

DÉCISION

QUÉBEC

RÉGIE DE L'ÉNERGIE

D-2024-132

R-4273-2024

13 décembre 2024

PRÉSENTE :

Sylvie Durand
Régisseur

Gazifère Inc.
Demanderesse

Décision finale

Demande pour obtenir l'autorisation de procéder à des investissements visant l'implantation d'un nouveau système d'information client

Demanderesse :

Gazifère Inc.

représentée par M^e Adina Georgescu.

TABLE DES MATIÈRES

LISTE DES ACRONYMES	5
LISTE DES ABRÉVIATIONS ET DES SIGNES CONVENTIONNELS	5
1 DEMANDE.....	6
2 CONCLUSION PRINCIPALE DE LA RÉGIE.....	7
3 MISE EN CONTEXTE ET OBJECTIFS VISÉS PAR LE PROJET	8
4 DESCRIPTION DU PROJET	10
4.1 DESCRIPTION DU PROJET	10
4.2 JUSTIFICATION DU PROJET	13
4.3 AUTRES SOLUTIONS ENVISAGÉES	14
4.4 COÛTS ASSOCIÉS AU PROJET	15
4.5 IMPACTS DU PROJET	16
4.5.1 Impact tarifaire.....	16
4.5.2 Impact sur la qualité de prestation du service.....	17
4.5.3 Bénéfices non énergétiques.....	18
4.6 OPINION DE LA RÉGIE.....	18
5 CRÉATION D’UN COMPTE DE FRAIS REPORTÉS	20
6 DEMANDE DE TRAITEMENT CONFIDENTIEL	21
DISPOSITIF	22

LISTE DES ACRONYMES

BNÉ	bénéfice non énergétique
CFR	compte de frais reportés
CRM	<i>Customer Relationship Management</i> ou plateforme de gestion de la relation client
DDR	demande de renseignements
SIC	Système d'information client ou <i>Client information System</i> (CIS)

LISTE DES ABRÉVIATIONS ET DES SIGNES CONVENTIONNELS

\$	dollar canadien
k	kilo (mille)
M	méga (million)

1 DEMANDE

[1] Le 19 septembre 2024, Gazifère Inc. (Gazifère ou le Distributeur) dépose à la Régie de l'énergie (la Régie) une demande pour obtenir l'autorisation requise pour procéder à des investissements visant l'implantation d'un nouveau système d'information client afin de mieux répondre à ses besoins et à ceux de ses clients (le Projet)¹. Cette demande est présentée en vertu de l'article 73 de la *Loi sur la Régie de l'énergie* (la Loi)² et du *Règlement sur les conditions et les cas requérant une autorisation de la Régie de l'énergie*³ (le Règlement).

[2] Gazifère désire également obtenir l'autorisation de la Régie, conformément à l'article 32 de la Loi, pour la création d'un CFR.

[3] Le 10 octobre 2024, la Régie publie un avis aux personnes intéressées sur son site internet, indiquant qu'elle compte procéder à l'étude de la demande du Distributeur par voie de consultation. Elle fixe au 24 octobre la date de dépôt du complément de preuve demandé à Gazifère⁴.

[4] Le 22 octobre 2024, la Régie accorde le délai demandé par Gazifère pour le dépôt du complément de preuve⁵ et, le 31 octobre 2024, le Distributeur dépose ce complément de preuve⁶ ainsi qu'une déclaration sous serment au soutien de la demande d'ordonnance de confidentialité⁷.

¹ Pièce [B-0002](#).

² [RLRQ, c. R-6.01](#).

³ [RLRQ, c. R-6.01, r. 2](#).

⁴ Pièce [A-0003](#).

⁵ Pièce [A-0004](#).

⁶ Pièces [B-0014](#) (version caviardée) et B-0013 (sous pli confidentiel).

⁷ Pièce [B-0011](#).

[5] Le 12 novembre 2024, la Régie dépose sa DDR n° 1 et fixe au 26 novembre 2024 la date limite pour le dépôt des commentaires des personnes intéressées et au 2 décembre 2024 la date limite pour la réponse du Distributeur à ces commentaires⁸.

[6] Le 19 novembre 2024, Gazifère dépose sa réponse à la DDR n° 1 de la Régie⁹.

[7] En date du 26 novembre 2024, n'ayant reçu aucun commentaire de personnes intéressées, la Régie entame son délibéré.

[8] La présente décision porte sur la demande du Distributeur d'obtenir l'autorisation requise pour réaliser le Projet, la création d'un CFR, ainsi que la demande d'ordonnance de confidentialité.

2 CONCLUSION PRINCIPALE DE LA RÉGIE

[9] Pour les motifs énoncés ci-après, la Régie autorise la réalisation du Projet, tel que soumis par Gazifère. Elle autorise également la création du CFR et accorde la demande d'ordonnance de traitement confidentiel.

⁸ Pièce [A-0005](#).

⁹ Pièce [B-0017](#).

3 MISE EN CONTEXTE ET OBJECTIFS VISÉS PAR LE PROJET

[10] Le SIC actuellement en opération a été progressivement déployé à partir de septembre 2009. Or, ce système d'information ne répond plus aux besoins de Gazifère, puisque la technologie, maintenant obsolète, manque de fonctionnalités modernes essentielles à l'évolution de ses opérations.

[11] Le Distributeur indique être confronté à des défis au niveau des attentes des consommateurs et de la transition énergétique, en raison de la transformation rapide du paysage énergétique.

[12] La demande croissante de flexibilité dans les services, les nouvelles attentes des clients en termes d'accessibilité et de personnalisation, et la nécessité d'offrir à la clientèle une facturation précise et transparente transforme de manière significative les exigences en matière de gestion de l'information client.

[13] Le système actuel est dépourvu de capacités en automatisation et en intelligence artificielle, limitant ainsi le potentiel d'innovation du distributeur.

[14] Gazifère ajoute que les contraintes en matière de personnalisation et d'intégration avec d'autres systèmes entravent sa capacité à s'améliorer et indique que le support et les mises à jour du fournisseur actuel ne sont plus adaptés à ses besoins croissants. La plateforme existante ne profite pas des dernières avancées technologiques, limitant ainsi la capacité de l'entreprise à évoluer efficacement.

[15] Après avoir analysé ses besoins et les opportunités de modernisation de son SIC, Gazifère conclut à la nécessité de mettre en place un nouveau SIC répondant davantage à ses besoins et ceux de ses clients.

[16] Le Distributeur précise les objectifs poursuivis par la réalisation du Projet :

- L'amélioration de l'expérience client grâce à une interface plus conviviale, des fonctionnalités intuitives et une accessibilité accrue aux informations pertinentes.
- L'optimisation des processus internes par la réduction des tâches manuelles, l'automatisation des flux de travail et en favorisant la collaboration entre les différentes équipes.
- Le renforcement de la sécurité des données. Ainsi, le nouveau SIC disposera de mesures de protection robustes assurant la conformité aux normes de sécurité et confidentialité.
- L'intégration plus facile avec les systèmes externes d'Enbridge utilisés par Gazifère, tels que les systèmes de gestion des stocks, les plateformes de gestion de la relation client et les systèmes de gestion financière.
- L'amélioration et le renforcement des capacités d'analyse et de production de rapports permettant à Gazifère de disposer de données approfondies afin de prendre des décisions optimales.
- Une transition fluide et efficace vers le nouveau SIC en fournissant une formation adéquate aux clients et utilisateurs de cette nouvelle technologie.
- Un fonctionnement évolutif et flexible permettant à Gazifère de s'adapter aux besoins changeants de sa clientèle et de l'industrie, tout en soutenant ses initiatives de décarbonation et ce, sans compromettre la performance ou la fiabilité du système.

4 DESCRIPTION DU PROJET

4.1 DESCRIPTION DU PROJET

[17] Le Projet vise à migrer six processus de gestion vers la plateforme SAP, tout en favorisant une intégration fluide avec les autres systèmes de gestion externes que le Distributeur continuera d'utiliser. Gazifère énumère les processus de gestion visés qui incluent la gestion de la facturation, du recouvrement, des tarifs, de la consommation et des données et rapports analytiques¹⁰.

[18] Le Distributeur précise que la solution proposée est en partie infonuagique, l'infrastructure étant hébergée dans l'infonuagique de Microsoft Azure, de sorte que les serveurs ne seront pas localisés chez Gazifère¹¹.

[19] La migration vers la plateforme SAP implique une intégration avec plusieurs systèmes externes présentement utilisés. Certaines de ces intégrations sont déjà en place avec le SIC, beaucoup sont partielles ou manuelles; la migration permettra davantage d'automatisation entre SAP et les systèmes externes. Le Distributeur énumère les principaux systèmes externes et explique leurs fonctions¹².

[20] Afin d'atténuer le risque associé à la cohabitation de plusieurs plateformes informatiques, Gazifère prendra certaines précautions. Ainsi, lors de la mise en production, la version obsolète du SIC sera accessible en référence et en mode lecture seulement. La nouvelle plateforme SAP accueillera toutes les modifications requises¹³.

¹⁰ Pièce [B-0014](#), p. 1.

¹¹ Pièce [B-0017](#), p. 5, réponse à la question 3.1.

¹² Pièce [B-0014](#), p. 2.

¹³ Pièce [B-0014](#), p. 12.

[21] Le Distributeur présente les volets de la réalisation du Projet¹⁴ et prévoit débiter les travaux en janvier 2025¹⁵. Le Distributeur prévoit que le Projet sera réalisé en cinq phases sur une période de 15 à 18 mois selon le calendrier de réalisation projeté¹⁶.

[22] Afin d'atténuer les risques de non-respect du calendrier, Gazifère indique que le coordonnateur de projet assurera un suivi régulier et rigoureux avec les participants et procédera, entre autres, à une revue des critères de succès pour minimiser les surprises et agir promptement, s'il y a des actions à prendre pour respecter le calendrier initial¹⁷.

[23] Gazifère soumet que la migration vers la plateforme SAP devra se faire tout en garantissant la continuité et l'intégrité des opérations actuelles du Distributeur¹⁸. Avec la coopération de l'équipe d'Enbridge, le Distributeur procédera à plusieurs tests de vulnérabilité afin de s'assurer que tous les risques sont identifiés et traités avant la mise en production du nouveau SIC¹⁹.

[24] Afin d'assurer le maintien d'un service de qualité lors du processus de migration vers le nouveau SIC, Gazifère présente les solutions qu'elle entend mettre en place afin de faire face à des interruptions temporaires ou diminutions de la performance du SIC, des pertes de données critiques, des modifications importantes de processus quotidiens, de potentielles non-conformités ou des failles de sécurité dans les données²⁰.

[25] Le Distributeur précise que sa société-mère, Enbridge Inc., agira à titre de gestionnaire du Projet en collaboration avec des ressources externes. L'intégration de la solution SAP au système existant d'Enbridge sera menée par un intégrateur sélectionné par Enbridge, à la suite d'un processus d'appel d'offres²¹.

¹⁴ Pièce [B-0005](#), p. 5 et 6.

¹⁵ Pièce [B-0002](#), par. 12, p. 2.

¹⁶ Pièce [B-0005](#), p. 6.

¹⁷ Pièce [B-0014](#), p. 12.

¹⁸ Pièce [B-0014](#), p. 1.

¹⁹ Pièce [B-0014](#), p. 12.

²⁰ Pièce [B-0014](#), p. 6 à 9.

²¹ Pièce [B-0014](#), p. 3.

[26] Le Distributeur participera au Projet lors de la définition des besoins, des tests et des validations en collaboration avec l'intégrateur choisi. Gazifère indique que les ressources qu'elle mettra à disposition du Projet se composent de l'équivalent de quatre ressources internes ainsi que d'un coordonnateur de projet externe²² et dépose un tableau présentant les ressources pour les phases du Projet²³.

[27] Une communication régulière auprès des parties prenantes internes sera assurée afin de les informer de l'évolution du Projet. De plus, une formation structurée sera déployée avant et après le lancement du nouveau SIC, celle-ci inclura des sessions de formation pour les utilisateurs internes et du support de formation accessible pour référence future²⁴.

[28] Alors que le support du SIC actuel est géré à l'interne, le Distributeur soumet qu'une fois le nouveau SIC implanté, le support informatique sera désormais pris en charge par Enbridge Inc. Il indique que ce modèle est similaire à celui de la suite Office, pour laquelle Enbridge Inc. fournit le support nécessaire, avec la collaboration de ressources externes telles que Microsoft ou d'autres firmes externes, lorsque requis. Ce changement s'inscrit dans la démarche continue d'Enbridge Inc. visant à centraliser le soutien de plusieurs applications, renforçant ainsi l'efficacité et la cohérence des services offerts²⁵.

[29] Afin d'atténuer les risques inhérents à la gestion du changement, le Distributeur s'assurera de l'implication des acteurs clés dans la phase de test utilisateur et la participation accrue des experts pour façonner les plans de formation et cibler d'avance les défis potentiels²⁶.

²² Pièce [B-0014](#), p. 3.

²³ Pièce [B-0014](#), p. 4.

²⁴ Pièce [B-0014](#), p. 4.

²⁵ Pièce [B-0014](#), p. 4.

²⁶ Pièce [B-0014](#), p. 12.

4.2 JUSTIFICATION DU PROJET

[30] La technologie de son SIC implanté il y a 15 ans rend difficile, voire impossible, l'intégration de fonctionnalités stratégiques essentielles pour assurer un service à la clientèle de qualité et une facturation efficace, dans le contexte en évolution dépeint par Gazifère.

[31] Dès lors, le Distributeur soumet qu'il est nécessaire de mettre en place un nouveau SIC répondant davantage à ses besoins et à ceux de ses clients. Pour ce faire, Il propose d'intégrer la solution déployée chez Enbridge Inc., permettant ainsi de bénéficier du support et de l'expertise de sa maison-mère tout au long du Projet, réduisant ainsi les besoins en ressources internes, dont l'équipe est restreinte, pour mener à bien un projet de cette envergure dans des délais raisonnables²⁷.

[32] Le Distributeur rappelle²⁸ que la stratégie actuelle d'Enbridge Inc. consiste à harmoniser les systèmes informatiques utilisés par ses filiales et à centraliser plusieurs fonctions technologiques, présentant ainsi de nombreux avantages, tant fonctionnels que financiers ou du point de vue de la sécurité. De plus, en favorisant l'intégration de ses filiales à ses systèmes informatiques, Enbridge Inc. offre le support nécessaire pour répondre aux besoins des différentes entités de l'entreprise.

[33] Par ailleurs, en plus des bénéfices offerts par la solution SAP en matière d'harmonisation des systèmes entre elle et sa maison-mère, Gazifère précise que la solution offerte par le Projet présente d'autres avantages²⁹ :

- Plateforme reconnue comme l'une des solutions SIC la plus robuste et réputée mondialement, largement adoptée par les grands distributeurs d'énergie³⁰;
- Technologie de pointe avec des fonctionnalités avancées en matière de gestion de l'expérience client;

²⁷ Pièce [B-0014](#), p. 11.

²⁸ Pièce [B-0017](#), réponse 1.1, p. 2 et 3.

²⁹ Pièce [B-0005](#), p. 11.

³⁰ Pièce [B-0014](#), p. 9.

- Réduction des risques de sécurité grâce à une plateforme bien maintenue et mise à jour régulièrement;
- Économies de coûts prévues par rapport à l'intégration à une nouvelle plateforme supportée en totalité par Gazifère.

4.3 AUTRES SOLUTIONS ENVISAGÉES

[34] Pour le remplacement de son SIC, Gazifère a étudié plus en détails deux solutions alternatives à SAP : Oracle utilities et Microsoft Dynamics 365³¹. La première présente l'avantage de s'adapter aux systèmes de facturation complexes des distributeurs d'énergie et de s'intégrer naturellement avec le système financier Oracle, utilisé par Gazifère. La deuxième solution est flexible avec un module CRM performant.

[35] Cependant, les deux solutions requièrent de nombreuses personnalisations et une expertise interne supplémentaire pour s'intégrer aux autres systèmes de Gazifère, augmentant les coûts et les délais de mise en œuvre.

[36] Le Distributeur indique que les coûts d'implantation et de maintenance des solutions alternatives seraient comparables ou supérieurs à ceux du Projet, d'autant plus que ces estimations n'incluent pas les coûts supplémentaires liés aux expertises en cybersécurité et administration de système qui devraient être développées à l'interne, une fois la solution en place, compte tenu de l'utilisation d'une plateforme différente de celle d'Enbridge Inc.³².

[37] Quant au maintien de l'utilisation du SIC actuellement en usage, bien qu'elle présente l'avantage de ne représenter aucun coût pour la migration des données ou la formation des employés, Gazifère soumet qu'elle ne ferait que retarder la mise en place d'une solution viable et pérenne. D'une part, elle ne répond plus à ses besoins en matière de technologie, de sécurité et de satisfaction client³³. D'autre part, le support du fournisseur actuel est devenu inadéquat, entravant la capacité du Distributeur à atteindre

³¹ Pièce [B-0014](#), p. 9 à 11.

³² Pièce [B-0014](#), p. 11.

³³ Pièce [B-0005](#), p. 10.

ses objectifs de transformation énergétique tout en garantissant un service de qualité à ses clients³⁴.

4.4 COÛTS ASSOCIÉS AU PROJET

[38] Gazifère précise que le coût total de réalisation pour l'ensemble du Projet est de 4,96 M\$, soit 2,9 M\$ pour les travaux réalisés par Enbridge, 1,4 M\$ pour ceux réalisés par Gazifère et une contingence de 650 k\$ (15 %)³⁵.

[39] Ce coût total couvre essentiellement les coûts de main-d'œuvre mobilisée par Enbridge Inc. et Gazifère lors des différentes phases. En réponse à une DDR de la Régie, Gazifère dépose l'estimation des coûts afférents à l'intervention de son équipe et des équipes d'Enbridge pour les différentes phases du Projet³⁶.

[40] Les coûts associés au Projet sont les coûts capitalisables liés aux phases de collecte des besoins, des ateliers de conception, des tests et analyses de sécurité et la période de conversion. Les dépenses non capitalisables représentent les coûts liés à la migration des données, la gestion du changement et la mise en service.

[41] Gazifère indique que le coordonnateur du Projet assurera un suivi régulier et rigoureux avec les participants et que celui-ci procédera en outre à une revue des critères de succès, pour minimiser les surprises et agir promptement s'il y a des actions à prendre pour éviter les dépassements de coûts³⁷.

[42] Les coûts d'exploitation pendant la réalisation du Projet seront portés dans un CFR et amortis sur une période d'un an à la suite de l'intégration du Projet à la base tarifaire.

³⁴ Pièce [B-0014](#), p. 11.

³⁵ Pièce [B-0005](#), p. 7.

³⁶ Pièces [B-0014](#), p. 6, et B-0013 (sous pli confidentiel).

³⁷ Pièce [B-0014](#), p. 12.

4.5 IMPACTS DU PROJET

4.5.1 IMPACT TARIFAIRE

[43] Gazifère dépose l'impact des coûts du Projet sur le coût de service³⁸. Afin d'estimer l'impact tarifaire, le Distributeur présente les paramètres relatifs au coût du capital et au pourcentage des coûts supportés par l'activité non réglementée. Il précise que les investissements initiaux (capitalisables) seront amortis sur une période de 10 ans, afin de refléter la durée de vie utile estimée du Projet³⁹.

[44] Dans le complément de preuve déposé et en réponse à la DDR de la Régie, le Distributeur précise anticiper une durée de vie minimale d'au moins 10 ans pour ce nouveau SIC, en se basant sur son expérience passée. Il indique qu'advenant que la durée de vie soit prolongée, l'étude d'amortissement effectuée tous les cinq ans en tiendra compte dans l'établissement des tarifs⁴⁰.

[45] Aux fins de l'estimation de l'impact tarifaire, Gazifère tient compte de la perte sur disposition du SIC actuel qui sera amortie sur une seule année⁴¹. En réponse à la DDR de la Régie portant sur la nature de la perte sur disposition du SIC actuel, étant donné son obsolescence, le Distributeur dépose les explications relatives au montant et au calcul de cette perte sur disposition⁴².

[46] À titre d'explication de la période d'amortissement d'un an des dépenses d'exploitation portées au CFR pendant la réalisation du Projet, Gazifère précise vouloir se réserver le droit d'amortir les charges sur une période plus longue dans le cadre d'un dossier tarifaire si la situation le requiert et ce, en fonction de la hausse tarifaire globale. Une demande sera faite à la Régie dans le cadre d'un dossier réglementaire, si requis.

³⁸ Pièce [B-0006](#).

³⁹ Pièce [B-0005](#), p. 8.

⁴⁰ Pièces [B-0014](#), p. 5, et [B-0017](#), réponse 3.2, p. 6.

⁴¹ Pièce [B-0006](#).

⁴² Pièce [B-0017](#), réponses 2.1 et 2.2, p. 4.

[47] En considérant des variations de plus ou moins 10 % des coûts en capital et 20 % des coûts d'exploitation au cours des 10 prochaines années, Gazifère estime l'impact tarifaire entre 5,72 M\$ et 8,37 M\$, comme indiqué au tableau suivant.

TABLEAU 1⁴³
ANALYSE DE SENSIBILITÉ SUR 10 ANS

Scénarios	- 20 %	- 10 %	Scénario de base	+ 10 %	+ 10 %
Impact sur le coût de service <i>(en millions de dollars)</i>	5,72	6,38	7,04	7,71	8,37

4.5.2 IMPACT SUR LA QUALITÉ DE PRESTATION DU SERVICE

[48] Gazifère indique que le remplacement du SIC actuel servira de catalyseur pour une amélioration significative de la qualité de service en tant que distributeur de gaz naturel et précise que l'expertise approfondie de son nouveau fournisseur dans l'industrie contribuera à cette transformation.

[49] Au terme du processus de migration, et grâce à l'automatisation des processus internes réduisant les tâches manuelles et renforçant la collaboration entre les équipes, le Distributeur va bénéficier d'une efficacité opérationnelle accrue, d'une sécurité des données renforcée et d'une prise de décisions stratégiques optimisée. Le nouveau SIC positionnera le Distributeur pour offrir un service de qualité significativement supérieure, répondant aux attentes de la clientèle et renforçant sa position de distributeur de gaz naturel⁴⁴.

⁴³ Pièces [B-0005](#), p. 9, et [B-0007](#).

⁴⁴ Pièce [B-0005](#), p. 10.

[50] Gazifère note aussi que le nouveau SIC et le renforcement des capacités d'analyse et de production vont contribuer à améliorer l'efficacité et l'efficience de la préparation des pièces déposées, dans le cadre des dossiers soumis à la Régie⁴⁵.

4.5.3 BÉNÉFICES NON ÉNERGÉTIQUES

[51] Gazifère énumère les BNÉ liés au Projet, tant pour l'entreprise que pour les consommateurs et la société, pendant et après l'implantation du nouveau SIC⁴⁶. L'automatisation et l'optimisation des processus lui permettent notamment d'anticiper des gains d'efficacité opérationnelle autour de 5 %, favorisant la réallocation de certaines ressources à des projets en lien avec la transition énergétique⁴⁷.

[52] Gazifère soumet également que le nouveau SIC représentera un support technologique performant pour l'implantation de mesures soutenant la décarbonation qui sont difficilement applicables avec la solution actuelle, comme l'injection de gaz de source renouvelable et l'introduction de la tarification dynamique, le cas échéant⁴⁸.

4.6 OPINION DE LA RÉGIE

[53] La Régie juge que les renseignements déposés au soutien de la demande sont conformes au Règlement.

[54] À l'instar du Distributeur, la Régie est d'avis que l'obsolescence du SIC actuellement en opération ne lui permet plus de répondre plus à ses besoins actuels et émergents, et considère que son maintien ne permettra pas à Gazifère d'atteindre ses objectifs de transformation énergétique tout en garantissant le maintien d'un service de qualité à ses clients. La Régie note par ailleurs que le Projet visant à migrer vers une solution plus moderne et robuste pour soutenir les objectifs de transformation énergétique inclut,

⁴⁵ Pièce [B-0017](#), réponse à la question 4.1, p. 8.

⁴⁶ Pièce [B-0005](#), p. 9.

⁴⁷ Pièce [B-0017](#), p. 10 et 11.

⁴⁸ Pièce [B-0017](#), réponse à question 5.1, p. 11.

notamment, le renforcement de la sécurité des données par un SIC qui offrira un niveau de protection robuste, assurant la conformité aux normes de sécurité et de confidentialité.

[55] La Régie retient également que les solutions alternatives examinées ne sont pas moins coûteuses et qu'elles ne présentent pas tous les avantages de la solution retenue, ni ne répondent à l'ensemble des solutions recherchées par le Distributeur, compte tenu du contexte et des besoins identifiés.

[56] La Régie est d'avis que Gazifère a identifié les moyens adéquats afin d'atténuer les risques inhérents à la réalisation du Projet.

[57] La Régie est satisfaite des informations déposées par le Distributeur au soutien de l'estimation de l'impact tarifaire. De plus, elle considère adéquates les explications fournies quant à la durée de vie anticipée de 10 ans du nouveau SIC et retient que la solution retenue pour le Projet est une solution de type infonuagique.

[58] Ainsi, tel qu'indiqué dans sa décision D-2024-113⁴⁹, la Régie considère approprié que les coûts de nature capitalisable soient amortis sur une période équivalente à la durée de vie utile anticipée de la solution infonuagique retenue, soit 10 ans.

[59] Sur la base des explications fournies en réponses à sa DDR, la Régie retient que la réalisation du Projet permettra de générer des BNÉ pour l'ensemble de la société, notamment en matière de décarbonation⁵⁰.

[60] La Régie note aussi que le renforcement des capacités d'analyse et de production de rapports permettra, dans une certaine mesure, d'améliorer l'efficacité et l'efficience entourant la préparation des pièces devant être déposées dans le cadre de divers dossiers soumis à la Régie.

⁴⁹ Dossier R-4257-2024, décision [D-2024-113](#), p. 67, par. 228.

⁵⁰ Pièce [B-0017](#), réponse à question 5.1, p. 11 et 12.

[61] **En conséquence, la Régie autorise Gazifère à réaliser le Projet, tel que soumis.**

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

[63] **Elle lui demande également de déposer, lors des prochains dossiers de fermeture réglementaire des livres, les données nécessaires à l'examen du suivi, des coûts et de l'impact tarifaire du Projet.**

5 CRÉATION D'UN COMPTE DE FRAIS REPORTÉS

[64] **Gazifère demande à la Régie l'autorisation de créer un CFR afin d'y comptabiliser les dépenses liées à la réalisation du Projet. Le Distributeur précise que ce CFR sera exclu de sa base de tarification et que des intérêts seront capitalisés sur le solde de ce CFR au dernier taux de rendement sur la base de tarification autorisé par la Régie et ce, jusqu'à leur intégration dans le coût de service de Gazifère.**

[65] **La Régie considère qu'une telle approche est appropriée dans les circonstances.**

[66] **La Régie autorise donc Gazifère à créer un CFR, portant intérêt au dernier taux de rendement sur la base de tarification autorisé, dans lequel seront cumulés les coûts liés au Projet, jusqu'à son inclusion dans le coût de service du Distributeur à compter du 19 septembre 2024.**

6 DEMANDE DE TRAITEMENT CONFIDENTIEL

[67] Gazifère demande à la Régie d'ordonner la confidentialité, jusqu'au 31 décembre 2026⁵¹, de certains renseignements contenus dans la pièce B-0013⁵², déposée sous pli confidentiel le 31 octobre 2024.

[68] Gazifère soumet que certains de ces renseignements sont de nature stratégique et confidentielle, puisqu'ils portent sur le détail des coûts du Projet pour l'implantation d'un nouveau système d'information client sur la plateforme SAP d'Enbridge, ainsi que le processus prévu par Enbridge et Gazifère pour la réalisation de ce Projet.

[69] Gazifère soumet que la divulgation publique de ces renseignements pourrait porter gravement atteinte au processus d'appel d'offres qui sera lancé par Enbridge pour la réalisation du Projet et à sa capacité de se procurer les services requis à cette fin auprès de fournisseurs externes, à des conditions concurrentielles et ce, au détriment et préjudice de l'ensemble de sa clientèle.

[70] L'article 30 de la Loi prévoit que la Régie peut interdire ou restreindre la divulgation, la publication ou la diffusion de renseignements ou de documents qu'elle indique, si le respect de leur caractère confidentiel ou de l'intérêt public le requiert.

[71] La Régie a indiqué à plusieurs reprises que cet article constitue une exception à la règle générale du caractère public de ses audiences et qu'il incombe à la personne qui demande une ordonnance de traitement confidentiel, quelle que soit la nature du dossier sous étude, de faire la preuve que les renseignements visés par sa demande ont un caractère confidentiel qui doit être respecté, ou que l'intérêt public requiert l'émission d'une telle ordonnance.

⁵¹ Pièce [B-0011](#).

⁵² Caviardés à la pièce [B-0014](#).

[72] La Régie est d'avis que les motifs au soutien de la demande de confidentialité justifient l'émission d'une ordonnance de traitement confidentiel.

[73] **En conséquence, la Régie accueille la demande d'ordonnance de traitement confidentiel et interdit la divulgation, la publication et la diffusion des informations contenues à la pièce B-0013, caviardées à la pièce B-0014 jusqu'au 31 décembre 2026.**

[74] **Considérant ce qui précède,**

La Régie de l'énergie :

ACCUEILLE la demande de Gazifère;

AUTORISE la réalisation du Projet tel que soumis;

AUTORISE la création d'un CFR, portant intérêts au dernier taux de rendement sur la base de tarification autorisé par la Régie, dans lequel seront cumulés les coûts reliés au Projet;

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

DEMANDE à Gazifère de l'informer si elle anticipe un dépassement des coûts du Projet supérieur à 15 %;

ACCUEILLE la demande de traitement confidentiel et **INTERDIT** la divulgation, la publication et la diffusion des informations contenues à la pièce B-0013, caviardées à la pièce B-0014, **jusqu'au 31 décembre 2026;**

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

Sylvie Durand

Régisseur