

**OPTIMISATION DES SYSTÈMES CLIENTÈLES  
(OSC)**



1 Conformément à la décision D-2011-058<sup>1</sup> rendue le 3 mai 2011, le Distributeur dépose  
2 le suivi 2010 du projet Optimisation des systèmes clientèles (OSC).

## 1 CONTEXTE

3 Le projet OSC consiste en la mise à niveau ainsi qu'en l'optimisation des composantes  
4 technologiques et fonctionnelles supportant la solution *Système d'information clientèle*  
5 (SIC). Ce projet vise à assurer la pérennité de la solution et à optimiser certains  
6 processus associés aux services à la clientèle.

7 Pour mener à bien son projet, le Distributeur a décidé de recourir à une firme externe de  
8 manière à tirer profit de son expertise dans ce type de mise à niveau. Les services de la  
9 firme *Accenture* ont ainsi été retenus au terme d'un appel de propositions effectué à  
10 l'été 2010.

## 2 ÉTAT D'AVANCEMENT POUR L'ANNÉE 2010

11 Tel que spécifié dans sa demande d'autorisation relative au projet OSC, déposée le 22  
12 octobre 2010, le Distributeur a débuté les travaux à la mi-octobre 2010. Ces travaux ont  
13 consisté en des activités préparatoires et d'optimisation du back-office.

### 2.1 Calendrier de réalisation du projet

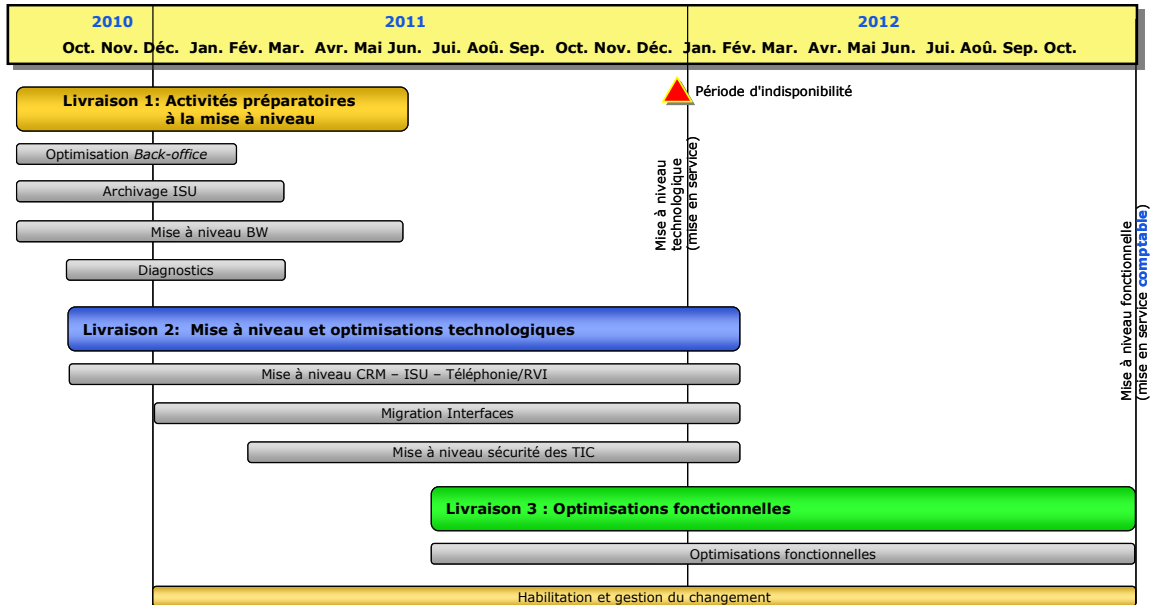
14 À ce jour, l'avancement des travaux est en ligne avec le calendrier du diagramme 1  
15 ci-dessous, extrait de la pièce HQD-1, document 1 du dossier R-3747-2010. Le  
16 Distributeur maintient sa cible quant à une mise en service du projet en octobre 2012 et  
17 une durée totale du projet de 25 mois.

---

<sup>1</sup> D-2011-058, demande d'autorisation relative au projet Optimisation des systèmes clientèles (OSC), 3 mai 2011

1  
2

**DIAGRAMME 1**  
**CALENDRIER DE RÉALISATION DU PROJET**



3

**2.2 Coûts 2010**

4 Le tableau suivant présente les coûts réels associés à la réalisation des travaux pour  
5 l'année 2010 en comparaison du budget.

1  
2

**TABEAU 1**  
**ÉCARTS DE COÛTS – 2010 (EN M\$)**

	Réel 2010	Budget 2010	Écart (réel – budget)
<b>Investissements</b>	<b>1,97</b>	<b>2,00</b>	<b>-0,03</b>
Développement informatique	1,43	1,60	-0,17
Gestion du changement	0,00	0,00	0,00
Formation et guide de formation	0,00	0,00	0,00
Charges provenant du Groupe			
Technologie	0,00	0,00	0,00
Espaces bureau, assurance qualité	0,30	0,30	0,00
Contingence	0,23	0,00	0,23
Frais d'emprunts à capitaliser	0,00	0,10	-0,10
<b>Charges</b>	<b>2,56</b>	<b>3,40</b>	<b>-0,84</b>
Développement informatique	2,16	2,50	-0,34
Gestion du changement	0,00	0,00	0,00
Formation et guide de formation	0,00	0,20	-0,20
Charges provenant du Groupe			
Technologie	0,06	0,10	-0,04
Espaces bureau, assurance qualité	0,00	0,10	-0,10
Contingence	0,34	0,50	-0,16
Frais d'emprunts à capitaliser	0,00	0,00	0,00
<b>Total</b>	<b>4,53</b>	<b>5,40</b>	<b>-0,87</b>

3

4 L'écart favorable de 0,84 M\$ aux charges découle principalement du report en 2011 de  
5 la préparation des guides de formation et de certaines activités de développement ainsi  
6 que de l'utilisation d'espace de bureau à partir de décembre 2010 plutôt qu'en novembre  
7 comme il était initialement prévu.

8 Dans l'ensemble, les coûts encourus en 2010 reflètent l'avancement des travaux  
9 planifiés. Le Distributeur maintient l'enveloppe globale prévue de 68,3 M\$.