

RÉPONSE DE SCGM À UNE DEMANDE D'INFORMATION

Origine : Demande écrite de renseignements –no 1
en date du 11 novembre 1999

Demandeur : Régie de l'énergie

Question 6.4.1 Référence : **SCGM-6, document 4, page 3 de 5**
SCGM-6, document 1, page 4 de 5

Préambule : Poste « Système de gestion intégré (SGI) »

Demandes :

- a) Veuillez élaborer sur l'intention de l'entreprise d'acquérir une application de gestion intégrée.
 - b) Veuillez ventiler le montant de 6,2 millions \$ alloué au système de gestion intégrée.
 - c) Quel est l'horizon d'implantation d'un système de gestion intégrée?
 - d) Quels seront les montants alloués pour le SGI lors des prochaines causes tarifaires?
-

Réponses

A) Le portefeuille des systèmes d'information de Gaz Métropolitain couvre actuellement l'ensemble des grandes fonctions d'affaires de l'entreprise. Une forte proportion de ceux-ci ont cependant été développés ou acquis au tournant des années '80 (Ex :Facturation des clients en 1978, Services aux clients 1983, Approvisionnement en matériel et services1984). L'âge moyen de nos applications se situe au-delà d'une quinzaine d'années. Elles ont été conçues pour répondre aux besoins d'unités administratives travaillant souvent en silos selon le modèle organisationnel de l'époque.

Nous nous retrouvons donc aujourd'hui avec un ensemble d'applications développées sur différentes plates-formes technologiques utilisant leurs propres banques de données. D'une part, plusieurs de ces données sont répliquées d'un système à l'autre et, d'autre part, des interfaces manuelles ou automatisées ont été mises en place afin d'obtenir une vue un peu moins fragmentée sur les informations. Ces interfaces s'avèrent difficiles et coûteuses à maintenir chaque fois qu'un morceau du casse-tête est ajouté ou modifié pour répondre aux besoins en constante évolution.

Un exemple typique de ce problème est mis en évidence par le besoin impératif de l'entreprise d'avoir accès à un profil global des informations relatives à chacun des clients, afin de supporter les stratégies visant l'amélioration des services à la clientèle. Or nos

données clientèle sont dispersées parmi plusieurs banques de données difficiles à inter-relier. Au coeur de ces banques de données, celle du système Facturation, dont la structure axée sur le numéro de compte et l'adresse de service, s'adapte très mal aux besoins actuels, orientés vers le client et les différentes relations d'affaires que nous entretenons avec lui.

Jusqu'à tout récemment, Gaz Métropolitain investissait dans l'évolution de ces applications en ajoutant de nouvelles fonctionnalités et en créant des interfaces avec les éléments existants. Cette approche se révèle de plus en plus coûteuse, tout en nous limitant sérieusement dans notre capacité à offrir aux unités d'affaires et à la direction un accès direct à une information intégrée.

Durant les dernières années, la majorité des grandes entreprises ont fait un constat similaire par rapport à l'état de leurs systèmes d'information. Pour répondre à ce problème, des fournisseurs de logiciels ont développé des solutions destinées à remplacer ces portefeuilles d'applications hétérogènes par des modules intégrés et homogènes, incluant des processus d'affaires maintenant largement éprouvés. Ces produits portant le nom de Système de Gestion Intégré (SGI) ou «Enterprise Resource Planning» (ERP), permettent également aux entreprises de positionner leurs systèmes d'information de façon à faire face à la prochaine vague : le commerce électronique avec ses partenaires et ses intervenants ainsi qu'avec ses clients. Il devenait opportun pour Gaz Métropolitain d'évaluer l'avenue SGI comme alternative à la poursuite des investissements dans nos systèmes-maison devenus difficiles à faire évoluer, tout en se privant des avantages de l'intégration.

B) Ventilation du \$6.2 millions

Services de consultation externe afin de compléter l'étude préliminaire : 200 000\$

Démarrage du projet si approuvé

. Conception de l'architecture technologique : 100 000\$

. Mise en place de l'architecture technologique : 50 000\$

. Formation du personnel interne dédié au projet (approximativement 35 personnes) : 175 000\$

. Remplacement des ressources internes : 1 000 000\$

. Analyse des fonctions administratives (consultation externe) : 4 675 000\$

- C)** Nous prévoyons une implantation en deux étapes. La première étant les modules couvrant les fonctions administratives (finances, approvisionnements et entretien) pour mai 2001. La dernière étape touchant les fonctions clientèle est prévue pour octobre 2002.
- D)** Nous serons en mesure de répondre à cette requête à la conclusion de l'étude préliminaire en cours, c'est-à-dire au mois d'avril de l'an 2000.