

OPTIMISATION DES SYSTÈMES CLIENTÈLES (OSC)

1 Conformément à la décision D-2011-058¹ rendue le 3 mai 2011, le Distributeur dépose
2 le suivi 2012 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 2012

11 En 2012, le Distributeur a poursuivi la mise à niveau des composantes de la solution
12 SIC ainsi que l'amélioration et l'optimisation de certains processus d'affaires. La mise en
13 service du projet a été effectuée en décembre 2012, soit quelques mois après la date
14 prévue selon la planification initiale du projet.

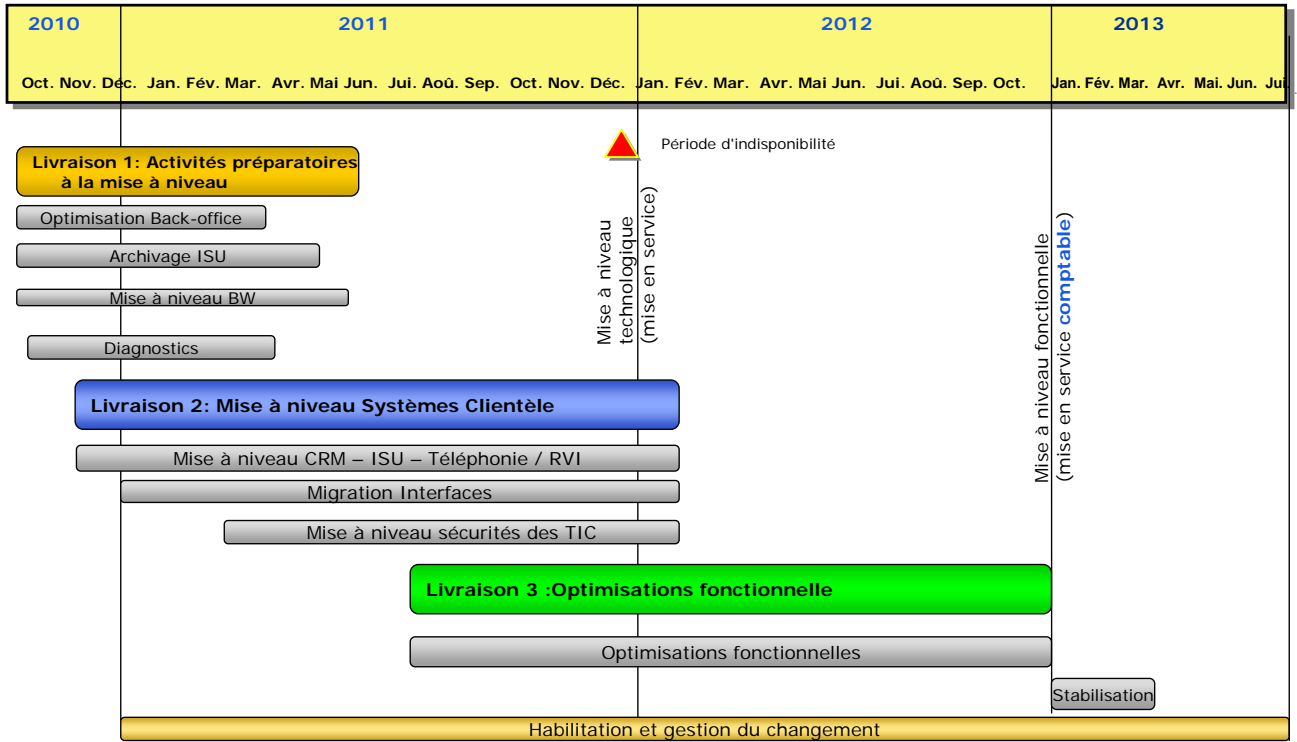
2.1 Calendrier de réalisation du projet

15 La majeure partie du déploiement de la troisième phase du projet OSC a eu lieu en
16 2012. Le Distributeur a poursuivi certains travaux de stabilisation de l'étape 3 au début
17 de 2013, ces travaux clôturant le projet.

18 Le calendrier suivant fait état de l'avancement des travaux.

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

**DIAGRAMME 1
CALENDRIER DE RÉALISATION DU PROJET**



2.2 Coûts 2012

- 1 Le tableau suivant présente les coûts réels associés à la réalisation des travaux pour
2 l'année 2012 en comparaison du budget.

TABLEAU 1
ÉCARTS DE COÛTS 2012 (M\$)

	Réel 2012	Budget 2012	Écart (réel – budget)
Investissements	17,6	13,9	3,7
Développement informatique	13,1	7,8	5,3
Gestion du changement	-	-	-
Formation et guide de formation	0,3	1,4	-1,1
Charges provenant du Groupe Technologie	-	-	-
Espaces bureau, assurance qualité	-	0,6	-0,6
Contingence	1,6	1,8	-0,2
Frais d'emprunts à capitaliser	2,6	2,3	0,3
Charges	7,5	7,5	-
Développement informatique	3,4	2,7	0,7
Gestion du changement	0,2	0,4	-0,2
Formation et guide de formation	2,5	1,7	0,8
Charges provenant du Groupe Technologie	1,4	1,8	-0,4
Espaces bureau, assurance qualité	-	0,2	-0,2
Contingence	-	0,7	-0,7
Frais d'emprunts à capitaliser	-	-	-
Total	25,1	21,4	3,7

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

5 Le dépassement de coûts de 3,7 M\$ s'explique principalement par :

- 6 • Coûts additionnels reliés à la stabilisation de l'étape 2 et à la révision de
7 l'approche de livraison de l'étape 3 : 3 M\$;
- 8 • Ajouts d'efforts au niveau du développement informatique de l'étape 3, pour
9 compléter et optimiser le processus Recouvrer : 2 M\$;
- 10 • Utilisation moindre que prévue de la contingence : (0,9 M\$).

- 1 Le tableau 2 présente les coûts cumulatifs à la fin 2012. L'écart favorable de 2,4 M\$
2 provient essentiellement de l'écart favorable en 2011 de 5,5 M\$².

TABLEAU 2
ÉCART DES COÛTS CUMULATIFS AU 31 DÉCEMBRE 2012
(M\$)

	Réel	Budget	Écart (réel – budget)
Investissements	48,3	45,2	3,0
Développement informatique	35,5	31,0	4,5
Gestion du changement	-	-	-
Formation et guide de formation	0,4	2,4	-2,0
Charges provenant du Groupe Technologie	-	-	-
Espaces bureau, assurance qualité	0,9	1,7	-0,9
Contingence	8,1	6,4	1,6
Frais d'emprunts à capitaliser	3,5	3,6	-0,1
Charges	17,5	23,1	-5,7
Développement informatique	10,0	9,9	0,1
Gestion du changement	0,6	0,8	-0,2
Formation et guide de formation	3,9	5,1	-1,2
Charges provenant du Groupe Technologie	1,8	4,3	-2,5
Espaces bureau, assurance qualité	0,2	0,6	-0,4
Contingence	0,5	2,4	-1,9
Frais d'emprunts à capitaliser	0,4	-	0,4
Total	65,8	68,3	-2,4

- 3 Note : Les totaux et les sous-totaux peuvent être différents de la somme des données non arrondies.

² Voir la pièce HQD-6, document 13 du Rapport annuel 2011 du Distributeur pour les explications.