

RAPPORT DE SUIVI

PROJET DE MISE EN PLACE D'UNE SOLUTION INFORMATIQUE POUR LA GESTION DE LA RELATION AVEC LA CLIENTÈLE (CRM)

1 Le projet de mise en place d'une solution informatique pour la gestion de la relation de la clientèle
2 a été approuvé le 22 décembre 2017, par la décision D-2017-144 de la Régie de l'énergie
3 (la Régie). Dans celle-ci, la Régie demandait à Énergir, s.e.c. (Énergir) de faire un suivi du projet
4 dans le cadre des dossiers d'examen des rapports annuels.

1. STATUT DE L'AVANCEMENT DU PROJET

5 Tel que présenté dans le Rapport annuel 2019¹, la mise en service de la solution a eu lieu à la fin
6 du mois de juin 2019, la période de support post implantation a été prolongée jusqu'en
7 octobre 2019 et l'ensemble du projet, incluant le déploiement des outils dédiés au PCGN
8 (autrefois PCGM), a été complété comme prévu en décembre 2019. Les équipes opérationnelles
9 d'Énergir ayant pris la relève au niveau du support aux utilisateurs de la solution et à la suite de
10 la réalisation des étapes de fermeture, le projet a été clôturé en janvier 2020.

¹ R-4114-2019, B-0104, Énergir-27, Document 1.

2. COÛTS DU PROJET ET EXPLICATIONS DES ÉCARTS

1 Le tableau suivant présente les coûts finaux du projet en date du 30 septembre 2020.

COÛTS FINAUX AU 30 SEPTEMBRE 2020 (M\$)

Description	Projection initiale (1)	Réel au 30 septembre 2020 (2)	Écart (3) = (2-1)
<u>INVESTISSEMENTS CAPITALISABLES</u>			
Capital humain (interne et externe)	5,5	8,3	2,8
Logiciel et équipement	0,1	0,1	0,0
Contingence	1,0	0,0	(1,0)
TOTAL – INVESTISSEMENT	6,6	8,4	1,8
<u>DÉPENSES D'EXPLOITATION</u>			
Capital humain (interne et externe)	2,0	2,7	0,7
Logiciel et équipement	0,1	0,0	(0,1)
Contingence	0,3	0,0	(0,3)
TOTAL – EXPLOITATION	2,4	2,7	0,3
INVESTISSEMENT TOTAL	9,0	11,1	2,1

Note : L'utilisation d'arrondis peut occasionner des écarts au niveau des montants totaux.

2 En date du 30 septembre 2020, les coûts finaux du projet sont de 11,1 M\$, soit 0,1 M\$ de moins
3 que la projection totale finale présentée lors du Rapport annuel 2019 et lors duquel les
4 explications des écarts à la hausse par rapport à la projection initiale ont été fournies.

3. IMPACT TARIFAIRE INITIAL ET PROJETÉ DU PROJET

5 L'effet des variations de coûts du projet sur les tarifs se retrouve au tableau ci-dessous. L'impact
6 tarifaire a été calculé en tenant compte de la décision D-2018-158, qui autorise l'intégration à la
7 base de tarification, et leur amortissement sur une période de 10 ans, de tous les coûts initiaux
8 de configuration et de personnalisation spécifiques au projet CRM.

1 L'impact tarifaire par rapport au Rapport annuel 2019 a varié en raison de la hausse des coûts
 2 de licences et de support sur 10 ans qui sont plus élevés que prévu. Les coûts de licences pour
 3 la nouvelle solution sont de [REDACTED] à partir de l'année 2 et progressent au cours des années
 4 suivantes pour refléter la tendance des coûts lors de renouvellements de contrats, alors qu'un
 5 montant de [REDACTED] avait initialement été estimé. En ce qui concerne le support, alors qu'aucun
 6 coût en capital humain supplémentaire n'était envisagé au moment de la demande originale pour
 7 soutenir et maintenir la solution, ces coûts sont maintenant estimés à [REDACTED] à l'année 2 et
 8 diminueront progressivement à cause d'une stabilisation prévue du nombre de correctifs.

Description	Impact tarifaire initial	Impact tarifaire projeté
Point mort tarifaire (<i>années</i>)	5,83	10,60
Effet tarifaire sur 5 ans (<i>000 \$</i>)	1 210	6 463
Effet tarifaire sur 10 ans (<i>000 \$</i>)	(7 091)	1 213

4. DEMANDE DE METTRE FIN AU SUIVI

9 Conformément à la décision D-97-25, considérant que le projet est complété et que les coûts sont
 10 finaux, Énergir demande à la Régie de mettre fin au suivi.

11 **Énergir demande à la Régie de prendre acte du suivi du projet de mise en place d'une**
 12 **solution informatique pour la gestion de la relation avec la clientèle et de l'autoriser à y**
 13 **mettre fin.**