

**PROJET S.I.C.  
(SYSTÈME D'INFORMATION CLIENTÈLE)**



---

## Table des matières

<b>1. INTRODUCTION .....</b>	<b>4</b>
<b>2. CONTEXTE .....</b>	<b>4</b>
<b>3. ÉTAT D'AVANCEMENT POUR L'ANNÉE 2008 .....</b>	<b>4</b>
3.1. RAPPEL DES PARAMÈTRES DE BASE .....	4
3.2. ÉTAT D'AVANCEMENT DES TRAVAUX PRÉVUS .....	5
3.2.1. <i>Travaux réalisés en 2008</i> .....	5
3.2.2. <i>État d'avancement par rapport à l'échéancier</i> .....	5
3.2.3. <i>État sur la réalisation des biens livrables de 2008</i> .....	5
3.2.4. <i>État des coûts</i> .....	5
<b>4. RÉCAPITULATIF DU PROJET S.I.C. ....</b>	<b>7</b>
4.1. RAPPEL DES PARAMÈTRES DE BASE .....	7
4.2. ÉTAT SUR LA RÉALISATION DU PROJET S.I.C. ....	8
4.2.1. <i>Statut sur la réalisation des biens livrables</i> .....	8
4.2.2. <i>Statut sur l'échéancier des livraisons</i> .....	10
4.2.3. <i>État des coûts et explication des écarts</i> .....	11
4.2.4. <i>État des bénéfices</i> .....	13
4.3. PERFORMANCE DES MODULES .....	13
4.4. REVUE DES RISQUES IDENTIFIÉS AU PROJET .....	15
<b>5. CONCLUSION .....</b>	<b>16</b>

## 1. INTRODUCTION

1 Le présent rapport s'inscrit en conformité avec la décision D-2002-280  
2 concernant l'autorisation de réaliser le projet Système d'information clientèle  
3 (S.I.C.). Ce sixième et dernier suivi annuel a pour objet les informations  
4 pertinentes à l'année 2008, soit l'implantation de la dernière livraison du projet en  
5 début d'année et la période de stabilisation de deux mois, et une synthèse de  
6 l'ensemble du projet S.I.C.

## 2. CONTEXTE

7 Le projet S.I.C. est un élément structurant qui s'inscrit dans la recherche des  
8 pistes d'efficience dans les processus d'affaires d'Hydro-Québec Distribution.  
9 L'implantation, en janvier 2008, de la dernière livraison de S.I.C. (livraison 3 ou  
10 L3) qui visait la clientèle résidentielle, suivie par deux mois de stabilisation,  
11 marque la dernière étape du projet qui a débuté en 2003.

## 3. ÉTAT D'AVANCEMENT POUR L'ANNÉE 2008

### 3.1. Rappel des paramètres de base

12 Le budget 2008 correspond aux dépenses attribuables à la réalisation du  
13 lot # 15, tel qu'annoncé dans le suivi 2007. Il se ventile ainsi :

14	• <b>Investissements</b> (en M\$)		
15	○ Main-d'œuvre	2,0	} 7,7 M\$
16	○ Matériels et progiciels	0,0	
17	○ <b>Sous total</b>	<b>2,0</b>	
18	• <b>Charges</b> (en M\$)		} 7,7 M\$
19	○ Main-d'œuvre	5,7	
20	○ Matériels et progiciels	0,0	
21	○ <b>Sous total</b>	<b>5,7</b>	
22			

### 3.2. État d'avancement des travaux prévus

#### 3.2.1. Travaux réalisés en 2008

1 Les travaux prévus dans le cadre du lot # 15, « Stabilisation et support », étaient  
 2 l'exploitation de la solution S.I.C., le support post implantation, la diffusion de la  
 3 formation d'appoint et la mise en dérouté des applications patrimoniales  
 4 remplacées par la solution S.I.C.

#### 3.2.2. État d'avancement par rapport à l'échéancier

5 Le lot # 15 a débuté le 1<sup>er</sup> janvier 2008 pour se terminer le 29 février 2008.  
 6 Toutes les activités ont été réalisées selon la planification annoncée dans le suivi  
 7 2007.

#### 3.2.3. État sur la réalisation des biens livrables de 2008

8 Les biens livrables du lot #15 ont été réalisés tel que planifiés.

9 **TABLEAU 1**  
 10 **ÉTAT DE RÉALISATION DES BIENS LIVRABLES**

Livraisons	Lots	Description	Date de début	Date de fin	Principaux livrables
L3	Lot 15	Stabilisation L3	2008-01-01	2008-02-29	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Exploitation</li> <li>• Support</li> <li>• Mise en dérouté des applications patrimoniales remplacées par S.I.C.</li> <li>• Diffusion de la formation</li> <li>• Gestion du changement et communication</li> </ul>

11

#### 3.2.4. État des coûts

12 Les coûts associés à la réalisation du lot #15 pour l'année 2008 sont les  
 13 suivants :

1  
2  
3

**TABLEAU 2**  
**ÉTAT DES COÛTS**  
**(EN MILLIONS DE DOLLARS)**

	Budget 2008	Réel 2008	Écart (Budget - réel)
<b>Investissements</b>	<b>2,0</b>	<b>2,3</b>	<b>-0,3</b>
Main-d'œuvre et services professionnels	2,0	2,2	-0,2
Matériels et progiciels	0,0	0,1	-0,1
<b>Charges</b>	<b>5,7</b>	<b>4,5</b>	<b>1,2</b>
Main-d'œuvre et services professionnels	5,7	4,5	1,2
Matériels et progiciels	0,0	0,0	0,0
<b>Sous total</b>	<b>7,7</b>	<b>6,8</b>	<b>0,9</b>
Intérêts financiers capitalisés			
<b>Total</b>	<b>7,7</b>	<b>6,8</b>	<b>0,9</b>

4

5 Les investissements additionnels de 0,3 M\$ sont attribuables à :

- 6
- un étalement de la période de la mise en dérouté des applications patrimoniales (valeur de 0,2 M\$) ;
  - des dépenses d'implantation non planifiées (valeur de 0,1 M\$).
- 7  
8

9 L'écart favorable de 1,2 M\$ aux charges découle principalement de dépenses  
10 moindres dans l'activité de support post implantation. En raison du niveau de  
11 stabilité de la solution constaté, les ressources assignées à cette activité n'ont  
12 pas été utilisées à temps plein.

## **4. RÉCAPITULATIF DU PROJET S.I.C.**

### **4.1. Rappel des paramètres de base**

1 Le 13 décembre 2002, le Conseil d'administration d'Hydro-Québec, approuvait la  
2 recommandation initiale du projet S.I.C., soit un montant total de 320 M\$  
3 (investissements et charges) pour la réalisation du projet, et des coûts  
4 d'exploitation des systèmes pendant le développement de 5,5 M \$ par année en  
5 moyenne.

6 En 2004, deux évènements ont contribué à modifier le cadre financier du projet.  
7 D'une part, une analyse plus détaillée de la nature des coûts a conduit aux  
8 modifications de leur traitement comptable. D'autre part, le scénario de  
9 déploiement a été révisé pour résulter en trois livraisons distinctes. Le budget du  
10 projet passe alors de 320 M \$ à 370,2 M \$, sans incidence toutefois sur les coûts  
11 totaux, puisque les coûts d'exploitation des systèmes sont réduits d'autant sur la  
12 même période.

13 À l'automne 2006, suite à la décision du comité sectoriel d'Hydro-Québec  
14 Distribution d'étaler l'implantation de L3 sur quinze mois, les coûts totaux du  
15 projet sont révisés à la hausse de 70 M \$, excluant les frais financiers capitalisés  
16 estimés à 29 M \$. L'augmentation des coûts totaux est attribuable au maintien  
17 des différentes équipes de projet qui finaliseraient les activités relatives à L3 et  
18 aux coûts additionnels de gestion des environnements de développement, de  
19 tests et d'assurance qualité<sup>1</sup>.

---

<sup>1</sup> Pour plus de détails voir la pièce HQD-5, document 2.3 du Rapport annuel 2006, la pièce HQD-16, document 1, annexe 1.A du dossier R-3610-2006 et la pièce HQD-13, document 2, du dossier R-3644-2007.

1  
2  
3  
4

**TABLEAU 3**  
**VALEUR GLOBALE DU PROJET**  
**(EN MILLIONS DE DOLLARS)**

	Autorisée en 2002	Révisée en 2004*	Révisée en 2006**
Dépenses capitalisées	212,5	262,4	351,2
Frais financiers capitalisés	52,5	52,9	74,5
<b>Total des investissements</b>	<b>265,0</b>	<b>315,3</b>	<b>425,7</b>
Charges	55,0	54,9	43,5
<b>Total investissements et charges</b>	<b>320,0</b>	<b>370,2</b>	<b>469,2</b>

5  
6  
7  
8  
9

Note \* : Impact de la modification du traitement comptable et de la révision du scénario de déploiement en trois livraisons (+50,2 M\$).

Note\*\* : Impact de la décision du comité sectoriel d'Hydro-Québec Distribution d'étaler sur quinze mois l'implantation de L3 (+99,0 M\$).

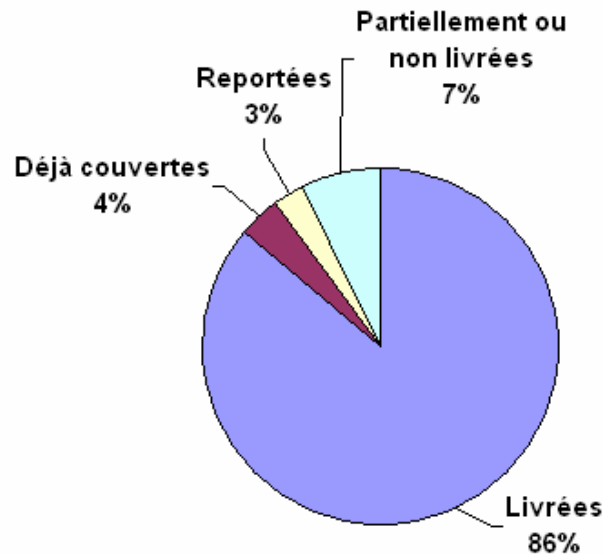
## 4.2. État sur la réalisation du projet S.I.C.

### 4.2.1. Statut sur la réalisation des biens livrables

10 Les travaux réalisés au cours de l'avant-projet S.I.C. ont permis d'en définir la  
11 portée et d'identifier une liste de 1820 fonctionnalités. Ces fonctionnalités  
12 couvraient autant les besoins technologiques et commerciaux existants  
13 d'Hydro-Québec Distribution, que ceux permettant le développement futur et  
14 prévisible de la division. Suite aux exercices de vision d'affaires et de priorisation  
15 effectués lors des phases initiales du projet S.I.C. en 2003 et 2004, 24 % des  
16 fonctionnalités indiquées dans l'appel de propositions ont été retranchées et 2 %  
17 d'entre elles ont été reportées dans des projets distincts. Le périmètre de  
18 réalisation du projet S.I.C. s'est ainsi établi à 1284 fonctionnalités. Le statut de la  
19 solution livrée à la fin du projet S.I.C. est présenté à la figure 1.



**FIGURE 1**  
**STATUT DE RÉALISATION DES FONCTIONNALITÉS DE S.I.C.**



- 1104 fonctionnalités (86 %) étaient livrées par la solution S.I.C. ;
- 51 fonctionnalités mineures (4 %) étaient déjà couvertes par une autre application, indépendamment de S.I.C. ;
- 37 fonctionnalités (3 %) étaient reportées dans un projet distinct de S.I.C. ;
- 92 fonctionnalités (7 %) étaient partiellement ou non couvertes par la solution S.I.C., mais la livraison de plusieurs de ces fonctionnalités résultera de projets en cours qui seront arrimés avec S.I.C.

En plus des fonctionnalités implantées, une trentaine d'ajouts majeurs au périmètre du projet ont été effectués, notamment aux fins suivantes :

- Changement de taux de taxe, abrogation de tarifs ;
- Traitement de clientèles ou d'objets spécifiques (installations Hydro-Québec Distribution, sites autonomes) ;

- 1       • Optimisation de l'émission des avis sévères, suivi des notes aux  
2       releveurs ;
- 3       • Points de contrôle financiers additionnels, simulation des revenus à  
4       facturer.

5       La description des principaux livrables réalisés est présentée à l'annexe A selon  
6       le découpage du projet S.I.C. en ses quinze lots et trois livraisons.

#### **4.2.2. Statut sur l'échéancier des livraisons**

7       La livraison 1 relative aux processus techniques de la solution S.I.C., « Mesurer  
8       et Traiter les demandes – Alimenter », a eu lieu le 28 mars 2005 tel que planifié.

9       La livraison 2, soit le déploiement commercial de la solution pour les clientèles  
10      affaires et commerciale, s'est effectuée le 4 janvier 2006. La période de  
11      stabilisation suivant cette livraison ayant été plus longue et difficile que prévu  
12      initialement, le Comité sectoriel d'Hydro-Québec Distribution a pris la décision, à  
13      l'automne 2006, d'échelonner l'implantation de L3 sur quinze mois<sup>2</sup>. Ainsi, la  
14      solution technique L3, qui incluait des améliorations pour les clientèles affaires et  
15      commerciale, a été implantée au début de janvier 2007 sous le vocable de  
16      Livraison 3 intermédiaire (L3i), alors que la conversion des données relatives à la  
17      clientèle résidentielle était reportée en janvier 2008. Ce changement dans  
18      l'échéancier des livraisons a permis de livrer plus rapidement les améliorations  
19      contribuant à la stabilisation de L2, tout en positionnant mieux la prochaine  
20      livraison et la maintenance de la solution en 2007<sup>3</sup>.

21      La livraison 3, relative au déploiement commercial de la solution pour la clientèle  
22      résidentielle, a eu lieu le 7 janvier 2008. Suite à cette dernière livraison et après

---

<sup>2</sup> Pour plus de détails sur les constats émis suite à l'implantation de L2 et leurs impacts sur celle de L3, voir la pièce HQD-16, document 1, annexe 1, pages 4 à 7, du dossier R-3610-2006.

1 deux mois de support post implantation, le projet S.I.C. a officiellement pris fin le  
 2 29 février 2008.

**4.2.3. État des coûts et explication des écarts**

3 Le tableau 4 fait un récapitulatif des coûts présentés dans les divers suivis  
 4 annuels déposés à la Régie de 2003 à 2007, ainsi que l'ajout des coûts des  
 5 années 2002 et 2008 pour refléter l'ensemble des coûts du projet S.I.C.

6 **TABLEAU 4**  
 7 **ÉTAT DES COÛTS SUR LA PÉRIODE 2002-2008**

	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	Total
<b>Investissements</b>	<b>22,0</b>	<b>31,2</b>	<b>70,0</b>	<b>83,9</b>	<b>82,1</b>	<b>68,2</b>	<b>2,3</b>	<b>359,7</b>
Main-d'oeuvre et services professionnels	0,0	28,5	52,4	76,5	74,0	63,7	2,2	297,3
Matériels et progiciels	22,0	2,7	17,6	7,4	8,1	4,5	0,1	62,4
<b>Charges</b>	<b>0,6</b>	<b>4,7</b>	<b>3,3</b>	<b>6,6</b>	<b>4,3</b>	<b>6,8</b>	<b>4,5</b>	<b>30,8</b>
Main-d'oeuvre et services professionnels	0,0	4,2	2,5	6,1	4,0	6,5	4,5	27,8
Matériels et progiciels	0,6	0,5	0,8	0,5	0,3	0,3	0,0	3,0
<b>Total investissements et charges</b>	<b>22,6</b>	<b>35,9</b>	<b>73,3</b>	<b>90,5</b>	<b>86,4</b>	<b>75,0</b>	<b>6,8</b>	<b>390,6</b>
Frais financiers capitalisés	0,2	3,5	7,2	13,4	20,4	28,2	0,0	72,9
Coûts d'exploitation *		1,8						1,8
<b>Total</b>	<b>22,8</b>	<b>41,2</b>	<b>80,5</b>	<b>103,9</b>	<b>106,8</b>	<b>103,2</b>	<b>6,8</b>	<b>465,2</b>

8 Note \* : Suite au modification du traitement comptable en 2004, les coûts d'exploitation de 2003 ont été  
 9 capitalisés.

10 L'ensemble des coûts de réalisation s'élève à 465,2 M\$, soit un écart total  
 11 favorable de 4,0 M\$ par rapport à la valeur globale révisée en 2006, tel que  
 12 présenté au tableau 5.

<sup>3</sup> Pour plus de détails sur la justification de l'implantation de L3 sur quinze mois, voir la pièce HQD-16, document 1, annexe 1.A du dossier R-3610-2006 et la pièce HQD-13, document 2, du dossier R-3644-2007.

1  
2  
3

**TABLEAU 5**  
**ÉCART ENTRE LA VALEUR GLOBALE RÉVISÉE EN 2006\* ET LE RÉEL**  
**(EN MILLIONS DE DOLLARS)**

	Valeur globale révisée en 2006 (1)	Réel au 29 février 2008 (2)	Écart (1)-(2)
Dépenses capitalisées	351,2	361,5	- 10,3
Frais financiers capitalisés	74,5	72,9	+ 1,6
<b>Total des investissements</b>	<b>425,7</b>	<b>434,4</b>	<b>- 8,7</b>
Charges	43,5	30,8	+ 12,7
<b>Total investissements et charges</b>	<b>469,2</b>	<b>465,2</b>	<b>+ 4,0</b>

4  
5

Note \* : Impact de la décision du comité sectoriel d'Hydro-Québec Distribution d'étaler l'implantation de L3 sur quinze mois.

6 La variation au niveau de la répartition des dépenses entre les charges et les  
7 investissements s'explique essentiellement par le changement d'approche de  
8 deux activités; la diffusion de la formation et le nettoyage des données. Ces  
9 activités ont requis davantage l'utilisation d'applications informatiques, dépenses  
10 reconnues aux investissements, que planifiées initialement :

- 11 • Les outils de formation à distance tels que l'application *E-Learning* ont été  
12 utilisés pour une partie de la diffusion de la formation ;
- 13 • La conception et l'utilisation de programmes de traitement massif de  
14 données ont permis d'uniformiser ou de corriger les enregistrements des  
15 bases de données présentant un modèle d'ajustement répétitif.

16 Par ailleurs, le taux des frais financiers capitalisés applicable aux projets de  
17 distribution a été revu à la baisse vers la fin du projet, soit au moment où les  
18 dépenses capitalisées sont relativement élevées. Ce changement crée un impact  
19 favorable d'un peu moins de 2 M\$ par rapport aux coûts prévus pour des  
20 investissements supérieurs à ceux prévus.

#### **4.2.4. État des bénéfices**

1 Les bénéfices annoncés, de l'ordre de 20 M\$ récurrents débutant un an après  
2 l'implantation du projet, se sont matérialisés dès l'année d'implantation. Ces  
3 gains ont été de près de 18 M\$ en 2008.

4 **TABLEAU 6**  
5 **ÉTAT DES BÉNÉFICES**  
6 **(EN MILLIONS DE DOLLARS)**

	<b>D-2008-024</b>	<b>2008</b>
Augmentation des revenus autres que vente d'électricité	6,0	11,2
Réduction des charges d'exploitation		2,8
Réduction des frais financiers		2,6
Réduction des investissements		1,0
<b>Gains totaux</b>	<b>6,0</b>	<b>17,6</b>

7

#### **4.3. Performance des modules**

8 Le suivi de la performance de S.I.C. a porté non seulement sur les modules de la  
9 solution mais également sur les quatre axes suivants :

10 • **Infrastructure**

11 L'infrastructure (postes de travail, serveurs, liens de télécommunication)  
12 doit être capable de supporter un volume de données supplémentaires  
13 ainsi que le nombre d'utilisateurs et le volume transactionnel.

14 • **Progiciels**

15 Les versions de progiciels déployés (SAP ou autres) doivent être en  
16 mesure de supporter le volume de données supplémentaires ainsi que le  
17 nombre d'utilisateurs et le volume transactionnel.

1       • **Développement et configuration des progiciels**

2           Le développement et la configuration des progiciels doivent être conçus  
3           adéquatement afin de maintenir l'équilibre entre la performance du  
4           système et de la solution mise en place.

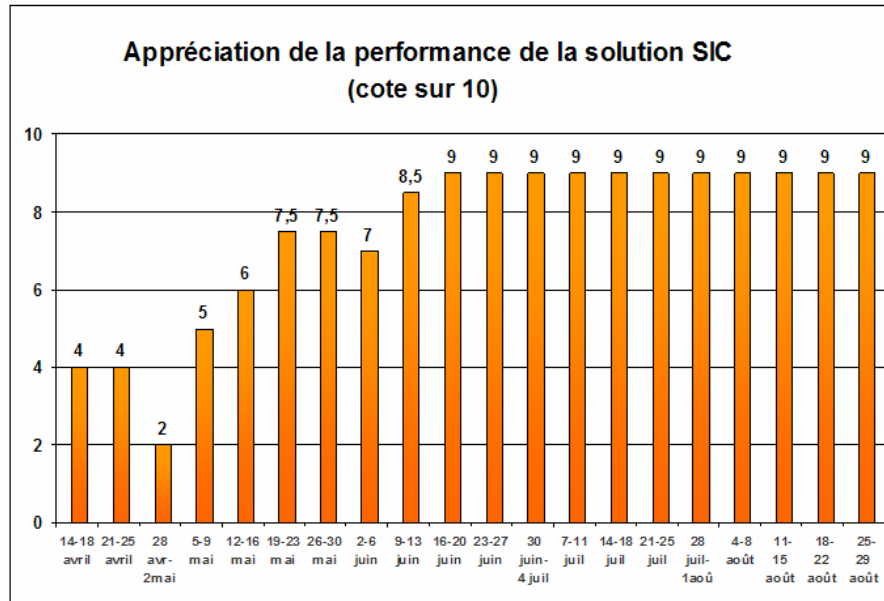
5       • **Utilisation**

6           Le personnel doit utiliser adéquatement la solution mise en place.

7   La performance du système a été un enjeu important tout au long du projet S.I.C.  
8   mais plus particulièrement pour l'implantation de L3, qui impliquait un grand  
9   volume de clients et d'utilisateurs. Suite à cette livraison, plus d'une quarantaine  
10  d'initiatives d'amélioration de la performance ont été mises en place. Parmi  
11  celles-ci, des sessions de performance et d'optimisation ont été menées par  
12  SAP, des rehaussements de l'infrastructure ont été réalisés et implantés et des  
13  visites en site ont été effectuées. La combinaison de toutes ces actions a fait en  
14  sorte que les problématiques les plus contraignantes pour les utilisateurs ont pu  
15  être corrigées.

16  Les ajustements et correctifs apportés ont permis d'améliorer la performance de  
17  la solution S.I.C. et d'assurer sa stabilité. Tel qu'illustré ci-après, la performance  
18  est stable depuis le mois de juin 2008 et la solution S.I.C. a bien fonctionné  
19  pendant la période de pointe du Distributeur correspondant aux emménagements  
20  / déménagements des clients résidentiels.

FIGURE 2



#### 4.4. Revue des risques identifiés au projet

Dès le début du projet, les risques ayant les impacts les plus graves ont été identifiés comme étant la *qualité technique de la solution* et l'*absorption harmonieuse du changement par l'organisation*. Tout au long du projet, les risques ont été évalués et des mesures de mitigation ont été mises en place lorsque requises.

La cote liée au risque *qualité technique de la solution* s'est amenuisée au fur et à mesure de l'implantation des livraisons. Au début de 2006, l'*absorption harmonieuse du changement par l'organisation* s'est révélée comme le plus grand risque auquel faisait face le Distributeur. L'implantation de L3 sur quinze mois visait à mitiger ce risque et à atténuer les impacts sur la clientèle.

Le tableau suivant illustre l'évolution de la vraisemblance des risques de 2003 à 2008 par rapport à leur niveau de gravité.

1  
2

**TABLEAU 7**  
**SUIVIS DES PRINCIPAUX RISQUES IDENTIFIÉS**

OBJECTIFS		GRAVITÉ	VRAISEMBLANCE							
			2003-10-16	2005-05-09	2006-03-20	2006-06-26	2006-08-09	2007-03-15	2007-10-15	
1	Budget initial respecté	4,00	2,87	2,75	2,52	2,48	2,72	2,70	2,27	
2	Échéancier initial respecté	3,00	2,88	2,63	2,38	2,34	2,59	2,55	2,16	
3	Qualité technique du système mis en place	5,00	2,46	2,39	2,28	2,34	2,64	2,28	2,05	
4	Cible respectée en termes de processus et de fonctionnalités	3,40	2,45	2,16	2,05	2,15	2,48	2,28	1,87	
5	Satisfaction des gestionnaires/utilisateurs face aux processus et aux outils mis en place	3,50	2,53	2,45	2,50	2,45	2,60	2,73	2,00	
6	Satisfaction des gestionnaires/utilisateurs face au déroulement du projet	4,00	2,60	2,33	2,31	2,27	2,44	2,51	1,75	
7	Réalisation des bénéfices tangibles prévus	3,00	3,14	3,03	2,77	2,64	2,72	2,90	2,05	
3	8	Absorption harmonieuse du changement par l'organisation	5,00	3,05	3,24	3,03	2,85	2,98	3,10	2,70

## 5. CONCLUSION

4 L'objectif principal du projet S.I.C. était d'améliorer la qualité du service à la  
 5 clientèle de manière à répondre aux attentes des clients et de suivre leur  
 6 évolution. Le projet devait permettre également au Distributeur de maintenir la  
 7 pérennité des actifs liée aux technologies de l'information et d'améliorer la  
 8 productivité des activités associées au service à la clientèle. Malgré quelques  
 9 difficultés de parcours inhérentes à tout grand projet, le projet S.I.C. s'est terminé  
 10 sur une note positive.

- 11 • Du point de vue technique, le projet S.I.C. a été réalisé en conformité avec  
 12 le dossier autorisé en 2002. Malgré les ajustements apportés en cours de  
 13 projet, aucune modification significative n'a été apportée au dossier  
 14 initialement déposé.
- 15 • La mise en place d'un système informatique intégré et d'une structure de  
 16 données cohérente a permis de mettre en déroute 200 systèmes  
 17 patrimoniaux et de convertir ou d'archiver plus de 20 millions d'objets de  
 18 données.



- 1       • L'autonomisation de l'ensemble du personnel envers S.I.C. demeure  
2       cependant un enjeu de gestion puisque la maîtrise du système reste  
3       inégal en regard de tâches similaires.
- 4       • La situation est maintenant sous contrôle pour les clientèles affaires et  
5       commerciale et certaines problématiques associées principalement au  
6       grand volume ont été résolues en cours d'année 2008 pour la clientèle  
7       résidentielle. Les indicateurs de suivi, notamment la satisfaction générale  
8       de la clientèle, indiquent que les impacts auprès de la clientèle sont gérés  
9       avec rigueur et dans le respect de celle-ci.
- 10      • Les gains d'efficience annoncés, de l'ordre de 20 M\$ récurrents débutant  
11      un an après l'implantation, se sont élevés à 17,6 M\$ dès l'année  
12      d'implantation en 2008 et s'élèveront à 18,7 M\$ en 2009<sup>4</sup>.

---

<sup>4</sup> Pour plus de détails sur la nature des gains du projet S.I.C. pour 2008 et 2009, voir la pièce HQD-3, document 1, pages 16 à 18 du dossier R-3677-2008.



## **ANNEXE A**



1  
2

**TABLEAU A-1  
PRINCIPAUX LIVRABLES PRODUITS**

Livraisons	Lots	Description	Principaux livrables produits
L1, L2 et L3	Lot 1	Préparation - Vision	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Vision d'affaires</li> <li>• Architecture globale</li> <li>• Mise en place de l'environnement de travail</li> <li>• Stratégie de formation</li> <li>• Analyse d'impact (version préliminaire)</li> </ul>
L1, L2 et L3	Lot 2	Conception	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Confirmation et documentation des processus d'affaires et leur déclinaison</li> <li>• Définition des données de base</li> <li>• Architecture de formation</li> <li>• Architecture technologique</li> <li>• Stratégie d'essai, de déploiement, de sécurité, de conversion, etc.</li> </ul>
L1 et L2	Lot 3	Réalisation – prototype 1	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Prototype 1 de la solution</li> <li>• Conception du matériel de formation</li> <li>• Essais de conversion et plan de mise en production</li> </ul>
L1	Lot 4	Réalisation du prototype final L1 « Mesurer »	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Prototype final</li> <li>• Organisation du travail et réalisation du matériel de formation</li> <li>• Tests intégrés, essais de conversion et plans (conversion, mise en place)</li> <li>• Migration à 4.72</li> </ul>
L1	Lot 5	Préparation finale, Mise en place et support L1 « Mesurer et Alimenter »	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Conversion et tests intégrés finaux</li> <li>• Formation sur les processus et les systèmes</li> <li>• Procédures de mise en place et de soutien aux unités</li> <li>• Implantation d'une solution de mesurage et soutien aux unités</li> </ul>
L2	Lot 6	Réalisation - prototype 2 L2 - Volet clientèles affaires et commerciale	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Prototype 2 de la solution</li> <li>• Organisation du travail et réalisation du matériel de formation</li> <li>• Essais de conversion et plans (conversion, mise en production)</li> </ul>
L2	Lot 7	Réalisation - prototype final L2	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Prototype final</li> <li>• Organisation du travail et réalisation du matériel de formation</li> <li>• Tests intégrés, essais de conversion et plans (conversion, mise en place)</li> <li>• Support aux efforts de communication des impacts sur les clients</li> </ul>

Livraisons	Lots	Description	Principaux livrables produits
L2	Lot 8	Préparation finale, Mise en place et support	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Support aux efforts de communication des impacts sur les clients</li> <li>• Conversion et tests intégrés finaux</li> <li>• Formation sur les processus et les systèmes</li> <li>• Procédures de mise en place et de soutien aux unités</li> <li>• Implantation du volet clientèle affaires et commerciale, soutien aux unités et bilan</li> </ul>
L3	Lot 9	Vision et conception L3 - Volet clientèle résidentielle	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Réactualisation et révision de la vision d'affaires et de l'architecture globale pour la clientèle résidentielle</li> <li>• Plan de gestion du changement</li> <li>• Analyse des risques opérationnels et humains</li> <li>• Élaboration des stratégies d'essais, de sécurité, de mise en dérouté, de conversion et de déploiement</li> </ul>
L3	Lot 10	Réalisation	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Prototypes de la solution</li> <li>• Organisation du travail et réalisation du matériel de formation</li> <li>• Essais de parallélisme (calcul de la facture)</li> <li>• Tests intégrés, essais de conversion et plans (conversion, mise en production)</li> <li>• Analyse d'impacts sur les emplois</li> <li>• Conception du matériel de formation, matrices de contrôle, rôles de sécurité, mécanismes de gestion des données</li> </ul>
L3i	Lots 11 et 12	Préparation finale et Mise en place et support	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Développement de nouvelles fonctionnalités, ajustements à la solution commerciale et affaires</li> <li>• Rétablissement des liens avec les systèmes patrimoniaux pour la clientèle résidentielle</li> <li>• Tests intégrés</li> <li>• Simulation du plan de passage en production</li> <li>• Implantation technique L3i</li> </ul>
L3i	Lot 13	Stabilisation L3i	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Activité de support</li> <li>• Livraisons A et B</li> <li>• Hausse tarifaire</li> </ul>
L3i		Stabilisation L3i et essai de conversion L3	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Livraison C</li> <li>• Implantation des compilations de corrections SAP</li> <li>• Essai de conversion 1</li> </ul>

Livraisons	Lots	Description	Principaux livrables produits
L3	Lot 14	Réactualisation L3	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Révision des développements en fonction des livraisons A, B, C et des correctifs et ajustements apportés à la solution L3i (livraison D)</li> <li>• Révision du matériel de formation</li> <li>• Plan de communication</li> <li>• Analyse d'impacts opérationnels et humains (revue)</li> <li>• Essais de conversion 2</li> <li>• Tests intégrés</li> <li>• Tests de parallélisme de facturation</li> <li>• Simulation du plan de passage en production 1 incluant les essais de conversion 3</li> <li>• Tests de performance technique incluant tests de volume</li> </ul>
L3		Préparation finale et mise en place	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tests intégrés finaux</li> <li>• Simulation du plan de passage en production 2 incluant les essais de conversion 4</li> <li>• Formation</li> <li>• Conversion</li> <li>• Mise en production</li> </ul>
L3	Lot 15	Stabilisation L3	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Exploitation</li> <li>• Support</li> <li>• Mise en dérouté des applications patrimoniales remplacées par S.I.C.</li> </ul>
L3		Stabilisation L3	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Diffusion de formation</li> <li>• Gestion de changement et communication</li> </ul>