



**Philip Thibodeau, avocat**

Conseiller juridique

Réglementation et réclamations

Ligne directe : (514) 598-3850

Télécopieur (514) 598-3839

Courriel : [philip.thibodeau@energir.com](mailto:philip.thibodeau@energir.com)

Adresse courriel pour ce dossier : [dossiers.reglementaires@energir.com](mailto:dossiers.reglementaires@energir.com)

**PAR SDE**

Le 16 octobre 2020

M<sup>e</sup> 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 Energir le 22 février 2019.

En décembre 2019, Energir avisait la Régie que les coûts du Projet étaient revus à la hausse et qu'ils allaient dépasser le seuil de 15 % du budget initial.

En date 1<sup>er</sup> octobre 2020, les coûts projetés du Projet sont évalués à 11,8 M\$ par rapport à la projection révisée de 8,0 M\$ (décembre 2019), soit une augmentation d'environ 3,8 M\$ équivalant à approximativement 48 %. Par rapport à la projection initiale de 6,2 M\$, l'augmentation de 5,6 M\$ équivaut approximativement à 90%.

Cette nouvelle augmentation des coûts s'explique principalement par un prolongement de la réalisation du Projet en raison de problèmes fonctionnels et technologiques accentués par la pandémie de Covid-19.

Dans le *Rapport annuel au 30 septembre 2019*<sup>1</sup>, Energir informait la Régie que le Projet connaissait des retards en raison des difficultés d'intégrer la solution ServiceMax au système source SAP. Malgré la mise en place d'actions correctives (ajout de ressources, nouvelle

---

<sup>1</sup> Dossier R-4114-2019 - Energir-40, Document 1

priorisation, report du déploiement), des enjeux fonctionnels et technologiques ont continué d'émerger dans les mois suivant cette mise à jour.

Les tests effectués ont permis d'identifier des problèmes de performance et des fonctionnalités déficientes nécessitant des travaux supplémentaires sur l'ensemble des composantes de la solution. En effet, nonobstant la volonté explicite de privilégier la modification des processus d'affaires afin de minimiser les personnalisations de la solution informatique, plusieurs fonctionnalités manquantes à la solution standard ont été jugées essentielles. L'ajout de ces dernières en cours de réalisation a fait l'objet d'une analyse rigoureuse et l'effort supplémentaire associé a été approuvé par la haute direction.

Ces retards ont été accentués par les mesures sanitaires instaurées depuis la mi-mars 2020. En effet, la proximité physique des ressources de projet (experts fonctionnels, développeurs, testeurs, gestion de changement et autres) avait été identifiée comme un facteur facilitant la communication et la résolution efficace de problèmes. L'interdiction de rassemblements aura aussi forcé l'élaboration d'une nouvelle stratégie de formation virtuelle des utilisateurs ainsi que des supports technologiques associés.

En conséquence, le début du déploiement graduel de la solution aux utilisateurs, annoncé en avril 2020, est reporté à février 2021. L'avancement des travaux permettra la mise en production technique de la solution à la fin novembre 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 2020. 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