains cas, la Régie va de son propre chef décider que la demande doit faire l'objet d'un processus plus formel et solliciter des interventions des intéressés.

[56] Une chose est certaine, l'avis sur internet permettant des observations écrites ne doit pas devenir une invitation à procéder à toutes sortes d'analyses dont on voudrait imputer les coûts à l'ensemble des consommateurs d'électricité »³³.

[78] Certes, la Régie peut user de sa discrétion et déterminer qu'il est approprié, malgré le Règlement sur la procédure de la Régie de l'énergie³⁴, de payer des frais aux personnes intéressées pour les commentaires qu'elles ont soumis.

³³ Dossier R-3736-2010, décision [D-2010-132](#), p. 15 et 16.

³⁴ [RLRQ, c. R-6.01, r. 4.1.](#)

[79] Cette mise au point a été réitérée à diverses reprises par la Régie³⁵, en particulier à l'égard de demandes de remboursement de frais présentées par SÉ-AQLPA dans ce type de dossiers³⁶.

[80] Or, dans le présent dossier, les intéressés n'ont pas jugé approprié de demander à intervenir plus formellement en demandant de changer le mode procédural de traitement de la demande. Tel qu'il ressort de leurs propos précités³⁷ dans leur réplique aux commentaires du Distributeur, ils ont choisi de déposer un mémoire élaboré, sans avoir, au préalable, informé la Régie de leur intention à cet égard, en justifiant la nécessité ou l'utilité anticipées d'un tel mémoire, et en s'étant assurés du consentement de la Régie pour ce faire, en particulier s'ils prévoyaient éventuellement réclamer un remboursement de leurs frais encourus à cette fin.

[81] La Régie ne peut entériner cette façon de procéder des intéressés, qui, malgré la mise au point réitérée dans diverses décisions, la placent devant un fait accompli, soit précisément ce qu'elle reprochait à SÉ-AQLPA dans sa décision D-2014-207³⁸. Cela justifierait, en principe, le rejet de la demande de remboursement de frais. Tout intéressé qui procède de cette manière doit être conscient qu'il le fait à ses risques et périls, en ce qui concerne les coûts engagés à cette fin.

[82] Cela dit, la Régie juge qu'il y a lieu, exceptionnellement, de faire droit en partie à la demande de remboursement de frais des intéressés, en raison du fait que les précisions fournies par le Distributeur³⁹ en réponse aux commentaires des intéressés ont été d'une certaine utilité aux délibérations de la Régie au présent dossier.

[83] La Régie précise toutefois qu'elle ne reconnaît pas pour autant qu'un mémoire de l'ampleur et de l'envergure de celui que les intéressés ont déposé était nécessaire pour justifier leurs recommandations, en particulier celles relatives aux précisions qu'il suggéraient à la Régie d'obtenir du Distributeur eu égard aux démarches effectuées par ce dernier pour s'assurer de l'adéquation de la solution retenue pour ses besoins d'affaires.

³⁵ Notamment dans ses dossiers R-3749-2010, décision [D-2011-022](#), p. 12 et 13, par. 31 à 35, et R-3926-2015, décision [D-2015-144](#), p. 5 et 6, par. 8 à 15.

³⁶ Dossiers R-3756-2011, décision [D-2011-135](#), p. 5 et 6, par. 11 à 13, R-3890-2014, décision [D-2014-207](#), p. 5 à 7, par. 8 à 13, et R-3958-2015, décision [D-2016-060](#), p. 5 et 6, par. 8 à 14.

³⁷ Aux paragraphes 71 et 72 de la présente décision.

³⁸ Dossier R-3890-2014, décision [D-2014-207](#), p. 7, par. 12. Le fait que, dans ce dernier cas, il s'agissait d'un rapport d'expert, plutôt qu'un mémoire d'analyse comme au présent dossier ne modifie en rien la mise au point précitée de la Régie.

³⁹ Pièce [B-0013](#).

[84] **En conséquence, la Régie juge approprié d'accorder un montant de 5 000 \$ pour le remboursement des frais de SÉ-AQLPA-GIRAM.**

[85] **Considérant ce qui précède,**

La Régie de l'énergie :

ACCUEILLE la demande d'Énergir;

AUTORISE Énergir à réaliser le Projet tel que présenté aux pièces B-0006, B-0007, B-0011, B-0012 et B-0013;

DEMANDE à Énergir de l'informer dans les meilleurs délais dans l'éventualité où elle anticiperait un dépassement du coût total du Projet égal ou supérieur à 15 %;

DEMANDE à Énergir de soumettre les données nécessaires au suivi du Projet lors des prochains dossiers de rapport annuel;

AUTORISE Énergir à créer un compte de frais reportés hors base de tarification, portant intérêts au taux du dernier coût en capital pondéré sur la base de tarification autorisé par la Régie, dans lequel seront cumulés tous les coûts reliés au Projet, y incluant ceux de 936 k\$ engagés lors de la phase conceptuelle du Projet (phase 1) traitée dans le cadre du dossier R-3950-2015 et de les inclure à la base de tarification au dossier tarifaire 2019;

RÉSERVE le droit d'Énergir de présenter, dans le cadre du dossier tarifaire 2019, sa demande visant l'intégration à la base de tarification de tous les coûts initiaux de configuration et de personnalisation et leur amortissement sur une période de 10 ans;

ACCUEILLE la demande d'ordonnance de traitement confidentiel présentée par Énergir;

INTERDIT, jusqu'à la finalisation du Projet, la divulgation, la publication et la diffusion des informations caviardées contenues aux pièces B-0006 et B-0011 ainsi qu'aux pièces B-0007 et B-0012;

ORDONNE à Énergir de payer à SÉ-AQLPA-GIRAM, dans un délai de trente jours de la présente décision, les frais qui lui sont octroyés à la section 5 de celle-ci.

Bernard Houle

Régisseur

Représentants :

Énergir représentée par Me Vincent Locas;

SÉ-AQLPA-GIRAM représenté par Me Dominique Neuman.