



**Philip Thibodeau, avocat**

Conseiller juridique

Réglementation et réclamations

Ligne directe : (514) 598-3850

Télécopieur (514) 598-3839

Courriel : [philip.thibodeau@energir.com](mailto:philip.thibodeau@energir.com)

Adresse courriel pour ce dossier : [dossiers.reglementaires@energir.com](mailto:dossiers.reglementaires@energir.com)

**PAR SDE ET PAR MESSENGER**

Le 12 avril 2019

M<sup>e</sup> Véronique Dubois

Secrétaire

**RÉGIE DE L'ÉNERGIE**

Tour de la Bourse

800, Place Victoria - bureau 2.55

Montréal QC H4Z 1A2

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

**Notre dossier : 312-00908**

**Dossier Régie : R-4080-2019**

---

Chère consœur,

Vous trouverez ci-dessous la réponse d'Énergir aux commentaires du Regroupement SÉ-AQLPA-GIRAM formulés le 5 avril 2019 dans le cadre du dossier en objet.

**OBSOLESCENCE PRÉMATURÉE**

Par ses commentaires, le Regroupement SÉ-AQLPA-GIRAM invite la Régie à rendre son autorisation conditionnelle à ce qu'Énergir insère des clauses dans son contrat avec le fournisseur la protégeant contre l'obsolescence prématurée du nouveau système de gestion des interventions de service (Mobilité).

Pour les motifs ci-dessous, Énergir soumet que la solution actuellement proposée prévoit déjà des garanties suffisantes afin de se prémunir contre une obsolescence prématurée.

1) Solution infonuagique

La décision d'Énergir d'opter pour une solution infonuagique plutôt qu'une solution sur site (« *On Premise* ») permet d'éliminer la notion d'obsolescence de l'environnement technologique. Le fournisseur choisi devient alors responsable de livrer des niveaux de services et Énergir n'a notamment plus à se soucier de gérer la désuétude de l'équipement, de leur mise à jour et de la capacité nécessaire (par exemple l'ajout ou retrait d'équipement en fonction du nombre d'utilisateurs).

Une solution infonuagique garantit à Énergir un niveau de service supérieur à toute autre solution « sur site », qu'elle soit localisée chez Énergir ou chez un fournisseur délocalisé. C'est donc le principe même d'une solution infonuagique qui s'assure que le système est toujours disponible pour utilisation, peu importe le nombre d'utilisateurs et leur localisation.

## 2) Fournisseur fiable d'envergure mondiale

ServiceMax est un fournisseur d'envergure mondialement connu. Par ailleurs, la solution proposée est intégrée à même la plateforme Salesforce choisie par Énergir pour le CRM, laquelle demeure un des leaders de marché dans les solutions infonuagiques. Énergir a ainsi choisi des solutions et des fournisseurs mondialement reconnus afin de réduire les probabilités de défaut, tant dans la solution que dans le service.

## 3) Protection contractuelle

Énergir a signé des contrats distincts pour la solution et les services d'intégration. Les contrats signés avec ces fournisseurs 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 5 ans, ce qui va au-delà du service normalement proposé sur une base de 3 ans. De plus, pour toute la durée du contrat, soit du 1er janvier 2019 au 31 décembre 2023, ServiceMax s'engage à ne pas modifier la solution de manière à réduire substantiellement ses fonctionnalités, sa performance, sa disponibilité (garantie à 98,5 %) et sa sécurité.

Énergir soumet par ailleurs que la durée de vie utile de 5 ans projetée pour la nouvelle solution mobilité proposée au présent dossier est conforme avec la durée de vie utile des solutions disponibles sur le marché pour ce genre de technologie qui évolue de plus en plus rapidement.

Enfin, Énergir soumet que l'ajout de clauses additionnelles contre une obsolescence prématurée (notamment des clauses pénales), tel que suggéré par le Regroupement SÉ-AQLPA-GIRAM, est tout à fait 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, et ce, tant au niveau des coûts que de l'échéancier. 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.

## **CESSATION DE SERVICE DE MOTOROLA ET MICROSOFT**

Le Regroupement SÉ-AQLPA-GIRAM invite la Régie à vérifier si Énergir a été compensée par Motorola et/ou Microsoft pour leurs « rapides cessations de service ».

Énergir s'étonne que le Regroupement SÉ-AQLPA-GIRAM parle d'obsolescence prématurée dans le cas de l'outil de gestion de la mobilité actuel pour lequel la durée de vie utile prévue a été largement dépassée. En effet, le système gestion de la mobilité mis en place en 2009 est encore aujourd'hui utilisé par Énergir alors que l'ensemble des actifs de ce système ont été complètement amortis depuis plus de quatre ans, notamment grâce à l'agilité des équipes informatiques d'Énergir. À cet égard, Énergir souligne que les efforts

de développement informatiques ont été amortis sur une période de cinq ans alors que les équipements ont été amortis sur une période de quatre ans.

Espérant le tout conforme, nous vous prions d'agréer, chère consœur, nos salutations distinguées.

(s) *Vincent Locas*, pour :

Philip Thibodeau

PT/mb