



nergie
tale 001
Bureau 2.55
2

Québec, CI 570, rue du Roi
Québec G1K 2X2
Tél.: 522-1568

Objet : R-3747-2010, Demande d'autorisation du projet d'investissement OSC;
Demande de l'ACEF de Québec de tenir une audience.

Chère consoeur,

Dans l'avis du 4 août 2010 pour la tenue de la cause R-3747-2010 (*Demande d'autorisation relative au projet Optimisation des systèmes clientèles*) il est indiqué que la Régie pourrait à la demande d'un intéressé, tenir une audience plus formelle dans la mesure où l'intéressé justifie son intérêt au présent dossier et l'avantage de procéder autrement.

L'ACEF de Québec demande à la Régie de tenir une audience formelle permettant aux intéressés de soumettre des demandes de renseignement et de contre-interroger les témoins du Distributeur afin leur permettre de soumettre une preuve et des observations pertinentes et utiles pour une meilleure prise de décision de la Régie.

L'ACEF DE Québec a des questionnements sérieux sur les coûts d'investissement et les charges d'exploitation associées, particulièrement en ce qui a trait aux coûts de développement informatique (40,9 M\$ selon HQD-1 doc. 1, page 15, tableau 1), aux charges de formation et guide de formation (7,5 M\$), aux charges du Groupe technologie (4,3 M\$) et à la contingence (8.9 M\$).

Considérant que le projet est effectué par Accenture sous une forme « clef en main » (HQD-1 doc. 1, page 8) nous nous étonnons que la facture d'Accenture inclut une contingence et qu'HQD demande un niveau de contingence de 8,9 M\$ ou 15% (8,9M\$/59,4 M\$ selon le tableau 1, page 15 de HQD-1 doc. 1).

Nous questionnons aussi le découpage des coûts du projet OSC entre les objectifs de pérennité et d'optimisation des processus (HQD-1 doc. 1, pages 15). Le Distributeur devrait mieux justifier sur quelles bases il a effectué ce découpage.

Les bénéfices apportés par le projet OSC devraient être mieux justifiés (HQD-1 doc. 1, pages 16 à 18). De même, l'impact sur le revenu requis devrait tenir compte des aléas sur les coûts d'investissements et sur les bénéfices retirés du projet. En ce sens, nous soumettons qu'un scénario optimiste et un scénario pessimiste seraient nécessaires.

Nos inquiétudes et interrogations touchent aussi la question de la gestion des risques associés au projet OSC. La présentation des risques nous indique qu'il y a une sérieuse probabilité de dégradation de la satisfaction de la clientèle (page 20, HQD-1 doc. 1). Nous rappelons qu'entre 2005 et 2008, l'implantation du Système d'information clientèle (SIC) a eu des impacts sérieux sur la satisfaction de la clientèle et les indicateurs de qualité de service tels que le temps de réponse téléphonique (DMR/CST) et le délai de raccordement. Indicateurs, qui ne se sont pas rétablis et stabilisés encore en 2010 selon le document HQD-7 doc. 2, page 10, du dossier R-3740-2010.

Le Distributeur devra démontrer qu'il prend toutes les mesures nécessaires pour éviter les impacts négatifs sur la clientèle et sur les indicateurs de qualité de service. Le présent dossier tel que présenté ne nous permet pas d'être rassurés. Soulignons à cet effet notre crainte concernant le transfert de la base de données. Allons-nous assister aux mêmes problèmes qui sont apparus lors de l'implantation de SIC ?

C'est pour ces motifs que nous pensons qu'une participation des clientèles dans une cause plus formelle permettra de mieux répondre aux questionnements et aux inquiétudes soulevés et de permettre à la Régie de mieux préciser l'encadrement pour planifier et réaliser ce projet et assurer un meilleur suivi des impacts sur le service à la clientèle.

Espérant ce document conforme veuillez agréer, Chère consœur, mes salutations distinguées.

Denis Falardeau
Avocat
ACEF de Québec

Cc par courriel : Me Éric Fraser, procureur d'Hydro-Québec