

CANADA

RÉGIE DE L'ÉNERGIE

---

PROVINCE DE QUÉBEC  
DISTRICT DE MONTRÉAL

NO : R-3491-2002

**HYDRO-QUÉBEC**, personne morale de droit public légalement constituée en vertu de la *Loi sur Hydro-Québec* (L.R.Q., c. H-5) ayant son siège social au 75, boul. René-Lévesque ouest, dans les cité et district de Montréal, province de Québec, H2Z 1A4,

Demanderesse

---

**DEMANDE DU DISTRIBUTEUR D'ÉLECTRICITÉ AFIN D'OBTENIR  
UNE AUTORISATION POUR RÉALISER LE PROJET  
« SYSTÈME D'INFORMATION CLIENTÈLE »**

{Article 73 de la *Loi sur la Régie de l'énergie*, (L.R.Q., c. R-6.01)  
et premier alinéa de l'article 1 du *Règlement sur les conditions et les cas requérant une autorisation de la Régie de l'énergie* [(2001) 133 G.O. II, 6165 (n° 36, 5/09/01)]}

---

**AU SOUTIEN DE SA DEMANDE, LA DEMANDERESSE SOUMET  
RESPECTUEUSEMENT CE QUI SUIT :**

1. Elle est une entreprise intégrée dont certaines des activités, telle la distribution d'électricité, sont assujetties à la juridiction de la Régie de l'énergie (« la Régie ») dans la mesure prévue à la *Loi sur la Régie de l'énergie* (« la Loi »);
2. En vertu de l'article 73 de la Loi, le Distributeur doit obtenir l'autorisation de la Régie, aux conditions et dans les cas qu'elle a fixés par règlement, pour acquérir, construire ou disposer des immeubles ou des actifs destinés à la distribution d'électricité;
3. En vertu du paragraphe 1? b) du premier alinéa de l'article 1 du *Règlement sur les conditions et les cas requérant une autorisation de la Régie de l'énergie* [(2001) 133 G.O. II, 6165] « le Règlement », le Distributeur doit obtenir une autorisation de la Régie pour l'acquisition d'actifs d'un coût de 10 millions de dollars et plus;

4. Par la présente demande, Hydro-Québec s'adresse à la Régie pour qu'elle autorise le Distributeur à réaliser le projet « Système d'information Clientèle » (ci-après **SIC**), au plus tard en janvier 2003;

## **OBJECTIFS DU PROJET**

5. Le projet **SIC** a pour objectif général d'améliorer la qualité du service à la clientèle de manière à répondre aux attentes actuelles des clients du Distributeur et d'en suivre l'évolution;
6. Le projet permettra également au Distributeur de maintenir la pérennité des actifs liés aux technologies de l'information et d'améliorer la productivité des activités associées au service à la clientèle;

## **DESCRIPTION DU PROJET**

7. Le projet SIC est un projet d'investissement majeur qui consiste en la transformation des pratiques commerciales et des processus d'affaires reliées à la vente et aux services à la clientèle du Distributeur conjuguée à une importante et nécessaire modernisation des systèmes et technologies de l'information pertinents à ces activités;
8. L'implantation du projet requiert, d'une part, l'achat d'un ensemble de logiciels spécialisés et, d'autre part, de retenir des services professionnels, tant à l'interne qu'à l'externe, afin de réaliser l'intégration fonctionnelle et technologique, la formation, la gestion du changement, les communications et l'assistance à la gestion;
9. Le Distributeur doit démarrer le projet au plus tard en janvier 2003. Il s'agit d'un projet qui sera déployé sur plusieurs années et dont la mise en service est prévue en 2008;

## **LA JUSTIFICATION DU PROJET**

10. La modernisation des systèmes d'information s'avère nécessaire à la transformation des pratiques commerciales et des processus d'affaires, étant donné la désuétude des technologies présentement utilisées par le Distributeur pour la réalisation de ces activités;

11. Ces systèmes reposent sur une conception datant du début des années 1970, ils offrent peu de flexibilité et de possibilité d'évolution et ne permettent pas de supporter adéquatement les pratiques commerciales et processus d'affaires envisagés;
12. De manière plus précise, les systèmes actuels ne permettent pas notamment:
  - ? de développer une vision intégrée du dossier des clients;
  - ? de consolider des factures;
  - ? d'accroître l'accessibilité et la disponibilité des services;
  - ? d'assurer la pérennité des applications.
13. De plus, les cycles de modification des systèmes sont trop longs et ce, notamment eu égard au nouveau contexte réglementaire dans lequel évolue le Distributeur;

### **LES COÛTS ASSOCIÉS AU PROJET ET L'IMPACT SUR LES TARIFS**

14. Les coûts associés au projet, présentement estimés à 270 millions de dollars en coûts de base, seront précisés dans la preuve que déposera le Distributeur d'ici septembre 2002;
15. La preuve démontrera également que la mise en service du projet **SIC** entraînera des gains de productivité importants pour le Distributeur permettant ainsi d'assurer la rentabilité du projet par rapport au maintien des systèmes actuels;
16. De plus, la preuve précisera que, malgré l'importance de l'investissement, les impacts tarifaires, à la hausse ou à la baisse selon les années, seront faibles;

### **LES AUTRES OPTIONS ENVISAGÉES**

17. Le Distributeur a évalué les options suivantes :
  - 1) utilisation de services externes (impartition),
  - 2) maintien des systèmes actuels(*statu quo*) et,
  - 3) modernisation majeure des applications;
18. Or, tel qu'il sera démontré dans la preuve, aucune de ces solutions ne s'avère adéquate;

19. Seule l'acquisition d'une solution de marché, telle que proposée en l'instance, permet de répondre aux besoins d'affaires du Distributeur en assurant une viabilité à long terme;
20. À cet effet, le Distributeur a déjà réalisé deux (2) appels de propositions, l'un concernant les solutions « progiciels » et le second portant sur les services professionnels afférents;

### **L'AUTORISATION PAR LA RÉGIE**

21. L'ensemble du processus d'analyse des propositions s'est terminée en avril 2002 avec le choix des fournisseurs de services professionnels;
22. Ainsi, le Distributeur se présente devant la Régie après avoir complété un processus d'analyse détaillé du projet;
23. Compte tenu que les engagements des fournisseurs retenus sont conditionnels à des dates spécifiques à chacun, une autorisation subséquente à décembre 2002 entraînera la nécessité de renégocier avec lesdits fournisseurs et, le cas échéant, de retourner en processus d'appels d'offres.
24. Hydro-Québec demande donc respectueusement qu'une décision sur la présente demande soit rendue au plus tard au cours du mois de décembre 2002.

### **PAR CES MOTIFS, PLAISE À LA RÉGIE :**

**ACCUEILLIR** la présente demande;

**AUTORISER** le Distributeur à réaliser le projet Système d'information clientèle à compter de janvier 2003;

Montréal, ce 17 juin 2002

---

**MARCHAND, LEMIEUX**  
Procureurs de la demanderesse