

**RÉPONSE À LA DEMANDE DE RENSEIGNEMENTS N<sup>o</sup> 1 DE LA RÉGIE DE L'ÉNERGIE (LA RÉGIE)  
RELATIVE À LA DEMANDE D'AUTORISATION D'UN PROJET D'INVESTISSEMENT  
VISANT L'IMPLANTATION D'UNE SOLUTION INFORMATIQUE POUR LA GESTION  
DE LA RELATION AVEC LA CLIENTÈLE**

---

## LA DEMANDE

1. **Références :**
- (i) Pièce B-0009, p.23;
  - (ii) Pièce B-0009, p. 4;
  - (iii) Pièce B-0009, p. 8;
  - (iv) Pièce B-0011, p. 2.

### Préambule :

(i) « Gaz Métro demande à la Régie d'autoriser la phase 1 du présent Projet d'investissement consistant à effectuer la révision des processus et l'analyse globale pour l'implantation d'une solution informatique pour la gestion de la relation avec la clientèle [...]. Elle demande également la création d'un compte de frais reportés, portant intérêts au taux moyen du coût en capital en vigueur, afin d'y inscrire les coûts du Projet et de les inclure dans la Cause tarifaire 2018 ». [nous soulignons]

(ii) « Gaz Métro demande à la Régie que le Projet [...] procède en deux phases. La présente demande porte sur la phase 1 du Projet, soit la phase conceptuelle, laquelle est estimée à 2,1 M\$. Pour la phase 2, et sous réserve de la décision de la Régie autorisant la tenue de la phase 1, Gaz Métro demandera l'approbation de l'investissement pour la réalisation de la suite du Projet, soit les phases de développement et d'implantation ». [nous soulignons]

(iii) Le Distributeur indique que « [l]es projets de transformation, de la nature des solutions CRM, sont des projets complexes de par la transformation organisationnelle qu'ils peuvent induire. Afin de préciser les efforts et les coûts requis, Gaz Métro présente ce projet en deux phases comme mentionné à la section 1. La phase 1 du Projet consistera donc à réaliser la "révision des processus" et "la conception du nouveau système". La phase 2 portera sur la réalisation, les tests et la mise en marche ». [nous soulignons]

(iv) Gaz Métro indique qu'elle « prend acte de la suggestion de l'ACIG quant à la possibilité de convenir d'un contrat à prix fixe lors de la mise en application du projet à la suite de l'approbation de la phase 2. Toutefois, [Gaz Métro] rappelle [qu'elle en est] à la phase 1 du projet et qu'il serait prématuré à ce stade-ci du processus de prendre un tel engagement alors que le projet en est toujours à l'étape de conception. En ce qui a trait à la phase 1, il a été jugé que l'approche la plus prudente et qui assurait un meilleur contrôle des coûts était de fonctionner sur une base horaire (c.-à-d. "temps et matériel") plutôt que par contrat à prix fixe compte tenu du fait que le projet est toujours au stade préliminaire ». [nous soulignons]

**Demandes :**

La Régie comprend que c'est au terme de la phase 1 que le Distributeur sera en mesure de présenter, de façon précise, la problématique, les éléments de la solution informatique retenue ainsi que les bénéfices découlant de la mise en place de cette solution. La demande d'autorisation concerne uniquement la phase conceptuelle et préliminaire d'un projet de solution informatique dont Gaz Métro indique qu'il devra éventuellement faire lui-même l'objet d'une demande d'autorisation (que Gaz Métro identifie comme étant la phase 2).

- 1.1 Veuillez justifier le dépôt de votre demande d'autorisation de la phase 1 en vertu de l'article 73 de la *Loi sur la Régie de l'énergie*<sup>1</sup> (la Loi) et de l'article 1 du *Règlement sur les conditions et les cas requérant une autorisation de la Régie de l'énergie*<sup>2</sup> (le Règlement). Veuillez en particulier justifier en quoi la phase 1 constitue un actif visé par le premier paragraphe du premier alinéa de l'article 73 de la Loi et un projet visé par le Règlement, en tenant compte notamment du fait que l'ensemble des renseignements requis pour l'examen d'un projet en vertu dudit règlement ne seront disponibles qu'à l'issue de la phase 2 évoquée par Gaz Métro.

**Réponse :**

Gaz Métro soumet que le projet d'investissement visant l'implantation d'une solution informatique pour la gestion de la relation avec la clientèle (ci-après le « **Projet** »), pris dans son ensemble (phases 1 et 2 combinées), constitue un actif visé par l'article 73 de la Loi. D'ailleurs, la Régie a récemment autorisé un projet d'investissement visant l'implantation d'un actif similaire, soit un projet de modernisation de la solution informatique utilisée pour la gestion des approvisionnements gaziers (R-3942-2015). Par conséquent, Gaz Métro considère que si le Projet se qualifie d'« actif » au sens de l'article 73 de la Loi, chacune de ses composantes qui sont indissociables l'une de l'autre, soit les phases 1 et 2, doivent se qualifier à titre d'« actifs » également. En d'autres mots, Gaz Métro estime que l'accessoire doit suivre le principal et que de ce fait, si le Projet est traité comme un actif, les différentes phases de ce dernier doivent l'être aussi. Ainsi, Gaz Métro considère que la phase 1 du Projet constitue un actif dans le cadre d'un projet au sens du Règlement.

Par ailleurs, au-delà de ce qui précède, Gaz Métro croit que la phase 1, dite « conceptuelle », vise des investissements relatifs à des études et des évaluations et à des connaissances acquises dans le cadre de celles-ci qui peuvent juridiquement se qualifier à titre d'actifs intangibles.

---

<sup>1</sup> RLRQ, c. R-6.01.

<sup>2</sup> RLRQ, c. R-6.01, r. 2.

- 1.2 Veuillez commenter sur la possibilité pour Gaz Métro de présenter, en vertu des articles 31(1)(5°) et 32 de la Loi, une demande d'autorisation de créer un compte de frais reportés hors base, portant intérêt au taux du coût en capital moyen<sup>3</sup>, pour y comptabiliser les coûts de la phase 1 dudit projet de solution informatique, le tout sous réserve de la décision à être rendue par la Régie sur la demande éventuelle d'autorisation dudit projet en vertu de l'article 73 de la Loi.

**Réponse :**

L'avenue présentée par la Régie à la question 1.2 constitue une autre possibilité. Cependant, Gaz Métro est d'avis qu'en traitant, dans un même projet, la phase conceptuelle (c.-à-d. la phase 1) séparément de la phase de développement et d'implantation (c.-à-d. la phase 2), l'orientation retenue lors de la phase 1 permettra davantage d'atteindre les objectifs visés. De plus, Gaz Métro a confiance que deux phases distinctes permettront une meilleure estimation des coûts et un contrôle optimal de ces derniers, et ce, à l'avantage de tous. Ce traitement en deux phases constitue d'ailleurs une des mesures prises par Gaz Métro afin de mitiger les risques liés au Projet<sup>4</sup>. Par conséquent, Gaz Métro est d'avis que l'avenue visant une demande d'autorisation en vertu de l'article 73 de la Loi dès la phase 1 du Projet demeure la plus adéquate.

---

<sup>3</sup> Dossier R-3879-2014 Phases 3 et 4, décision D-2015-181, p. 133.

<sup>4</sup> Voir section 9.3 (A) de la pièce Gaz Métro-1, Document 1 (B-0009).