RAPPORT DE SUIVI

PROJET DE MISE EN PLACE D'UNE SOLUTION INFORMATIQUE POUR LA GESTION DES INTERVENTIONS DE SERVICE (MOBILITÉ)

Le projet de mise en place d'une solution informatique pour la gestion des interventions de terrain (Mobilité) a été approuvé le 27 mai 2019 par la décision D-2019-062 de la Régie de l'énergie (la Régie). Dans celle-ci, la Régie demandait à Énergir, s.e.c. (Énergir) de faire un suivi du projet dans le cadre des dossiers d'examen des rapports annuels.

Le 22 février 2019, dans le cadre du dossier R-4080-2019, Énergir demandait à la Régie que la réalisation de la phase 2 du projet, dont le coût total est estimé à 6,2 M$, soit approuvée. Le calendrier prévoyait que la phase 2 du projet serait réalisée de février 2019 à avril 2020, comprenant un déploiement progressif de janvier à avril 2020. Considérant l'état de désuétude de la solution à remplacer, Énergir avisait la Régie de la nécessité de débuter la réalisation du projet dès février 2019, soit avant la réception de la décision de cette dernière.

Comme expliqué dans sa lettre datée du 4 décembre 2019 (voir annexe), Énergir a récemment constaté une hausse des coûts du projet qui pourrait dépasser le seuil de 15 %. Elle a donc effectué une analyse détaillée et fournit, comme proposé dans sa lettre, des explications détaillées du dépassement de coûts du projet.

1 STATUT DE L'AVANCEMENT DU PROJET AU 30 SEPTEMBRE 2019

La phase 2 a débuté par des activités de préparation des données dans les systèmes sources et le démarrage de l'uniformisation des processus de planification, opérationnalisation et initiation des travaux. Le premier cycle de réalisation a quant à lui débuté en avril 2019. La réalisation de la configuration de la solution ServiceMax, qui s'effectue en mode itératif, permet aux participants et collaborateurs du projet de s'approprier rapidement la nouvelle solution et d'en valider l'adéquation. Les utilisateurs finaux sont régulièrement informés des changements à venir, tant au niveau de leurs processus que de leur outil informatique, ce qui les prépare à la période de formation et au déploiement progressif.

À partir de l'été 2019, des retards de livraison ont toutefois été constatés dans les activités d'intégration de la solution ServiceMax au système source SAP. L'interfaçage entre ces systèmes est plus complexe qu'initialement estimé en raison notamment de certaines limitations des solutions utilisées. Les règles d'affaires à mettre en place dans la plateforme d'intégration sont plus nombreuses et plus complexes qu'initialement évalué, ce qui augmente l'effort requis. De plus, ces travaux d'intégration ne peuvent être parallélisés, ce qui a pour effet de prolonger la phase de réalisation et de repousser le déploiement de la solution.

1.1 ACTIONS CORRECTIVES ENTREPRISES

1.1.1 Augmentation du nombre de ressources assignées au projet

De nouvelles ressources techniques ont été assignées à l'analyse, au développement et aux tests reliés à l'intégration de la solution ServiceMax au système source SAP. De plus ces équipes ont été réorganisées et colocalisées afin d'améliorer la communication et la synergie.

1.1.2 Nouvelle priorisation des fonctionnalités obligatoires et division du déploiement en deux phases

Il n'est pas possible de déployer la nouvelle solution aux utilisateurs sans qu'elle ne soit intégrée à SAP. En fonction des retards identifiés, un exercice de priorisation a été effectué afin d'identifier les fonctionnalités absolument obligatoires pour remplacer les systèmes existants. Ce périmètre obligatoire, représentant approximativement 90 % des fonctionnalités, sera livré dès que possible alors que le 10 % restant sera livré dans les semaines suivant le début du déploiement.

1.1.3 Prolongation de la phase de réalisation du projet

Malgré l'augmentation du nombre de ressources et la division de la livraison en deux phases, une prolongation de la phase de réalisation est requise afin de compléter les activités d'intégration. Cette période de quatre mois supplémentaires repousse le début du déploiement au mois d'avril 2020. Tel que mentionné dans la proposition de projet, cette période est jugée moins propice à la mise en production d'un nouvel outil de gestion des interventions de service que l'hiver comme il était initialement prévu. L'ensemble des mesures correctives entreprises vise à minimiser l'impact opérationnel de ce déploiement

printanier tout en permettant de remplacer la suite d'actifs technologiques actuellement utilisés qui sont en fin de vie.

1.2 ÉCHÉANCIER RÉVISÉ

L'échéancier de projet a été revu en fonction du scénario révisé d'implantation de la nouvelle solution à partir d'avril 2020.

Principales activités	Échéancier projeté	Échéancier réel et révisé
Phase initiale (complétée)	Novembre à janvier 2019	Novembre à janvier 2019
Phase préparatoire aux activités de réalisation (complétée)	Février à avril 2019	Février à avril 2019
Phase de réalisation itérative (en cours)	Avril à décembre 2019	Avril 2019 à avril 2020
Mise en production technique	Décembre 2019	Avril 2020
Formation et déploiement graduel aux utilisateurs	Janvier à février 2020	Avril à mai 2020
Support post-implantation et retrait des actifs désuets	Janvier à avril 2020	Avril à mai 2020

2 COÛTS DU PROJET ET EXPLICATIONS DES ÉCARTS

2.1 COÛTS DU PROJET

Au 30 septembre 2019, les coûts projetés totaux sont maintenant évalués à 8,0 M$, soit une augmentation de 1,8 M$ par rapport à la projection initiale de 6,2 M$. Les coûts réels sont constitués des dépenses encourues de [redacted] pour la phase 1 terminée en janvier 2019 et de celles encourues de [redacted] pour la phase 2 en cours de réalisation. Le tableau suivant présente les montants budgétés au moment du dépôt de la demande d'investissement au dossier R-4080-2019, les sommes encourues en date du 30 septembre 2019 et la projection des coûts qui sont requis pour compléter le projet.

La projection des coûts est basée sur le scénario révisé d'implantation de la nouvelle solution à partir d'avril 2020 et tient compte de toute l'information disponible au moment de la rédaction du présent rapport de suivi.

Ce tableau est déposé sous pli confidentiel.

2.2 EXPLICATIONS DES ÉCARTS

Investissements :

- Capital humain (interne et externe) : augmentation de [redacted]
  - L'écart de coûts relatifs aux ressources internes et externes s'explique par un accroissement du nombre de ressources assignées à la réalisation du projet, principalement aux activités liées à l'intégration de la solution ServiceMax au système source SAP.
  - Cet écart de coûts s'explique aussi par la prolongation de la période de réalisation du projet pour une durée de quatre mois afin de combler les retards identifiés dans la livraison du projet prolongeant d'autant l'affectation des ressources internes et externes.
- Autres frais : Diminution de [redacted]
  - La diminution des coûts relatifs aux autres frais s'explique principalement par une entente négociée avec le fournisseur afin de revoir les coûts de licences à la baisse dans le cadre de la replanification du projet.

3 IMPACT TARIFAIRE INITIAL ET PROJETÉ DU PROJET

L'effet des variations de coûts du projet sur les tarifs se retrouve au tableau ci-dessous. L'impact tarifaire a été calculé en tenant compte de la décision D-2019-062, qui autorise l'intégration à la base de tarification, et leur amortissement sur une période de 5 ans.

Description	Impact initial	Impact projeté
Impact tarifaire 5 ans (000 $)	7 143 $	8 951 $

Énergir demande à la Régie de prendre acte du suivi du projet de mise en place d'une solution informatique pour la gestion des interventions de service (mobilité).

Philip Thibodeau, avocat
Conseiller juridique
Réglementation et réclamations
Ligne directe : (514) 598-3850
Télécopieur (514) 598-3839
Courriel : philip.thibodeau@energir.com
Adresse courriel pour ce dossier : dossiers.reglementaires@energir.com

PAR COURRIEL ET PAR MESSAGER

Le 4 décembre 2019

Me Véronique Dubois
Secrétaire
RÉGIE DE L'ÉNERGIE
Tour de la Bourse
800, Place Victoria - bureau 2.55
Montréal QC H4Z 1A2

Objet : Demande amendée d'autorisation pour réaliser un projet de solution informatique pour la gestion des interventions de service (Mobilité)
Notre dossier : 312-00908
Dossier Régie : R-4080-2019

Chère consoeur,

Le 27 mai 2019, par sa décision D-2019-062, la Régie de l'énergie (ci-après la « **Régie** ») approuvait le projet d'investissement visant la mise en place d'une solution informatique pour la gestion de la relation avec la clientèle (ci-après le « **Projet** ») pour lequel une demande d'autorisation fut déposée par Énergir le 22 février 2019.

Dans sa décision, la Régie demandait :

> « [65] […] à Énergir de l'informer dans les meilleurs délais, dans l'éventualité où cette dernière anticiperait un dépassement du coût total du Projet égal ou supérieur à 15 %. »

Énergir a fait un suivi des coûts du Projet en continu. Au cours de l'automne 2019, Énergir constatait que les coûts du Projet pourraient dépasser le seuil de 15 % et elle a donc effectué une analyse détaillée de ces derniers.

En date 1er décembre 2019, les coûts projetés du Projet sont évalués à 8,0 M$ par rapport à une projection initiale de 6,2 M$, soit une augmentation d'environ 1,8 M$ équivalant à approximativement 29 %.

Cette augmentation des coûts s'explique principalement par un prolongement de trois (3) mois de la réalisation du Projet en raison des efforts supplémentaires requis par les différentes équipes pour intégrer la solution ServiceMax à SAP.

Conséquemment, le début du déploiement graduel de la solution initialement prévu en janvier 2020 est reporté à avril 2020. La durée du déploiement et l'approche de support post-implantation demeurent les mêmes.

Pour rappel, ce projet est rendu nécessaire par le fait que plusieurs éléments de la suite d'actifs technologiques actuellement utilisés pour la gestion des interventions sur le terrain sont en fin de vie :

- La version 8.1 de ClickSchedule actuellement déployée chez Énergir n'est plus supportée depuis décembre 2018;

- La solution actuelle développée à l'interne nommée « Mobilité » repose sur du code désuet et présente un risque opérationnel en cas de désastre;

- L'équipement utilisé par les techniciens pour compléter les tâches sur le terrain (PDA Motorola ES400) n'est plus disponible à l'achat et le système d'exploitation installé sur ces appareils (Windows Mobile 6.5) n'est plus supporté depuis 2013.

Sauf indication contraire de la Régie, dans les circonstances décrites précédemment, Énergir propose d'effectuer une présentation détaillée des coûts révisés du Projet dans le cadre du Rapport annuel au 30 septembre 2019. Une explication plus détaillée quant au dépassement des coûts sera alors fournie, permettant ainsi à la Régie d'en prendre acte.

Espérant le tout conforme, nous vous prions d'agréer, chère consœur, nos salutations distinguées.

(s) Philip Thibodeau

Philip Thibodeau

PT/mb

1717, rue du Havre
Montréal (Québec) H2K 2X3
514 598-3444