

**Projet de solution informatique pour la gestion des interventions de service (Mobilité (R-4080-2019))**

---

**RÉPONSE D'ÉNERGIR, S.E.C. (ÉNERGIR) À LA DEMANDE DE RENSEIGNEMENTS N° 1 DE LA RÉGIE DE L'ÉNERGIE (LA RÉGIE) RELATIVE À LA DEMANDE D'AUTORISATION POUR RÉALISER UN PROJET DE SOLUTION INFORMATIQUE UTILISÉE POUR LA GESTION DES INTERVENTIONS DE SERVICE (MOBILITÉ) (LE PROJET)**

---

- 1. Références :**
- (i) Pièce [B-0009](#), p. 2;
  - (ii) Dossier R-4072-2018, décision [D-2019-005](#), p. 11.

**Préambule :**

- (i) Énergir demande, entre autres, l'autorisation de créer un compte de frais reportés (CFR), portant intérêts, dans lequel seront cumulés les coûts reliés au Projet.
- (ii) « [44] Par ailleurs, la Régie précise qu'Énergir devra déposer, dans le cadre d'un dossier distinct, une demande en vertu de l'article 73 de la Loi, pour le projet d'investissement auquel est associé le CFR autorisé par la présente décision ».

**Demande :**

- 1.1 Veuillez justifier la demande de création d'un deuxième CFR, selon la référence (i), considérant le CFR autorisé par la décision D-2019-005, de la référence (ii).

**Réponse :**

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.

- 2. Références :**
- (i) Pièce [B-0009](#);
  - (ii) Pièce [B-0006](#), p. 16, 17 et 21.
  - (iii) Dossier R-4072-2018, décision [D-2019-005](#), p. 7, 8 et 10;
  - (iv) Dossier R-4076-2018, décision [D-2019-029](#), p. 15;
  - (v) Dossier R-3940-2015, décision [D-2015-212](#), p. 31.

**Préambule :**

- (i) Demande amendée déposée en vertu de l'article 73 de la *Loi sur la Régie de l'énergie* (la Loi) et de son règlement d'application.
- (ii) Le coût total du Projet, soumis pour autorisation, s'élève à 6,2 M\$. Ce montant inclut des dépenses d'exploitation pour des activités non capitalisables liées principalement à la gestion du

**Projet de solution informatique pour la gestion des interventions de service (Mobilité (R-4080-2019))**

---

changement et la diffusion de la formation. Pour ces dépenses d'exploitation portées au CFR pendant la réalisation du Projet, Énergir prévoit une période d'amortissement d'un an.

Le coût total du Projet inclut également des dépenses d'exploitation passées en coût de service à l'année 0 du Projet.

(iii) « [27] Dans le cas où le CFR serait autorisé pour la phase 1, en plus des coûts liés aux actifs intangibles, Énergir prévoit y comptabiliser certains coûts d'opération liés à des besoins récurrents qui, autrement, ne seraient pas capitalisables selon les principes comptables généralement reconnus.

[28] Au soutien de ce traitement comptable réglementaire proposé pour la phase 1 du projet Mobilité, Énergir soumet que les coûts d'opération liés aux projets d'investissement informatiques, dont le coût individuel est supérieur à 1,5 M\$, ne sont pas intégrés au dossier tarifaire qui précède l'autorisation du projet par la Régie. Le Distributeur fait valoir que les coûts d'opération des projets informatiques diffèrent de ceux des projets de construction d'immobilisations, du fait de leur ampleur, et qu'ils sont difficiles à prévoir.

[29] Pour cette raison, Énergir juge que la façon la plus appropriée de traiter ce type de coûts est de les inclure dans un CFR. Au moment de disposer de ce CFR, bien que la portion des coûts capitalisables soit amortie sur la durée de vie utile de l'actif intangible afférent, la portion attribuable aux coûts d'opération intégrée au CFR est, quant à elle, amortie sur une durée d'un an.

[...]

[40] Quant au traitement comptable réglementaire des dépenses d'exploitation encourues dans le cadre de la phase 1 du projet Mobilité, 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.

[41] Pour ces dépenses, lesquelles sont présentées sous pli confidentiel à la page 12 de la pièce B-0008, la Régie juge qu'elles ne sont pas suffisamment importantes pour nécessiter un traitement comptable réglementaire différent du traitement comptable statutaire ».

(iv) « [49] Dans le cas où Énergir entend modifier une méthode comptable réglementaire, une demande doit être déposée en ce sens en vertu de l'article 32 (3.1<sup>o</sup>) de la Loi. »

(v) « [110] Conséquemment, la Régie reconnaît que les principes, méthodes et règles utilisés par Gaz Métro pour établir les valeurs de son coût de service reposent sur :

- les normes comptables utilisées aux fins des états financiers statutaires, sauf exception;
- exceptionnellement, les PCGR du Canada pour 2016; et
- les décisions de la Régie ».

**Projet de solution informatique pour la gestion des interventions de service (Mobilité (R-4080-2019))**

La Régie note que la proposition d'Énergir pour le traitement comptable des dépenses d'exploitation de la phase 2 a pour effet de reporter, au dossier tarifaire 2021-2022, des coûts qui autrement auraient été constatés dans les dépenses d'exploitation au moment où ils sont encourus. De plus, ce traitement comptable réglementaire a pour effet de changer la nature des coûts puisqu'ils seront présentés à titre d'amortissement des frais reportés. Or, la demande amendée présentée en référence (i) ne présente pas de conclusion recherchée en vertu de l'article 32 (3.1°) de la Loi.

**Demandes :**

- 2.1 Considérant qu'une demande doit être déposée en vertu de l'article 32 (3.1°) de la Loi dans le cas où Énergir entend modifier une méthode comptable selon la référence (iv) et que la capitalisation des dépenses d'exploitation de la phase 1 n'a pas été autorisée par la Régie en référence (iii), veuillez préciser et justifier la demande d'Énergir de la référence (i) quant au traitement comptable réglementaire qu'elle propose pour les dépenses d'exploitation non capitalisables liées à la phase 2 du Projet.

**Réponse :**

Énergir soumet que le traitement comptable réglementaire qu'elle propose pour les dépenses d'exploitation non capitalisables liés à la phase 2 du Projet 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)<sup>1</sup>. Dans ce projet, Énergir présentait les paramètres de calcul de l'impact sur le coût de service<sup>2</sup> de façon comparable à ceux qu'elle estime applicables pour le présent dossier<sup>3</sup>. 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°).

Par ailleurs, dans sa décision sur la phase 1 du Projet (référence (iii) par. 41), la Régie a justifié le fait que les dépenses d'exploitation de cette phase ne soient pas portées dans un CFR en considérant le montant peu significatif qui était en cause.

Énergir souligne que dans le cas des dépenses d'exploitation de la phase 2, le montant associé à ces activités est plus élevé, représentant 0,4 M\$, et ne pouvait être prévu ni intégré aux dossiers tarifaires 2018-2019 ou 2019-2020. En effet, comme mentionné en réponse à la

<sup>1</sup> Dossier R-4014-2017, décision D-2017-144.

<sup>2</sup> R-4014-2017, B-0007, Gaz Métro-1, Document 1 page 28 lignes 5 à 10.

<sup>3</sup> R-4080-2019, B-0007, Énergir 1, Document 1, page 17 lignes 21 à 25.

**Projet de solution informatique pour la gestion des interventions de service (Mobilité (R-4080-2019))**

---

demande de renseignements n° 1.4 de la pièce B-0012 du dossier R-4072-2018, dans le cas des projets majeurs (supérieurs à 1,5 M\$), la décision D-2009-156 de la Régie mentionne que les coûts relatifs à ces projets ne peuvent être intégrés aux dossiers tarifaires d'Énergir qu'à partir de l'exercice suivant la date de l'autorisation de l'investissement par la Régie.

Cette disposition n'entraîne généralement aucune pression sur les OPEX dans les cas de projets de construction de réseaux, puisque ces derniers sont majoritairement constitués d'immobilisations.

Les projets informatiques diffèrent cependant des projets de construction par l'ampleur des OPEX devant être encourus, en plus des coûts capitalisables, pour la réalisation de ce type de projets. Conséquemment, l'intégration dans un dossier tarifaire d'OPEX liés à un éventuel projet majeur en développement informatique pourrait exercer une pression à la hausse sur le coût de service, et ce avant que ce projet ne reçoive l'autorisation de la Régie.

De plus, comme mentionné aussi en réponse à la demande de renseignements no 1.4 de la pièce B-0012 du dossier R-4072-2018, les projets TI de cette envergure ne sont généralement pas connus au moment de déposer un dossier tarifaire.

Pour toutes ces raisons, Énergir réitère que ce type de coûts doit être traité comme tous les autres coûts du projet, qu'il doit être porté au CFR du projet, et 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.

- 2.2 Veuillez préciser l'exercice financier dans lequel sont comptabilisées les dépenses d'exploitation de la phase 1, passées en coût de service à l'année 0 du Projet, selon la référence (ii).

**Réponse :**

Les dépenses d'exploitation de la phase 1 ont été engagées au cours de l'exercice 2018-2019, et suite à la décision de la Régie citée en référence (iii), seront passées au coût de service de l'année financière 2018-2019.

- 3. Références :**
- (i) Pièce [B-0006](#), p. 10;
  - (ii) Pièce [B-0006](#), p. 16
  - (iii) Dossier R-4018-2017, décision [D-2018-158](#), p. 21.

**Préambule :**

(i) « Afin d'y arriver, une phase préparatoire aux activités de réalisation a été prévue en début de projet. Ces activités de préparation des données et de préparation des processus sont requises afin de favoriser une utilisation optimale de la solution ServiceMax.

La préparation des données consiste à s'assurer que les données existantes et futures dans SAP soient conformes aux bonnes pratiques de ServiceMax pour une utilisation optimale des fonctionnalités de cet outil. Cet exercice inclut à la fois le nettoyage des données existantes ainsi que la définition d'une stratégie d'utilisation de certains champs clés (par exemple la priorité de l'ordre).

Même s'ils ne font pas directement partie du périmètre de la solution ServiceMax, les processus en amont de l'ordonnancement des interventions de service (Planification, Opérationnalisation et Initiation des travaux) jouent un rôle important dans l'utilisation de l'outil. Un exercice de revue, ajustement et uniformisation de ces processus est donc requis avant l'implantation de la solution afin d'assurer une utilisation adéquate de celle-ci.

Par la suite débutera la phase de réalisation visant à configurer et intégrer la solution informatique à l'environnement interne informationnel et applicatif actuel. Exécutée selon une approche Agile, cette phase sera composée d'une série de plusieurs itérations permettant de démontrer un produit fonctionnel aux utilisateurs à une fréquence élevée. ».

(ii) Dans le tableau de la page 16, Énergir ventile les coûts capitalisables et les dépenses d'exploitation portées au CFR entre la main-d'œuvre externe, la main-d'œuvre interne et les coûts de licences et d'hébergement encourus au cours de la phase de réalisation et nécessaires à la livraison de la solution.

(iii) « [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 ».

**Demandes :**

- 3.1 Veuillez déposer une mise à jour du tableau de la référence (ii), en versions caviardée et confidentielle, afin d'y présenter les coûts détaillés des activités présentées en référence (i).

**Projet de solution informatique pour la gestion des interventions de service (Mobilité (R-4080-2019))**

**Réponse :**

Énergir dépose ci-dessous une mise à jour du tableau de la référence (ii), afin de présenter un plus grand niveau de détail par activité pour la Phase 2 du projet :

		Investissements capitalisables	Dépenses d'exploitation passées au coût de service	Dépenses d'exploitation portées au CFR	Total
		(000 \$)	(000 \$)	(000 \$)	(000 \$)
Coûts phase 1	Main d'œuvre externe	311	36	0	348
	Main d'œuvre interne	64	0	0	64
	<b>Sous-total Phase 1</b>	<b>376</b>	<b>36</b>	<b>0</b>	<b>412</b>
Coûts phase 2	<b>Forfait Intégrateur</b>				
	Main d'œuvre externe	1 950	0	0	1 950
	<b>Architecture</b>				
	Main d'œuvre externe	36	0	0	36
	Main d'œuvre interne	177	0	30	207
	Autres frais	144	0	0	144
	<b>Réalisation</b>				
	Main d'œuvre externe	943	0	0	943
	Main d'œuvre interne	1 234	0	307	1 541
	Autres frais	304	0	0	304
	<b>Post-implantation</b>				
	Main d'œuvre externe	0	0	26	26
	<b>Sous-total Phase 2</b>	<b>4 789</b>	<b>0</b>	<b>364</b>	<b>5 152</b>
Contingence	541	0	73	613	
<b>Total avec contingence</b>	<b>5 705</b>	<b>36</b>	<b>436</b>	<b>6 177</b>	

La majorité des coûts présentés en référence (i) se retrouvent dans les activités d'architecture présentées ci-dessus, en plus d'une portion qui sera réalisée à même le forfait négocié avec l'intégrateur. Bien que ces tâches soient réalisées avant la phase de réalisation de l'application, elles permettent de faire la planification détaillée de la solution et sont donc presque entièrement de nature capitalisable.

Énergir tient à souligner que le mandat avec l'intégrateur ayant été négocié à prix fixe, il ne sera pas possible pour Énergir de suivre l'évolution des coûts relatifs à ce contrat selon les grands jalons identifiés ci-dessus (architecture, réalisation et post-implantation). En effet, Énergir s'assurera plutôt que les termes et les échéances prévus au contrat seront respectés



**Projet de solution informatique pour la gestion des interventions de service (Mobilité (R-4080-2019))**

---

pour l'ensemble de la phase 2 du projet. Pour cette raison, les coûts prévus pour ces activités sont présentés distinctement, à la ligne « Forfait intégrateur » du tableau ci-dessus.

- 3.2 Veuillez confirmer que les coûts de la référence (ii) sont capitalisés en vertu de la méthode comptable réglementaire autorisée par la décision D-2018-158, selon la référence (iii).

**Réponse :**

Énergir confirme que les coûts de nature capitalisable présentés en référence (ii) sont des coûts initiaux de configuration et de personnalisation d'une solution informatique et sont portés au CFR réglementaire en vertu de la décision présentée en référence (iii).

- 3.3 Dans l'affirmative, veuillez présenter les principes, méthodes et règles suivis par Énergir pour déterminer la nature des dépenses, soit capitalisable ou d'exploitation.

**Réponse :**

Depuis la décision D-2018-158 rendue par la Régie, Énergir porte tous les coûts initiaux de configuration et de personnalisation des solutions informatiques informatiques dans un CFR réglementaire. Ceci a permis d'uniformiser le traitement avec les solutions sur-site (« on-premise »), pour lesquelles ce type de coûts est capitalisable.

La catégorisation des dépenses, soit capitalisables ou d'exploitation, est donc maintenant la même, que le projet soit informatique ou sur-site. Énergir se réfère à la norme ASC 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 citée en référence (ii).

- 3.4 Dans la négative, veuillez présenter les principes généralement reconnus permettant de capitaliser certains coûts liés au Projet.

**Réponse :**

Non applicable.

- 4. Références :**
- (i) Pièce [B-0006](#), p. 3;
  - (ii) Pièce [B-0006](#), p. 12;
  - (iii) Pièce [B-0006](#), p. 17.

**Préambule :**

(i) « L'outil Mobilité a été déployé progressivement, par bureau d'affaires, à partir de l'été 2007 et a continué d'évoluer en fonction des informations requises dans les ordres de travail ».

(ii) « Étant donné que la solution Salesforce est présentement en implantation pour nos processus de ventes (solution CRM du dossier R-4014-2017), il est tout à fait normal d'analyser des solutions mobiles pour les techniciens qui utilisent cette plate-forme. L'analyse a d'ailleurs permis d'identifier 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) 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 ».

(iii) La durée de vie utile estimée du Projet est de cinq ans.

**Demande :**

4.1 Veuillez comparer et commenter les durées de vie de l'outil Mobilité de la référence (i) et de la solution CRM du dossier R-4014-2017 de la référence (ii) avec la durée de vie prévue pour le Projet à la référence (iii).

**Réponse :**

Le marché des solutions de gestion des interventions de service est en constante évolution depuis les dernières années. Bien qu'il ne soit pas question de désuétude technologique avec les solutions infonuagiques, il est envisageable de réévaluer les fonctionnalités des produits disponibles s'arrimant le mieux à notre évolution dans un horizon de 5 ans.

En comparaison, le produit sélectionné pour le projet CRM est une plateforme généraliste remplaçant un grand nombre d'applications développées à l'interne et transformant un grand nombre de processus. Il n'est pas envisageable de trouver une solution équivalente à Salesforce dans un horizon rapproché et la durée d'amortissement de 10 ans prévue pour le projet CRM en référence (ii) correspond à la meilleure estimation de la durée de vie prévue pour ce type d'application.



- 
5. **Références :**
- (i) Pièce [B-0009](#), par. 12;
  - (ii) Pièce [B-0004](#), par. 3 à 6;
  - (iii) Pièce [B-0006](#), p. 18.

**Préambule :**

(i) « 12. Pour les motifs énoncés à l'affidavit de Monsieur Richard Roy accompagnant la présente demande, Énergir demande à la Régie d'émettre une ordonnance de confidentialité à l'égard des informations caviardées contenues aux pages 10, 16, 17, 18, 21 et 22 de la pièce Énergir-1, Document 1, et ce, jusqu'à la finalisation du Projet; ».

(ii) « 3. Dans le cadre du dossier R-4080-2019, Énergir a déposé, sous pli confidentiel, les informations relatives aux coûts du Projet contenues à la pièce Énergir-1, Document 1 (« Informations Confidentielles »);

4. Énergir soumet que la divulgation, la publication ou la diffusion de ces Informations Confidentielles viendrait nuire aux négociations à venir avec le fournisseur du Projet, notamment en lui permettant d'ajuster son prix en conséquence;

5. Bref, permettre la divulgation, la publication ou la diffusion des Informations Confidentielles contenues aux pages 10, 16, 17, 18, 21 et 22 de la pièce Énergir-1, Document 1 serait de nature à empêcher Énergir de bénéficier du meilleur prix possible, et ce, au détriment et préjudice de l'ensemble de la clientèle de l'activité réglementée;

6. Compte tenu de ce qui précède, Énergir est justifiée de demander à la Régie d'ordonner la confidentialité des Informations Confidentielles contenues aux pages 10, 16, 17, 18, 21 et 22 de la pièce Énergir-1, Document 1, et ce, jusqu'à la finalisation du Projet; ».

(iii) « A. Énergir a signé une entente de type « prix fixe » avec Accenture, ce qui réduit grandement les risques de dépassement de coûts pour les services professionnels qui seront effectués par cet intégrateur. De plus, une contingence variant entre [...], selon la nature de la dépense, a été prévue afin de pallier les autres imprévus du Projet ».

**Demande :**

5.1 Compte tenu de l'information fournie à la référence (iii), veuillez justifier la demande d'ordonnance de traitement confidentiel, telle que formulée aux références (i) et (ii). Veuillez notamment préciser quelles sont, le cas échéant, les négociations à venir dont il s'agit au paragraphe 4 de la référence (ii) et quel prix est susceptible d'être « ajusté » par le fournisseur du Projet, compte tenu qu'une entente de type « prix fixe » a été signée avec ce dernier.

**Réponse :**

Bien que l'entente entre Énergir et Accenture soit de type « prix fixe », il existe néanmoins une possibilité de dépassement de coûts advenant la survenance d'imprévis, le tout tel que mentionné à la page 18 de la pièce Énergir-1, Document 1 (B-0006). 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 du coût du Projet (incluant le coût détaillé de la main d'œuvre et de la contingence) viendrait nuire aux négociations à venir avec l'intégrateur et serait de nature à empêcher Énergir de bénéficier du meilleur prix possible, le tout au détriment et préjudice de l'ensemble de la clientèle de l'activité réglementée.

Confidentialité levée selon la décision D-2019-062