

OPTIMISATION DES SYSTÈMES CLIENTÈLES (OSC)

1 Conformément à la décision D-2011-058¹ rendue le 3 mai 2011, le Distributeur dépose
2 le suivi 2011 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 l'été
10 2010.

2 ÉTAT D'AVANCEMENT POUR L'ANNÉE 2011

11 Le Distributeur a réalisé, en 2011, les travaux tels que prévus dans sa demande
12 d'autorisation déposée le 22 octobre 2010.

13 Ces travaux comportait la mise à niveau technologique de l'ensemble des composantes
14 de la solution SIC en fin de vie utile, soit les composantes SAP (ISU, CRM et BW), les
15 interfaces, l'application Genesys (solutions liées à la téléphonie et supportant le centre
16 d'appels), la gestion informationnelle ainsi que la solution d'impression.

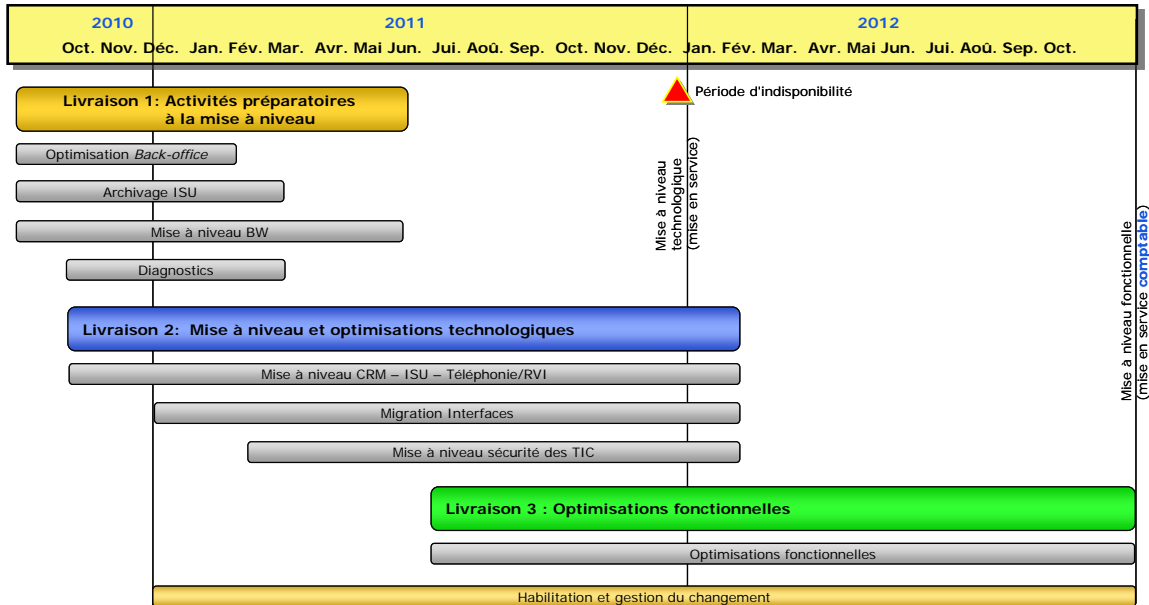
2.1 Calendrier de réalisation du projet

17 Le déploiement de la deuxième phase du projet OSC a eu lieu en fin d'année 2011 et
18 l'avancement des travaux est en ligne avec le calendrier du diagramme 1 ci-dessous,
19 extrait de la pièce HQD-1, document 1 du dossier R-3747-2010.

¹ Décision sur la demande d'autorisation relative au projet Optimisation des systèmes clientèles (OSC), dossier R-3747-2010.

1
2

DIAGRAMME 1
CALENDRIER DE RÉALISATION DU PROJET



3
4

5 Tel qu'il l'avait indiqué à la section 6 de la pièce HQD-1, document 1 du dossier
 6 R-3747-2010, le Distributeur effectue une gestion active et continue des risques du
 7 projet OSC. Ainsi, il procède actuellement à la révision de sa stratégie de réalisation
 8 pour la suite du projet. Les principaux ajustements, qui pourraient en découler, seront
 9 présentés dans le cadre du prochain dossier tarifaire.

2.2 Coûts 2011

1 Le tableau suivant présente les coûts réels associés à la réalisation des travaux pour
2 l'année 2011 en comparaison du budget.

3 **TABLEAU 1**
4 **ÉCARTS DE COÛTS 2011 (EN M\$)**

	Réel 2011	Budget 2011	Écart (réel – budget)
Investissements	28,8	29,4	-0,6
Développement informatique	21,0	21,6	-0,6
Gestion du changement	0,0	0,0	0,0
Formation et guide de formation	0,1	1,0	-0,9
Charges provenant du Groupe Technologie	0,0	0,0	0,0
Espaces bureau, assurance qualité	0,6	0,9	-0,3
Contingence	6,2	4,7	1,5
Frais d'emprunts à capitaliser	0,9	1,2	-0,3
Charges	7,4	12,2	-4,8
Développement informatique	4,5	4,7	-0,2
Gestion du changement	0,4	0,4	0,0
Formation et guide de formation	1,4	3,2	-1,8
Charges provenant du Groupe Technologie	0,4	2,4	-2,0
Espaces bureau, assurance qualité	0,2	0,3	-0,1
Contingence	0,1	1,2	-1,1
Frais d'emprunts à capitaliser	0,4	0	0,4
Total	36,1	41,6	-5,5

5 Note : Les totaux et les sous-totaux peuvent être différents de la somme des données pour des raisons
6 d'arrondissement.

7 L'écart favorable de 5,5 M\$ s'explique principalement par :

- 8 ▪ Diffusion de formation moins complexe que prévu : 1,5 M\$;
- 9 ▪ Migration ISU a nécessité moins d'effort que prévu : 1,0 M\$;
- 10 ▪ Amortissement provenant des investissements du groupe Technologie : 0,7 M\$
- 11 ▪ Report de certaines activités de 2011 vers 2012 pour la livraison 3 (facturation
12 interne du groupe Technologie et firmes) : 0,9 M\$;
- 13 ▪ Retrait de l'archivage CRM-ISU du périmètre OSC (peu de bénéficiaires associés) :
14 0,5 M\$.

1 Dans l'ensemble, les coûts encourus en 2011 reflètent l'avancement des travaux
2 planifiés.

3 Le tableau 2 présente l'écart des coûts cumulatifs à la fin 2011. Compte tenu que la
4 majeure partie des budgets proviennent de l'année 2011, l'écart favorable de 6,3 M\$
5 s'explique essentiellement par les éléments présentés ci-dessus.

6 **TABLEAU 2**
7 **ÉCART DES COÛTS CUMULATIFS AU 31 DÉCEMBRE 2011**
8 **(EN M\$)**

	Réel	Budget	Écart (réel – budget)
Investissements	30,7	31,4	-0,7
Développement informatique	22,4	23,2	-0,8
Gestion du changement	0,0	0,0	0,0
Formation et guide de formation	0,1	1,0	-0,9
Charges provenant du Groupe Technologie	0,0	0,0	0,0
Espaces bureau, assurance qualité	0,9	1,2	-0,3
Contingence	6,5	4,7	1,8
Frais d'emprunts à capitaliser	0,9	1,3	-0,4
Charges	9,9	15,6	-5,7
Développement informatique	6,6	7,2	-0,6
Gestion du changement	0,4	0,4	0,0
Formation et guide de formation	1,4	3,4	-2,0
Charges provenant du Groupe Technologie	0,4	2,5	-2,1
Espaces bureau, assurance qualité	0,2	0,4	-0,2
Contingence	0,5	1,7	-1,2
Frais d'emprunts à capitaliser	0,4	0,0	0,4
Total	40,7	47,0	-6,3

9 Note : Les totaux et les sous-totaux peuvent être différents de la somme des données pour des raisons
10 d'arrondissement.