

Rapport de suivi du projet «SAPHIR»

Pour l'année financière terminée le 30 septembre 2001

Le projet SAPHIR est en marche depuis le 5 septembre 2000. La phase I a été implantée avec succès le 1^{er} octobre 2001 tel que prévu. Les fonctionnalités suivantes, touchant les services administratifs (« Back Office »), sont donc en place depuis cette date : finances et trésorerie, entretien de la flotte de véhicules et des immeubles, approvisionnement en biens et services, gestion des inventaires, paie et ressources humaines.

La prochaine étape de cette première phase de SAPHIR couvrira les activités d'entretien préventif et correctif du réseau de distribution. Cette implantation, originalement prévue le 1^{er} mars 2002, a été reportée au 1^{er} avril 2002 afin de préparer adéquatement les employés à recevoir les nouveaux processus tout en minimisant les impacts sur la gouverne des opérations.

La phase II du projet (« Front Office ») prendra en charge les activités reliées à la gestion des données clientèle. Un « dossier client » intégré desservira les fonctions de services à la clientèle (centre d'appels), de facturation et recouvrement, de gestion des compteurs et de la relève; finalement le module de gestion de projets de SAP nous permettra de rendre plus efficace la réalisation des activités supportant la chaîne d'acquisition de nouveaux clients. L'implantation de cette deuxième phase est prévue pour mars 2003.

Les grandes étapes de la phase II se dérouleront de la façon suivante :

- 22 octobre au 6 novembre 2001 : Formation des membres de l'équipe
- 7 novembre au 23 novembre 2001 : Réévaluation détaillée (« Blueprint »)
- 26 novembre 2001 au 12 avril 2002 : Prototype 1 et démonstrations
- 15 avril au 13 septembre 2002 : Prototype 2

- 16 septembre 2002 au 28 février 2003 : Construction
- 3 mars 2003 : « Go Live »

Au 30 septembre 2001, l'ensemble des coûts encourus dans le cadre du projet pour la main-d'œuvre interne et externe, l'équipement et le logiciel s'élèvent à 26,3 millions de dollars, ce qui s'avère très près du budget original.