

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

1 Le 22 février 2019, dans le cadre du dossier R-4080-2019, Énergir, s.e.c. (Énergir) demandait à
2 la Régie de l'énergie (Régie) que la réalisation de la phase 2 du projet, dont le coût total est
3 estimé à 6,2 M\$, soit approuvée. Le calendrier prévoyait que la phase 2 du projet serait réalisée
4 de février 2019 à avril 2020, avec un déploiement progressif aux utilisateurs de janvier à
5 avril 2020.

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

10 En décembre 2019, ayant constaté une hausse des coûts du projet qui pourraient dépasser le
11 seuil de 15 %, Énergir a informé et fourni à la Régie des explications détaillées sur les
12 dépassements de coûts du projet. La mise en production technique et le déploiement graduel aux
13 utilisateurs avaient aussi été retardés à avril 2020.

14 Le 16 octobre 2020, Énergir a informé la Régie que les coûts du projet étaient dorénavant évalués
15 à [REDACTÉ] par rapport à la projection révisée de [REDACTÉ] annoncée en décembre 2019, et que le
16 début du déploiement graduel de la solution aux utilisateurs, prévu pour avril 2020, était reporté
17 à février 2021.

1 STATUT DE L'AVANCEMENT DU PROJET AU 30 SEPTEMBRE 2021

18 La mise en production technique prévue en novembre 2020 ainsi que huit mises en production
19 subséquentes visant à améliorer la solution ont été déployées au cours de l'année se terminant
20 le 30 septembre 2021. Le déploiement graduel aux utilisateurs a débuté comme prévu en
21 février 2021, mais s'est étalé sur une période plus longue que celle projetée dans le

22

1 Rapport annuel 2019-2020 en raison de la gestion du changement auprès des utilisateurs finaux
2 qui s'est avérée plus ardue que prévu. Le déploiement aux utilisateurs finaux devrait maintenant
3 se terminer en février 2022. En date du 30 septembre 2021, 60% des utilisateurs finaux utilisaient
4 la nouvelle solution de mobilité. Puisque les activités du projet ont simplement été étalées dans
5 le temps et qu'aucune nouvelle activité n'est requise, aucun impact budgétaire n'est anticipé.

Gestion du changement

6 Le plan de projet révisé au Rapport annuel 2020-2021 prévoyait un déploiement rapide aux
7 utilisateurs entre février et avril 2021. Or, lors des deux premiers lancements, il est apparu évident
8 que le temps requis pour un utilisateur moyen afin de se familiariser avec le nouveau système et
9 devenir aussi productif et autonome qu'avec l'ancien, avait été sous-estimé. Un utilisateur moins
10 autonome aura plus d'interactions avec les équipes offrant le support aux utilisateurs. Cette
11 équipe de support ayant une capacité limitée, il fallait s'assurer que le nombre quotidien
12 d'interactions ne dépasse pas la capacité de service afin de ne pas nuire à la bonne marche des
13 opérations dans les zones où la solution avait été déployée.

1.1 ACTIONS CORRECTIVES ENTREPRISES

14 La mesure suivante a été prise afin de remédier à la situation :

1.1.1 Revue de la stratégie de déploiement

15 La stratégie de déploiement a été revue. Il a été convenu d'espacer les dates de
16 déploiements aux différents groupes d'utilisateurs finaux afin de leur donner plus de temps
17 pour s'approprier la nouvelle solution informatique. La réduction du rythme de conversion
18 des groupes d'utilisateurs a permis de mieux gérer le nombre d'interactions requises avec
19 l'équipe de support aux utilisateurs. Les déploiements aux utilisateurs ont débuté en
20 février 2021 et se poursuivront jusqu'en février 2022.

1.2 ÉCHÉANCIER RÉVISÉ

21 L'échéancier du projet a été revu en fonction de la stratégie de déploiement révisée.

Principales activités	Échéancier initial	Échéancier 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 (complétée)	Avril à décembre 2019	Avril 2019 à février 2021
Mise en production technique (complétée)	Décembre 2019	Novembre 2020
Formation et déploiement graduel aux utilisateurs (en cours)	Janvier à février 2020	Février 2021 à février 2022
Support post-implantation et retrait des actifs désuets (en cours)	Janvier à avril 2020	Février 2021 à février 2022

2 COÛTS DU PROJET ET EXPLICATIONS DES ÉCARTS

2.1 COÛTS DU PROJET

1 Au 30 septembre 2021, le coût total projeté de ██████ est identique à celui qui était anticipé au
 2 30 septembre 2020, ce qui représente une augmentation de ██████ par rapport à la projection
 3 initiale de 6,2 M\$. Les coûts réels sont constitués des dépenses encourues de ██████ pour la
 4 phase 1 terminée en janvier 2019 et de celles encourues de ██████ pour la phase 2 en cours
 5 de réalisation. Le tableau suivant présente les montants budgétés au moment du dépôt de la
 6 demande d'investissement au dossier R-4080-2019, les sommes encourues en date du
 7 30 septembre 2021 et la projection des coûts requis pour compléter le projet.

8 La projection des coûts est basée sur le scénario révisé d'un déploiement de la solution à
 9 l'ensemble des utilisateurs finaux se terminant en février 2022 et tient compte de toute
 10 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

1 Les coûts projetés totaux au 30 septembre 2021 sont de [REDACTED]. Il n'y a donc pas d'écart depuis
2 le précédent Rapport annuel¹. Les explications d'écart sont sensiblement les mêmes que celles
3 présentées au Rapport annuel 2020, soit :

4 Capital humain (interne et externe) : augmentation de [REDACTED]

5 L'écart de coûts relatifs aux ressources internes et externes s'explique par :

- 6 ○ la prolongation de la période de réalisation du projet nécessitant l'affectation des
7 ressources internes et externes pendant une plus longue période;
- 8 ○ plusieurs demandes de changement autorisé entraînant un accroissement de la portée
9 du projet originalement convenue avec Accenture;
- 10 ○ la prolongation des ressources de formation et de gestion de changement.

¹ R-4136-2020, B-0121, Énergir-31, Document 1.

3 IMPACT TARIFAIRE INITIAL ET PROJETÉ DU PROJET

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

Description	Impact initial	Impact projeté
Impact tarifaire 5 ans (000 \$)	7 143 \$	████████

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