



Le 22 décembre 2010

**Par courriel et par poste**

Me Véronique Dubois  
Secrétaire  
Régie de l'énergie  
800, Place Victoria, bureau 255  
Montréal, Québec  
H4Z 1A2

**Me Éric Fraser**  
Avocat

Hydro-Québec – Affaires juridiques  
4<sup>e</sup> étage  
75, boul. René-Lévesque Ouest  
Montréal (Québec) H2Z 1A4

Tél. : (514) 289-2211, poste 3596  
Télééc. : (514) 289-5197  
C. élec. : fraser.eric@hydro.qc.ca

**OBJET :** Demande d'autorisation relative au projet d'optimisation des systèmes  
clientèle (OSC)  
Dossier Régie : R-3747-2010  
Notre dossier : R000373 FE

---

Chère consœur,

Le Distributeur désire émettre quelques commentaires sur la demande de l'ACEF de Québec visant à tenir une audience formelle dans le dossier mentionné en titre suite à l'avis public du 6 décembre dernier, publié le 7 décembre sur le site internet du Distributeur.

Dans sa lettre du 17 décembre, l'ACEF de Québec indique notamment qu'elle a des questionnements sérieux sur les coûts associés au projet et s'étonne de l'inclusion d'un montant de 8,9 M\$ pour la contingence.

Le projet OSC a été élaboré et évalué en faisant appel aux experts du groupe Technologie et du marché par le biais d'appels de propositions. Le Distributeur rappelle que les coûts du projet sont du même ordre de grandeur que les montants annoncés dans les derniers dossiers tarifaires. En outre, dès l'étude initiale d'implantation de la solution SIC, des projets de migration étaient prévus à raison d'une mise à niveau majeure tous les cinq ans<sup>1</sup> dont les coûts s'apparentaient dès lors à ceux du projet OSC, si on fait abstraction de l'ajout d'optimisations fonctionnelles.

---

<sup>1</sup> Voir dossier R-3491-2002, réponse à la question 4 de la demande de renseignements n° 1 de la Régie, pièce HQD-3, document 1.

Par ailleurs, le Distributeur tient déjà à rassurer l'ACEF de Québec sur l'inclusion d'une contingence au projet : prévoir un montant en proportion du coût total constitue une pratique courante pour un tel projet. Ce montant de 8,9 M\$ fait partie intégrante du projet et de la proposition d'*Accenture*. Puisque le contrat avec *Accenture* est ferme, la firme est responsable du respect des efforts estimés pour l'équipe de projet. Elle devra absorber tout dépassement des coûts estimés tout en assurant la qualité des livrables et en respectant les échéances établies, réduisant d'autant les risques à assumer par le Distributeur.

Comme expliqué en preuve, le Distributeur compte profiter de la mise à niveau pour procéder à certaines optimisations fonctionnelles qui généreront divers bénéfices. Le Distributeur présente une estimation qu'il qualifie de prudente, des bénéfices escomptés du projet OSC. Les sources de ces bénéfices sont présentées aux pages 12 à 16 de la pièce HQD-1, document 1.

Le Distributeur tient dès maintenant à rassurer l'intervenante quant à la gestion des risques associés au projet. Le projet OSC n'est pas d'une ampleur comparable au projet SIC qui, si on se rappelle, consistait en un transfert de l'ensemble des systèmes clientèles patrimoniaux vers le système SAP.

En outre, le Distributeur prend en compte les risques dès le début de la planification du projet de façon à mettre en place les moyens de mitigation requis pour limiter les conséquences sur le service à la clientèle comme en fait foi la section 6 de la pièce HQD-1, document 1. Le projet OSC n'affectera pas directement les clients, contrairement à SIC qui touchait la facturation, réduisant d'autant l'impact sur la satisfaction de la clientèle.

L'ACEF mentionne aussi sa crainte quant au «transfert de la base de données». Contrairement au projet SIC qui impliquait le transfert des données des systèmes patrimoniaux désuets vers de nouvelles technologies du système SAP, le projet OSC se limite à une mise à niveau des applications SAP et des architectures associées. Le Distributeur conserve ainsi le progiciel SAP et ses bases de données qui constituent le cœur de la solution SIC.

Enfin, le Distributeur constate que seule l'ACEF de Québec s'est manifestée pour demander une audience plus formelle dans le cadre de ce dossier. Encore une fois, cette intervenante questionne les coûts et la gestion du Distributeur dans un de ses projets et par expérience, le Distributeur ne croit pas que la tenue d'une audience puisse satisfaire davantage l'intervenante. Par conséquent, le Distributeur demande à la Régie, dans un souci d'allègement et compte tenu des motifs formulés, de favoriser une procédure sur dossier permettant des observations écrites à la Régie. Cette avenue est conforme à l'article 25 de la Loi qui ne requiert pas la tenue d'une audience publique pour ce type de dossier.

Veuillez agréer, chère consœur, l'expression de nos sentiments les meilleurs.

*(s) Éric Fraser*

**Éric Fraser**

ÉF/js

c.c.: ACEF de Québec