

GAZIFÈRE INC.
SUIVI DES CHARGES D'EXPLOITATION DU SYSTÈME CIS
FERMETURE DES LIVRES 2011

1 **1. Introduction**

2 Dans sa décision D-2011-105, la Régie demande à Gazifère de maintenir le suivi des charges
3 d'exploitation du système CIS pour une année de plus, soit l'année 2011. Gazifère donne suite à
4 cette demande en fournissant les explications suivantes.

6 **2. Charges d'exploitation du système CIS**

7 Les charges liées à l'exploitation et l'entretien du nouveau système de facturation encourues en
8 2011 sont détaillées dans le tableau ci-dessous. Lorsqu'on compare ces charges avec les dernières
9 estimations fournies par Gazifère dans le cadre de la fermeture des livres 2010 (voir R-3758-2011,
10 GI-15, document 1, page 2 de 2), les charges réelles 2011 affichent un écart favorable d'environ
11 57 000 \$. Selon Gazifère, ces écarts favorables sont circonstanciels et temporaires. Notez qu'aucune
12 charge imprévue liée à l'exploitation et l'entretien du système CIS n'a été encourue en 2011.

14 Dans le tableau ci-dessous, deux écarts favorables retrouvés au niveau des postes « CIS Infinity
15 technical support and maintenance » et « System Infrastructure Hosting Costs and downstream
16 applications technical support », pour un montant total de 18 827 \$ (12 412 \$ + 6 415 \$),
17 s'expliquent du fait qu'en 2011, Gazifère a fait appel au service de soutien technique externe moins
18 souvent que ce qu'elle avait prévu. Directement reliées aux défis que rencontre l'entreprise de
19 même qu'à la complexité des problèmes techniques qui peuvent survenir au cours d'une année, les
20 charges annuelles attribuables au service de soutien technique externe sont souvent difficilement
21 estimables et peuvent potentiellement varier considérablement d'une année à l'autre.

23 De plus, l'écart favorable de 9 742 \$, au poste « Licenses and support for Software Tools and
24 Package » provient du fait que l'implantation de la facture en ligne a été effectuée en 2011 avec
25 retard. Cet écart favorable est donc temporaire puisque les coûts prévus pour 2012 liés au support de
26 cette fonctionnalité se chiffrent à 12 000 \$.

27

GAZIFÈRE INC.
SUIVI DES CHARGES D'EXPLOITATION DU SYSTÈME CIS
FERMETURE DES LIVRES 2011

1 Également, les coûts de formation encourus en 2011 se sont avérés moins importants que prévu.
 2 Ceci a généré un écart favorable de 16 425 \$ au poste « Annual educational conference, training and
 3 other ». Toutefois, en fonction de l'entretien du système, de son évolution et des améliorations
 4 continues apportées au système de facturation, les coûts de formation destinée aux employés de
 5 l'équipe de soutien du système peuvent varier considérablement d'une année à l'autre. De plus,
 6 puisque le domaine informatique évolue très rapidement, la formation de ces employés est
 7 primordiale et critique. En effet, ceux-ci doivent demeurer à l'affût des développements dans ce
 8 domaine. En ce sens, Gazifère considère que le budget accordé à ce poste, demeure réaliste pour les
 9 années à venir.

10

Project Cost Category And Key Items	Actual 2011 (\$)	Revised Forecast (\$)	Variance (\$)
Annual On-Going Costs (full year in operation)	460,917	517,719	(56,802)
CIS Infinity technical support and maintenance	5,588	18,000	(12,412)
Licenses and support for Software Tools and Package	82,365	92,107	(9,742)
System Support and Maintenance Staff	220,692	215,000	5,692
System Infrastructure Hosting Costs and downstream applications technical support	105,977	112,392	(6,415)
Annual educational conference, training and other	26,295	42,720	(16,425)
Increase in external audit fees	20,000	20,000	0
Contingency	0	17,500	(17,500)

11

12 **3. Conclusion**

13 Directement lié à la plupart des activités opérationnelles et d'affaires de Gazifère et levier
 14 indispensable dans le développement et la croissance de l'entreprise, depuis son implantation en
 15 septembre 2009, le système d'informations client s'est adapté et devra nécessairement évoluer

GAZIFÈRE INC.
SUIVI DES CHARGES D'EXPLOITATION DU SYSTÈME CIS
FERMETURE DES LIVRES 2011

1 encore au cours des années à venir. Bien que l'équipe technique de Gazifère ait acquis et continue
2 d'acquérir une bonne expertise dans l'exploitation et l'entretien d'un tel système, il nous apparaît
3 crucial, afin d'assurer une bonne gestion et le développement attendu d'un tel système, de maintenir
4 à niveau cette expertise et d'améliorer constamment les compétences techniques de notre équipe de
5 soutien. Pour ce faire, tant la formation que le soutien technique externe sont nécessaires.

6
7 Pour ces raisons et malgré l'écart mentionné plus haut, Gazifère considère que l'estimation fournie
8 dans le cadre de la fermeture des livres 2010 pour l'exploitation et l'entretien de son système
9 d'informations client, totalisant environ 518 000\$, demeure toujours raisonnable, que ce budget est
10 nécessaire à ces fins et qu'il doit être maintenu.