

1 à la réalisation des modules de gestion des compteurs, de l'acquisition de la clientèle et de la
2 facturation du marché industriel. Nous avons ajouté à cette phase l'implantation d'un logiciel de
3 répartition assisté par ordinateur qui nous permettra d'optimiser nos opérations (temps de
4 déplacement et autres) et de tirer le plein avantage de la polyvalence attendue des techniciens.

5
6 La phase II B, comprenant la facturation (marchés commercial et résidentiel) et les services à la
7 clientèle, sera précédée d'une période de six mois qui sera consacrée à la révision des besoins de
8 l'organisation touchant non seulement les services à la clientèle, mais aussi l'approche ventes et
9 marketing. Ce dernier volet, connu en anglais sous le nom de « Customer Relationship
10 Management » était exclu de l'envergure originale du projet. Or, nous constatons qu'il est important
11 d'au moins prévoir cet arrimage avant d'entreprendre cette phase importante du projet. Cette
12 révision prendra la forme d'un plan d'affaires où la rentabilité des investissements additionnels et
13 l'alignement de ceux-ci avec la vision commerciale de l'entreprise devront être démontrés. Les
14 investissements prévus pour le prochain exercice quant à cette phase au montant de 3,0 M\$
15 reflètent le fait que nous prévoyons faire approuver le plan d'affaires par le conseil d'administration
16 d'ici le 1^{er} octobre 2002 et réaliser une partie des travaux durant l'exercice 2003. Le coût total de
17 la phase II B sera connu en août de cette année.

18
19 La révision de la phase II nous permet de ramener le « go live » du 1^{er} mars 2003 au 1^{er} février 2003
20 pour la phase II A et de réduire l'enveloppe budgétaire du projet qui était de 51,2 M\$ à 45,8 M\$. Il
21 est important de mentionner que la rentabilité des phases I A, I B et II A est maintenue malgré le
22 fait que certaines économies reliées à la rationalisation de nos plates-formes informatiques devront
23 être reportées à plus tard. L'ajout du module de répartition assistée par ordinateur porte le budget
24 à 47,3 M\$. L'ajout des coûts du plan d'affaires pour la phase II B et la projection des déboursés
25 pour 2003 portent le coût total à 50,3 M\$.

26

1 Le tableau ci-dessous présente la ventilation des coûts encourus et prévus pour la suite du projet :

2

En millions \$	Original	Révisé
Phases I et I B	27,5	26,9
Phase II A		
Ressources internes et externes		14,3
Équipements et logiciels		3,2
Autres		1,4
Sous-total	23,7	19,4
TOTAL :	51,2	45,8
Ajouts		
Répartition assistée par ordinateur		1,5
TOTAL :		47,3
« SAPHIR II B »		
PLAN D'AFFAIRES		0,4
DÉBOURSÉS EN 2003		3,0
TOTAL :		50,7

3