

# D É C I S I O N

QUÉBEC

RÉGIE DE L'ÉNERGIE

---

D-2019-062

R-4080-2019

27 mai 2019

---

**PRÉSENT :**

Simon Turmel  
Régisseur

---

**Énergir, s.e.c.**  
Demanderesse

et

**Observateur dont le nom apparaît ci-après**

---

**Décision finale**

*Demande d'autorisation pour réaliser un projet de solution informatique pour la gestion des interventions de service (Mobilité)*



**Demanderesse :**

**Énergir, s.e.c.,  
représentée par M<sup>e</sup> Philip Thibodeau.**

**Observateur :**

**Regroupement constitué de Stratégies Énergétiques, de l'Association québécoise de lutte contre la pollution atmosphérique et du Groupe d'initiatives et de Recherches Appliquées au Milieu (SÉ-AQLPA-GIRAM),  
représenté par M<sup>e</sup> Dominique Neuman.**

## TABLE DES MATIÈRES

<b>1. DEMANDE .....</b>	<b>5</b>
<b>2. CONCLUSIONS PRINCIPALES DE LA RÉGIE .....</b>	<b>6</b>
<b>3. MISE EN CONTEXTE .....</b>	<b>6</b>
<b>4. JUSTIFICATION DU PROJET ET OBJECTIFS VISÉS.....</b>	<b>8</b>
<b>5. DESCRIPTION DU PROJET .....</b>	<b>9</b>
<b>6. AUTRES OPTIONS ENVISAGÉES.....</b>	<b>11</b>
<b>7. COÛTS DU PROJET ET IMPACT TARIFAIRE .....</b>	<b>12</b>
<b>8. AUTRES RENSEIGNEMENTS EXIGÉS PAR LE RÈGLEMENT .....</b>	<b>13</b>
<b>9. COMMENTAIRES DE SÉ-AQLPA-GIRAM .....</b>	<b>14</b>
<b>10. DEMANDE LIÉE AUX MÉTHODES COMPTABLES.....</b>	<b>15</b>
<b>11. OPINION DE LA RÉGIE .....</b>	<b>18</b>
<b>12. DEMANDE D'ORDONNANCE DE TRAITEMENT CONFIDENTIEL .....</b>	<b>20</b>
<b>13. FRAIS RÉCLAMÉS .....</b>	<b>21</b>
<b>LA RÉGIE DE L'ÉNERGIE :.....</b>	<b>24</b>

## 1. DEMANDE

[1] Le 22 février 2019, Énergir, s.e.c. (Énergir ou le Distributeur) dépose à la Régie de l'énergie (la Régie) une demande en vertu de l'article 73 de la *Loi sur la Régie de l'énergie*<sup>1</sup> (la Loi) et du *Règlement sur les conditions et les cas requérant une autorisation de la Régie de l'énergie*<sup>2</sup> (le Règlement), qu'elle amende le 28 février suivant (la Demande)<sup>3</sup>, afin d'obtenir l'autorisation requise pour réaliser un projet de solution informatique pour la gestion des interventions de service (Mobilité) (le Projet).

[2] Énergir demande également l'autorisation de créer un compte de frais reportés (CFR), portant intérêts, dans lequel seront cumulés les coûts reliés au Projet. Enfin, elle demande à la Régie d'interdire, jusqu'à la finalisation du Projet, la divulgation, la publication et la diffusion des informations caviardées contenues aux pages 10, 16, 17, 18, 21 et 22 de la pièce B-0006, dont elle dépose la version intégrale sous pli confidentiel<sup>4</sup>.

[3] Le 6 mars 2019, la Régie publie un avis aux personnes intéressées sur son site internet, indiquant qu'elle compte procéder à l'étude de la Demande par voie de consultation. Ce même jour, le Distributeur confirme à la Régie la publication de cet avis sur son site internet.

[4] Le 19 mars 2019, la Régie transmet une demande de renseignements (DDR) au Distributeur, à laquelle ce dernier répond le 2 avril suivant. Le Distributeur demande qu'un traitement confidentiel soit ordonné à l'égard de certaines de ses réponses, soit les informations caviardées aux pages 3 et 6 de la pièce B-0013, dont il dépose la version intégrale sous pli confidentiel<sup>5</sup>.

[5] Les 5 et 10 avril 2019, SÉ-AQLPA-GIRAM dépose ses commentaires au sujet de la Demande.

[6] Le 12 avril 2019, Énergir répond aux commentaires de SÉ-AQLPA-GIRAM. La Régie entame son délibéré ce même jour.

---

<sup>1</sup> [RLRO, c. R-6.01.](#)

<sup>2</sup> [RLRO, c. R-6.01, r. 2.](#)

<sup>3</sup> Pièces [B-0002](#) et [B-0009](#).

<sup>4</sup> Pièces [B-0006](#) et B-0007 (pièce confidentielle).

<sup>5</sup> Pièces [B-0011](#), [B-0013](#) et B-0014 (pièce confidentielle).

[7] Le 10 mai 2019, SÉ-AQLPA-GIRAM dépose une demande de paiement de frais.

[8] La présente décision porte sur la demande d'autorisation du Projet et le traitement comptable réglementaire proposé par Énergir, ainsi que sur sa demande d'ordonnance de traitement confidentiel de certains renseignements. Elle porte également sur la demande de paiement de frais de SÉ-AQLPA-GIRAM.

## 2. CONCLUSIONS PRINCIPALES DE LA RÉGIE

[9] Pour les motifs énoncés ci-après, la Régie autorise le Projet. Elle autorise également Énergir à regrouper les coûts du Projet dans un seul et même CFR.

## 3. MISE EN CONTEXTE

[10] La solution Mobilité actuellement utilisée par Énergir a été approuvée par la Régie, par sa décision D-2005-139<sup>6</sup>. Il s'agit d'une application informatique développée par Énergir et qui permet aux techniciens sur la route de recevoir les informations en lien avec les ordres de travail à effectuer, d'en communiquer le statut au bureau de contrôle et de faire la saisie des données de réalisation. Elle est reliée aux systèmes administratifs via la plate-forme SAP et à l'outil de répartition des bons de travail ClickSchedule.

[11] L'outil Mobilité, déployé progressivement à partir de l'été 2007, a permis de diminuer les interactions entre les techniciens et les répartiteurs, en réduisant les déplacements inutiles ainsi que la manipulation et l'archivage de documents. Énergir indique toutefois que les gains de productivité ainsi réalisés sont mis à risque par la désuétude de plusieurs aspects de la solution actuelle, soit :

- l'assistant numérique personnel (PDA) Motorola ES400 n'est plus fabriqué depuis septembre 2014;

---

<sup>6</sup> Dossier R-3572-2005, décision [D-2005-139](#).

- la solution actuelle ne fonctionne que sur le système d'exploitation Windows Mobile 6.5 du ES400, dont la maintenance n'est plus assurée par Microsoft;
- la console de gestion du parc d'appareils mobiles n'est plus supportée par Motorola depuis janvier 2016;
- l'architecture actuelle est peu flexible et limite les développements futurs;
- la solution n'a actuellement pas de mécanisme de reprise après sinistre.

[12] Considérant que les équipements mobiles et plusieurs des systèmes supportant la solution Mobilité actuelle sont en fin de vie, Énergir indique être dans l'obligation de la faire évoluer dans son ensemble<sup>7</sup>.

[13] Le Distributeur rappelle qu'une première itération de la nouvelle solution Mobilité a fait l'objet d'une demande d'autorisation dans le cadre du dossier R-3988-2016. Cependant, considérant des limitations majeures au niveau des appareils testés et le peu de flexibilité des solutions informatiques alors retenues, Énergir a effectué une réévaluation complète du projet et retiré sa demande. Elle informait cependant la Régie qu'elle procéderait à des investissements impliquant des coûts inférieurs à 1,5 M\$ afin de répondre à certains besoins concernant les appareils mobiles<sup>8</sup>.

[14] À cet effet, Énergir indique avoir acquis, à la suite d'un appel d'offres de fourniture de services de télécommunications, des appareils iPhone 7 Plus dotés de boîtiers à sécurité intrinsèque. Le déploiement de ces appareils à l'ensemble des intervenants sur le terrain, en 2017 et 2018, a permis le retrait des téléphones PTT désuets, l'utilisation d'applications de navigation plutôt que d'appareils GPS, en plus de faciliter la prise de photos, la messagerie texte et le courriel. Le Distributeur précise que le coût de 1,1 M\$ pour le déploiement de ces appareils mobiles est exclu des coûts soumis au présent dossier<sup>9</sup>.

[15] Les requis fonctionnels et techniques de la solution mobile visée ont été définis dans la première itération du Projet, en 2016 et 2017. Pour la portion « planification et répartition », des activités ont été conduites en 2018, dans la phase 1 du Projet, afin d'avoir une compréhension commune des requis fonctionnels et des écarts à combler avec les solutions informatiques disponibles.

---

<sup>7</sup> Pièce [B-0006](#), p. 4.

<sup>8</sup> Pièce [B-0006](#), p. 6, référant au dossier R-3988-2016, pièces [B-0006](#) et [B-0009](#).

<sup>9</sup> Pièce [B-0006](#), p. 6 et 7.

[16] Cette première phase du Projet, de nature conceptuelle, a déjà fait l'objet d'un examen par la Régie dans le cadre du dossier R-4072-2018 aux fins d'autoriser la création d'un CFR :

*« [43] Pour les motifs présentés précédemment, de façon exceptionnelle, la Régie autorise Énergir, en vertu de l'article 32 (3.1<sup>o</sup>) de la Loi, à créer un CFR hors base de tarification et portant intérêts, à compter de la date de la présente décision, pour y comptabiliser les coûts liés aux actifs intangibles encourus depuis 2016 dans le cadre de la phase 1 du projet Mobilité, sous réserve des modalités et conditions suivantes :*

- a. Les coûts pouvant être inclus au CFR sont limités au montant prévu pour les investissements capitalisables présentés à la page 12 de la pièce B-0008.*
- b. Le traitement réglementaire des coûts de la phase 1, qui seront intégrés au CFR, ne sera fixé qu'une fois que le projet Mobilité aura, le cas échéant, été autorisé dans son ensemble par la Régie et réalisé. Advenant que, au terme de la phase 1, le Distributeur décide de ne pas réaliser la phase 2 du projet Mobilité, il lui appartiendra de proposer à la Régie le traitement réglementaire qu'il jugera approprié et de le justifier, à l'occasion du dossier tarifaire suivant »<sup>10</sup>.*

#### **4. JUSTIFICATION DU PROJET ET OBJECTIFS VISÉS**

[17] Énergir justifie le Projet par les nombreuses désuétudes technologiques de la solution Mobilité actuelle. Elle soumet que le choix d'un progiciel spécialisé dans la gestion des interventions de service permettra de faire évoluer la prestation des équipes de terrain, tout en capitalisant sur les gains opérationnels déjà réalisés.

[18] Outre le remplacement de certains actifs technologiques utilisés pour la gestion des interventions sur le terrain qui sont en fin de vie, le Projet vise à reconduire les fonctionnalités existantes des outils mobiles pour les techniciens dans une solution fiable, flexible et qu'il sera possible d'étendre à d'autres équipes internes. Il vise également

---

<sup>10</sup> Dossier R-4072-2018, décision [D-2019-005](#), p. 10.

l'ajout de nouvelles fonctionnalités, telles une utilisation sur le téléphone intelligent ou sur l'ordinateur portable, une gestion simplifiée de pièces jointes et des coordonnées géographiques et un accès à de la documentation et de l'aide contextuelle en fonction des tâches.

[19] Pour l'outil de planification et répartition, l'objectif visé par le Projet est l'optimisation des assignations et du routage afin de réaliser des gains opérationnels en termes de :

- respect des échéances et des objectifs quotidiens;
- élimination des saisies multiples dans différents systèmes et réduction du travail manuel;
- mise à jour en temps réel entre le bureau de contrôle et le terrain permettant de gérer les urgences et ajustements au temps requis;
- assignations permettant d'accomplir les tâches du premier coup;
- optimisation du déplacement.

[20] Énergir présente les bénéfices attendus du Projet par l'élimination des risques technologiques, une meilleure expérience utilisateur et l'automatisation de l'ordonnancement des travaux<sup>11</sup>.

## **5. DESCRIPTION DU PROJET**

[21] Le Projet consiste à remplacer les outils actuellement utilisés pour la gestion des ordres de travail des techniciens, soit ClickSchedule, Centrale Mobilité et PDA, par l'implantation de la solution infonuagique intégrée ServiceMax, qui est un produit de gestion des interventions terrain basée sur la plate-forme Salesforce.

[22] La solution ServiceMax comprend une application mobile native permettant de travailler en mode déconnecté et d'accéder aux périphériques de l'appareil. Il est donc facile, notamment, d'insérer des photos ou d'enregistrer des coordonnées géographiques. ServiceMax est une solution de gestion bout en bout des interventions terrain offrant les

---

<sup>11</sup> Pièce [B-0006](#), p. 14 et 15, section 4.6.

fonctionnalités d'ordonnancement, de répartition et de capture des données de réalisation. Elle offre des fonctionnalités automatisées d'optimisation de l'ordonnancement permettant de prioriser l'exécution des travaux en fonction de différents critères de performance. L'application mobile permet, quant à elle, de guider l'utilisateur dans l'exécution des travaux et la collecte d'informations à l'aide de formulaires dynamiques.

[23] De plus, ServiceMax offre son propre engin d'ordonnancement. L'outil ClickSchedule deviendra donc redondant et pourra être retiré en évitant ainsi une mise à jour coûteuse.

[24] L'équipe chargée de l'implantation du Projet aura également pour mandat d'accompagner les unités d'affaires dans le processus d'adaptation de leurs méthodes de travail afin de se conformer aux standards de l'industrie et ainsi limiter les personnalisations de la solution retenue. Le plan de projet convenu avec l'intégrateur Accenture s'étalera jusqu'en février 2020.

[25] Le Projet comprend une phase préparatoire qui permettra d'assurer que les données existantes et futures dans le système SAP soient conformes aux bonnes pratiques de ServiceMax, pour une utilisation optimale des fonctionnalités de cette solution. Cette phase permettra également de revoir, d'ajuster et d'uniformiser les processus en amont de l'ordonnancement des interventions de service.

[26] Par la suite, la phase de réalisation permettra de configurer et d'intégrer la solution ServiceMax à l'environnement informationnel et applicatif actuel du Distributeur. Il y aura également retrait des anciens appareils et solutions rendues obsolètes par le Projet.

[27] Le déploiement auprès des utilisateurs se fera graduellement, ce qui permettra à Énergir de mitiger le risque opérationnel et de faciliter l'accompagnement dans la transition des unités d'affaires.

[28] À ces fins, Énergir présente une série de mesures prises ou à venir afin de mitiger les risques liés au Projet<sup>12</sup>.

---

<sup>12</sup> Pièce [B-0006](#), p. 18 et 19, section 6.3.

### *Choix de l'intégrateur*

[29] Le processus de sélection d'un intégrateur a été initié par le service des Technologies de l'information (TI) et supporté par le service des Approvisionnements, Biens et Services du Distributeur à l'aide des documents initiaux du projet et des analyses techniques subséquentes. Deloitte et Accenture ont présenté leurs propositions (plan de projet, équipe, etc.) aux représentants affaires, TI, et Approvisionnements, Biens et Services d'Énergir pour évaluation.

[30] Énergir indique qu'Accenture s'est démarquée en démontrant sa très grande connaissance des « utilités publiques ». Les ressources proposées pour l'exécution du mandat ont démontré à Énergir, à travers différentes initiatives, qu'elles ont une très grande expertise ainsi que la connaissance de processus d'affaires de l'industrie.

[31] Elle précise qu'Accenture possède un centre d'excellence mondiale pour les systèmes de gestion des interventions de service, dont ServiceMax, et qu'elle a été la seule à démontrer sa capacité à réaliser le mandat sans avoir recours à des partenaires externes. Accenture est aussi en mesure de proposer, en cas de besoin, l'aide d'experts du progiciel SAP et de la plate-forme d'intégration Mulesoft utilisée par Énergir. Enfin, les ressources locales qu'elle propose pour le Projet connaissent déjà la réalité de l'organisation et sont en mesure de s'adresser en français aux ressources affaires d'Énergir.

## **6. AUTRES OPTIONS ENVISAGÉES**

[32] Bien qu'elle arrive à supporter la solution Mobilité existante et à y déployer quelques améliorations chaque année, Énergir indique ne pas être structurée pour offrir des modifications rapides équivalentes à l'évolution constante des solutions infonuagiques dictées par les tendances de l'industrie.

[33] Dans ce contexte, et considérant l'évolution rapide des solutions mobiles et les mises à jour constantes effectuées par les éditeurs pour enrichir les fonctionnalités existantes ou en développer de nouvelles, Énergir indique avoir opté pour une solution standardisée plutôt qu'une application personnalisée développée par des ressources internes et externes.

[34] Dans le cadre du dossier R-3988-2016, la stratégie d'Énergir était de favoriser les solutions SAP dans ses choix technologiques, ce qui, à l'époque, a favorisé le choix de SAP WorkManager. Or, la stratégie a évolué depuis.

[35] Le Distributeur mentionne que sa nouvelle stratégie quant aux choix technologiques vise à profiter des solutions déployées afin de les étendre à d'autres groupes d'employés. L'évolution des solutions infonuagiques de gestion des interventions de service l'a forcé à réévaluer le choix effectué précédemment. En effet, contrairement aux solutions sur site, qui requièrent des efforts importants afin de les adapter aux besoins particuliers des différents groupes d'utilisateurs, les solutions infonuagiques permettent une plus grande flexibilité de configuration et un déploiement rapide de nouvelles fonctionnalités.

[36] Énergir explique son choix de s'orienter vers des produits sur la plate-forme Salesforce.com par l'existence d'une possible synergie entre le projet visant la mise en place d'une solution informatique pour la gestion de la relation avec la clientèle (solution CRM)<sup>13</sup> et celui de la mobilité des techniciens. Les deux solutions utilisant la même technologie, le partage des connaissances et compétences au sein de l'équipe de maintenance TI facilitera le support de l'une comme de l'autre.

[37] Enfin, deux solutions étaient à l'étude dans le cadre de la phase 1 du Projet, soit la solution ServiceMax de GE et celle de Field Service Lighting de Salesforce. Les activités conduites par Énergir en novembre et décembre 2018 lui ont permis de conclure que la solution ServiceMax était la plus appropriée pour la réalisation du Projet, tant au niveau de la maturité du produit, de la couverture des besoins fonctionnels et techniques que des coûts d'acquisition. Elle souligne que ServiceMax est positionné comme leader du marché depuis des années par la firme Gartner, organisme hautement reconnu qui se spécialise dans le conseil et la recherche de solutions informatiques.

## 7. COÛTS DU PROJET ET IMPACT TARIFAIRE

---

<sup>13</sup> Ce projet a été autorisé par la Régie par sa décision [D-2017-144](#), dans le cadre du dossier R-4014-2017.

[38] Énergir évalue à 6,2 M\$ les coûts totaux pour la réalisation des phases 1 et 2 du Projet, qu'elle présente distinctement dans un seul et même CFR<sup>14</sup>.

[39] Ce montant comprend les investissements en développement informatique capitalisable, qui sont essentiellement constitués de la main-d'œuvre interne et externe nécessaire à la conception et au développement, de déboursés pour tester la solution ainsi que de frais directement liés à la phase de réalisation du Projet.

[40] Il comprend également les dépenses d'exploitation de la phase 1 portées au coût de service de l'année 2018-2019<sup>15</sup> et celles de la phase 2 portées au CFR pour les activités non capitalisables. Ces dépenses d'exploitation prévues pour la phase 2 sont constituées principalement des activités de gestion du changement et de diffusion de la formation.

[41] Énergir détermine l'impact tarifaire de sa proposition par un effet net sur les tarifs de 7,1 M\$ sur cinq ans, en considérant les paramètres suivants :

- le rendement attribuable à la base de tarification moyenne calculé selon le coût en capital prospectif avant impôts, soit 5,65 %;
- la dépense d'impôts établie selon les taux actuellement en vigueur, soit 26,63 %;
- la dépense d'amortissement des coûts capitalisables établie sur la base d'une durée de vie de cinq ans;
- les dépenses d'exploitation portées au CFR et amorties sur un an.

[42] En considérant des variations de plus ou moins 10 % sur les coûts en capital et d'exploitation estimés au cours des cinq prochaines années, Énergir établit l'effet tarifaire net à 7,9 M\$ ou 6,4 M\$, selon le scénario retenu.

## **8. AUTRES RENSEIGNEMENTS EXIGÉS PAR LE RÈGLEMENT**

[43] Énergir n'anticipe aucun impact sur la qualité de prestation des services aux clients durant la réalisation du Projet.

---

<sup>14</sup> Pièce [B-0006](#), p. 16 (dont le texte intégral est déposé sous pli confidentiel comme pièce B-0007).

<sup>15</sup> Pièce [B-0013](#), p. 4.

[44] Elle mentionne également qu'aucune autorisation spécifique en vertu d'autres lois n'est nécessaire pour la réalisation du Projet.

## 9. COMMENTAIRES DE SÉ-AQLPA-GIRAM

[45] SÉ-AQLPA-GIRAM invite la Régie à rendre son autorisation conditionnelle à ce qu'Énergir réussisse, dans son contrat avec le fournisseur choisi, à insérer des clauses la protégeant contre l'obsolescence prématurée du système présenté au présent dossier. Le regroupement recommande notamment que des clauses pénales soient contractuellement prévues pour protéger Énergir contre cette obsolescence prématurée<sup>16</sup>. Au soutien de sa position, SÉ-AQLPA-GIRAM invoque le récent dépôt à l'Assemblée nationale du Québec du projet de loi 197 intitulé *Loi modifiant la Loi sur la protection du consommateur afin de lutter contre l'obsolescence programmée et de faire valoir la droit à la réparation des biens*<sup>17</sup>.

[46] Énergir réplique que sa décision d'opter pour une solution infonuagique plutôt qu'une solution sur site permet d'éliminer la notion d'obsolescence de l'environnement technologique. C'est le fournisseur choisi qui devient alors responsable de livrer des niveaux de services. Ainsi, Énergir n'a notamment plus à se soucier de la gestion de la désuétude de l'équipement, ni de la mise à jour ou de la capacité nécessaire. Elle souligne que c'est le principe même d'une solution infonuagique qui assure que le système est toujours disponible pour utilisation.

[47] Le Distributeur soumet également que ServiceMax est un fournisseur fiable d'envergure mondialement reconnue, ce qui réduit les probabilités de défaut, tant dans la solution que dans le service, et que la plate-forme Salesforce choisie pour le CRM, à laquelle la solution proposée sera intégrée, est un des leaders de marché dans les solutions infonuagiques.

[48] Énergir mentionne avoir signé des contrats distincts pour la solution et les services d'intégration et qu'ils offrent les protections nécessaires pour assurer une continuité de service en cas de défaut. Les garanties sont soutenues par un contrat d'une durée de cinq ans, ce qui va au-delà du service normalement proposé de trois ans. De plus, pour toute la durée du contrat, ServiceMax s'engage à ne pas modifier la solution de manière à réduire substantiellement ses fonctionnalités, sa performance, sa disponibilité ou sa sécurité.

---

<sup>16</sup> Pièce [D-0001](#).

<sup>17</sup> Pièce [D-0002](#).

[49] Enfin, Énergir soumet que l'ajout de clauses additionnelles contre une obsolescence prématurée, notamment des clauses pénales, est inhabituel dans le marché. Ainsi, le fait d'imposer à Énergir d'entamer de nouvelles négociations avec le fournisseur afin d'ajouter de telles clauses serait de nature à mettre en péril la réalisation du Projet, tant au niveau des coûts que de l'échéancier.

[50] À cet égard, Énergir réitère que le système en place est actuellement en fin de vie et qu'une implantation rapide du Projet à l'étude est requise afin d'assurer les communications avec les activités terrain au-delà de l'hiver 2019-2020<sup>18</sup>.

## 10. DEMANDE LIÉE AUX MÉTHODES COMPTABLES

[51] Le Distributeur demande à la Régie l'autorisation de créer un CFR portant intérêts, dans lequel seront cumulés les coûts reliés au Projet.

[52] En réponse à la DDR de la Régie, Énergir clarifie sa demande comme suit :

*« Énergir ne demande pas la création d'un deuxième CFR. La décision D-2019-005 n'autorisant que l'intégration des coûts de la phase 1 au CFR, Énergir souhaitait, à la page 20 de la pièce en référence (i) ci-dessus, demander l'autorisation à la Régie de regrouper tous les coûts des phases 1 et 2 dans un seul et même CFR »<sup>19</sup>.*

### ***Investissements en développement informatique capitalisable***

[53] En réponse à la DDR de la Régie, le Distributeur précise que les investissements en développement informatique capitalisable sont constitués des coûts initiaux de configuration et de personnalisation de la solution infonuagique et sont portés au CFR, en vertu de la méthode comptable réglementaire autorisée par la décision D-2018-158 :

---

<sup>18</sup> Pièce [B-0016](#).

<sup>19</sup> Pièce [B-0013](#), réponse à la question 1.1 référant à la pièce [B-0006](#), p. 20.

« [39] Considérant ce qui précède, la Régie autorise l'intégration à la base de tarification, et leur amortissement sur une période de 10 ans, de tous les coûts initiaux de configuration et de personnalisation spécifique au projet CRM.

[40] Concernant les autres projets informatiques infonuagiques, la Régie autorise, à partir du 1<sup>er</sup> octobre 2018, l'intégration à la base de tarification de tous les coûts initiaux de configuration et de personnalisation et leur amortissement sur une période de cinq ans, sauf dans les cas où la Régie aura autorisé une période d'amortissement différente »<sup>20</sup>.

[54] Énergir présente également les principes, méthodes et règles qu'elle suit pour catégoriser la nature des dépenses encourues pour réaliser une solution infonuagique :

« La catégorisation des dépenses, soit capitalisables ou d'exploitation, est donc maintenant la même, que le projet soit infonuagique ou sur-site. Énergir se réfère à la norme 350-40 Intangibles–Goodwill and Other–Internal-Use Software pour déterminer le traitement comptable des dépenses de projet. Ainsi, les dépenses typiquement catégorisées comme étant capitalisables sont habituellement les frais d'architecture, tous les frais engagés durant la phase de développement et de test, de même que le déploiement de la solution. Pour ce qui est des dépenses d'exploitation, celles-ci correspondent typiquement aux activités préalables au choix de la solution, aux frais de gestion du changement, de diffusion de la formation, de même qu'au support post-implantation. Le projet Mobilité n'y fait pas exception, et Énergir a décrit la nature des dépenses capitalisables et d'exploitation significatives du projet à la page 17, lignes 5 à 11 de la pièce [B-0006] »<sup>21</sup>.

[55] Énergir propose d'amortir les investissements initiaux en développement informatique sur une période de cinq ans afin de refléter la durée de vie utile estimée du Projet. Bien qu'il ne soit pas question de désuétude technologique avec les solutions infonuagiques, Énergir considère qu'il est envisageable de réévaluer les fonctionnalités des produits disponibles s'arrimant le mieux à son évolution dans un horizon de cinq ans<sup>22</sup>.

### **Dépenses d'exploitation non capitalisables**

---

<sup>20</sup> Pièce [B-0013](#), p. 5 et dossier R-4018-2017, décision [D-2018-158](#), p. 21.

<sup>21</sup> Pièce [B-0013](#), p. 7.

<sup>22</sup> Pièce [B-0013](#), p. 8.

[56] Quant aux dépenses d'exploitation non capitalisables portées au CFR, Énergir soumet que ce traitement comptable ne constitue pas une modification de la méthode comptable actuelle :

*« En effet, le traitement proposé est similaire à celui autorisé par la Régie dans le cadre du projet pour la mise en place d'une solution informatique pour la gestion de la relation clientèle (CRM). Dans ce projet, Énergir présentait les paramètres de calcul de l'impact sur le coût de service de façon comparable à ceux qu'elle estime applicables pour le présent dossier. Par sa décision D-2017-144, la Régie a alors autorisé Énergir à créer un compte de frais reporté hors base de tarification, portant intérêts, dans lequel tous les coûts reliés au Projet, incluant les dépenses non-capitalisables, pouvaient être portés. Conséquemment, Énergir soumet que le présent dossier, utilisant le même traitement préalablement accueilli par la Régie dans le dossier R-4014-2017, ne requiert pas une demande de modification de méthode comptable en vertu de l'article 32 (3.1<sup>o</sup>)[de la Loi] »<sup>23</sup>.*

[notes de bas de page omise]

[57] Malgré tout, le Distributeur justifie la capitalisation des dépenses d'exploitation de la phase 2 du Projet par l'importance du montant en cause. Il fait également valoir que ce montant ne pouvait être prévu ni intégré aux dossiers tarifaires 2018-2019 ou 2019-2020.

[58] Énergir fait valoir que les projets informatiques diffèrent des projets de construction de réseaux par l'ampleur des dépenses d'exploitation devant être encourues, en plus des coûts capitalisables, pour la réalisation de ce type de projets. Ainsi, l'intégration des dépenses d'exploitation liées à un éventuel projet de développement informatique au dossier tarifaire pourrait exercer une pression à la hausse sur le coût de service avant que le projet ne reçoive l'autorisation de la Régie. Le Distributeur soumet également que les projets majeurs en TI ne sont généralement pas connus au moment de déposer un dossier tarifaire.

[59] Conséquemment, Énergir réitère que ce type de coûts doit être traité comme tous les autres coûts d'un projet, qu'il doit être porté au CFR du Projet et être amorti sur une durée d'un an, permettant ainsi de rapprocher le plus possible le coût encouru à la génération de clients bénéficiant de l'investissement.

---

<sup>23</sup> Pièce [B-0013](#), p. 3.

## 11. OPINION DE LA RÉGIE

[60] La Régie est satisfaite des renseignements fournis par Énergir au soutien de sa demande d'autorisation pour réaliser le Projet. Considérant la fin de vie des équipements mobiles et de plusieurs systèmes supportant la gestion des interventions de service, elle conclut que le Projet est nécessaire afin de faire évoluer l'ensemble de la solution Mobilité.

[61] La Régie retient que des mesures ont été prises par Énergir ou sont à venir afin de mitiger les risques liés au Projet. Elle retient également que les bénéfices attendus de ce dernier en lien avec les objectifs visés. De plus, les différentes solutions envisagées par Énergir lui ont permis de conclure que ServiceMax est la solution la plus appropriée pour atteindre ces objectifs.

[62] La Régie note qu'Énergir réfère aux principes comptables généralement reconnus des États-Unis pour déterminer la nature des dépenses, soit capitalisable ou d'opération. La capitalisation des coûts initiaux de configuration et de personnalisation de la solution ServiceMax ainsi que l'amortissement sur cinq ans, justifiée par la durée des contrats, sont conformes aux dispositions prévues dans la décision D-2018-158.

[63] Enfin, la Régie prend acte des coûts du développement informatique capitalisable de la phase 1 du Projet portés au CFR et constate qu'ils respectent la limite fixée au paragraphe 43 de sa décision D-2019-005<sup>24</sup>.

[64] **En conséquence, la Régie autorise Énergir à réaliser le Projet tel que soumis.** Elle juge également, pour les motifs soumis par le Distributeur, qu'il n'y a pas lieu d'imposer, à cet égard, la condition préalable suggérée par SÉ-AQLPA-GIRAM.

[65] **Par ailleurs, la Régie demande à Énergir de l'informer, dans les meilleurs délais, de l'éventualité d'une hausse des coûts totaux du Projet supérieure à 15 %.**

---

<sup>24</sup> Décision [D-2019-005](#), p. 10.

**Elle lui demande également de déposer, lors des prochains dossiers de rapport annuel, les données nécessaires à l'examen du suivi des coûts et de l'impact tarifaire du Projet.**

### *Demande liée aux méthodes comptables*

[66] La Régie ne partage pas la position d'Énergir voulant que le traitement comptable réglementaire autorisé par la décision D-2017-144 pour le projet CRM dans le cadre du dossier R-4014-2017 soit automatiquement devenu applicable de façon générique à tous les projets informatiques. La demande d'Énergir dans ce dernier dossier ne portait que sur le projet CRM et la décision alors rendue par la Régie ne s'appliquait qu'au projet soumis pour autorisation<sup>25</sup>.

[67] De plus, la Régie note que seul le traitement comptable réglementaire des coûts initiaux de configuration et de personnalisation des projets visant une solution infonuagique a été autorisé de façon générique au paragraphe 40 de la décision D-2018-158<sup>26</sup>. La méthode comptable autorisée en vertu de l'article 32 (3.1°) de la Loi pour les projets visant une solution infonuagique ne vise donc pas les dépenses d'exploitation non capitalisables.

[68] Pour ces dépenses d'exploitation encourues dans le cadre de la phase 2 du Projet, la Régie note que la proposition d'Énergir a pour effet de reporter, dans un prochain dossier tarifaire, des coûts qui autrement auraient été constatés dans les charges au moment où ils sont encourus.

[69] De plus, ce traitement comptable réglementaire a pour effet de changer la nature des coûts puisqu'ils seront présentés à titre d'amortissement de frais reportés, sur une période d'un an, lorsque le CFR sera intégré à la base de tarification.

[70] La Régie est toutefois satisfaite des motifs invoqués précédemment par Énergir au soutien de ce traitement comptable réglementaire. Elle juge qu'il y a donc lieu d'autoriser que les dépenses d'exploitation non capitalisables prévues au présent dossier pour la

---

<sup>25</sup> Dossier R-4014-2017, décision [D-2017-144](#), p. 5 et 17, par. 60 à 64.

<sup>26</sup> Dossier R-4018-2017, décision [D-2018-158](#), p. 21.

réalisation de la phase 2 du Projet soient portées au CFR afin qu'elles soient amorties sur un an, dans le cadre du dossier tarifaire 2020-2021.

**[71] Conséquemment, la Régie autorise Énergir à regrouper les coûts du Projet dans un seul et même CFR.**

**[72] Pour le futur, la Régie ordonne au Distributeur de présenter et justifier le traitement comptable réglementaire qu'il propose dans la preuve initiale déposée au soutien de toute demande d'autorisation d'un projet d'investissement dont le coût est supérieur au seuil prévu par le Règlement, pour chaque catégorie de dépenses.**

## **12. DEMANDE D'ORDONNANCE DE TRAITEMENT CONFIDENTIEL**

[73] Énergir demande<sup>27</sup> à la Régie de rendre une ordonnance de traitement confidentiel, en vertu de l'article 30 de la Loi, à l'égard des informations caviardées, relatives aux coûts du Projet, contenues aux pages 10, 16, 17, 18, 21 et 22 de la pièce B-0006<sup>28</sup> et aux pages 3 et 6 de la pièce B-0013<sup>29</sup>, jusqu'à ce que le Projet soit finalisé.

[74] Au soutien de cette demande, Énergir dépose l'affirmation solennelle de monsieur Richard Roy, vice-président, Technologies de l'information et logistique chez Énergir. Monsieur Roy soumet que la divulgation, la publication ou la diffusion de ces informations caviardées viendrait nuire aux négociations à venir avec le fournisseur du Projet, en permettant à ce dernier d'ajuster son prix en conséquence, et serait donc de nature à empêcher Énergir de bénéficier du meilleur prix possible, au détriment et au préjudice de l'ensemble de la clientèle de l'activité réglementée<sup>30</sup>.

[75] En réponse à une DDR de la Régie en lien avec le fait qu'Énergir ait signé une entente de type « prix fixe » avec Accenture, le Distributeur précise qu'il existe une possibilité de dépassement de coûts advenant la survenance d'imprévus. Le cas échéant, Énergir pourrait alors devoir entamer de nouvelles négociations avec l'intégrateur afin de s'entendre sur un nouveau prix. Énergir soumet que la divulgation des coûts du Projet

<sup>27</sup> Pièces [B-0009](#) (par. 12 et Conclusions) et [B-0011](#).

<sup>28</sup> Pièce [B-0006](#), dont le texte intégral est déposé sous pli confidentiel comme pièce B-0007.

<sup>29</sup> Pièce [B-0013](#), dont le texte intégral est déposé sous pli confidentiel comme pièce B-0014.

<sup>30</sup> Pièce [B-0004](#).

(incluant le coût détaillé de la main-d'œuvre et de la contingence) viendrait nuire à de telles négociations et serait de nature à l'empêcher de bénéficier du meilleur prix possible, le tout au détriment et au préjudice mentionné précédemment<sup>31</sup>.

[76] La Régie juge que les motifs invoqués justifient l'émission de l'ordonnance demandée à l'égard des informations caviardées contenues aux pièces B-0006 et B-0013.

**[77] En conséquence, la Régie accueille la demande d'ordonnance de traitement confidentiel du Distributeur à l'égard des informations caviardées aux pièces B-0006 et B-0013 et à l'égard des pièces B-0007 et B-0014, jusqu'à la finalisation du Projet.**

**[78] 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-0014 soient versées au dossier public.**

### 13. FRAIS RÉCLAMÉS

[79] Les frais réclamés par SÉ-AQLPA-GIRAM s'élèvent à 2 264,88 \$. Ils couvrent les seuls services de l'avocat et sont motivés comme suit :

*« Dans nos commentaires D-0001 et D-0002, nous soulignons [...] que le système de gestion de la mobilité d'Énergir offre l'avantage de gérer les déplacements de véhicules de manière à éviter leur nombre et duplication, ce qui présente un avantage environnemental et économique.*

*Mais nous nous inquiétons de l'obsolescence rapide d'un tel système. L'obsolescence du système déjà existant (et antérieurement approuvé par la Régie) entraînait en effet à la fois des conséquences économiques pour Énergir et donc sa clientèle, et nuisait à l'entière atteinte des bénéfices environnementaux que le système de gestion de la mobilité est censé entraîner. Il nous semblait donc que des clients importants de services informatiques (tels qu'Énergir), appuyés par un organisme régulateur tel que la Régie de l'énergie, devraient viser à réduire la répétition de cette obsolescence prématurée. Nous proposons à la Régie quelques pistes afin qu'elle l'exprime dans sa décision.*

---

<sup>31</sup> Pièce [B-0013](#), p. 9 et 10.

*Il nous semble que la réplique B-0016 d'Énergir a confirmé la pertinence de cette préoccupation, celle-ci soulignant que la partie infonuagique de son système était mieux protégée contre l'obsolescence. Énergir a aussi noté avoir choisi des solutions et des fournisseurs mondialement reconnus afin de réduire les probabilités de défaut, tant dans la solution que dans le service., Mais malgré cela, elle a indiqué que la durée de vie contractuellement garantie pour la nouvelle solution mobilité proposée n'était que de cinq ans (mais a affirmé que c'était davantage que la norme sur le marché) »<sup>32</sup>.*

### **Opinion de la Régie**

[80] 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 publié le 6 mars 2019. La Régie n'a émis aucune instruction particulière selon laquelle le dépôt de commentaires pourrait donner lieu à un remboursement de frais.

[81] 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.

[82] La Régie a établi, à plusieurs reprises, 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 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.*

---

<sup>32</sup> Pièce [D-0003](#).

*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 »<sup>33</sup>.*

[83] 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'énergie*<sup>34</sup>, de payer des frais aux personnes intéressées pour les commentaires qu'elles ont soumis. Cette mise au point a été réitérée à diverses reprises par la Régie<sup>35</sup>, en particulier à l'égard de demandes de remboursement de frais présentées par SÉ-AQLPA dans ce type de dossiers<sup>36</sup>.

[84] Or, dans le présent dossier, l'intéressé n'a pas jugé approprié de demander à intervenir plus formellement en demandant de changer le mode procédural de traitement de la demande. SÉ-AQLPA-GIRAM mentionne ne pas avoir demandé de modification du cadre procédural afin de ne pas alourdir le processus. Il indique que « *si la Régie juge cela*

---

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

<sup>34</sup> [RLRO, c. R-6.01, r. 4.1](#).

<sup>35</sup> 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.

<sup>36</sup> 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.

*nécessaire, [il demande] par la présente la modification du cadre procédural afin que l'octroi des présents frais en fasse partie ».*

[85] La Régie ne peut entériner cette façon de procéder de SÉ-AQLPA-GIRAM qui, malgré la mise au point réitérée dans diverses décisions, la place devant un fait accompli, soit précisément ce qu'elle reprochait à SÉ-AQLPA dans sa décision D-2014-207<sup>37</sup>. Cela justifierait, en principe, le rejet de la demande de paiement de frais. Tout intéressé qui procède de cette manière doit être conscient qu'il le fait à ses risques en ce qui a trait aux coûts engagés.

[86] SÉ-AQLPA-GIRAM indique qu'il « *s'inqui[ète] de l'obsolescence rapide* » du système présenté par Énergir. Selon la Régie, cette préoccupation relève plus du commentaire que de l'analyse. **De façon générale, à tout événement, la Régie juge que les observations écrites de SÉ-AQLPA-GIRAM n'ont pas été utiles à ses délibérations et rejette ainsi sa demande de paiement de frais.**

[87] **Considérant ce qui précède,**

### **La Régie de l'énergie :**

**AUTORISE** Énergir à réaliser le projet d'investissement visant la mise en place d'une solution informatique pour la gestion des interventions de service, tel que décrit aux pièces B-0007 et B-0014;

**ACCUEILLE** la demande d'ordonnance de traitement confidentiel du Distributeur;

**INTERDIT** la divulgation, la publication et la diffusion des pièces B-0007 et B-0014 et des informations qu'elles contiennent, caviardées aux pièces B-0006 et B-0013, jusqu'à la finalisation du Projet;

**REJETTE** la demande de paiement de frais de SÉ-AQLPA-GIRAM;

**ORDONNE** au Distributeur de se conformer à tous les éléments décisionnels contenus dans la présente décision.

---

<sup>37</sup> Dossier R-3890-2014, décision [D-2014-207](#), p. 7, par. 12.

Simon Turmel

Régisseur