

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 (la
3 « Régie »). Dans celle-ci, la Régie demandait à Énergir de faire un suivi du projet dans le cadre
4 des dossiers d'examen des rapports annuels.

5 Le 17 août 2017, dans le cadre du dossier R-4014-2017, Énergir demandait à la Régie que le
6 projet, dont le coût total est estimé à 9,0 M\$, soit approuvé afin de procéder à la phase 2 du
7 projet, soit la phase de réalisation de la solution. Le calendrier prévoyait que la phase 2 du projet
8 serait réalisée sur une période d'environ 13 mois, soit de novembre 2017 à décembre 2018, pour
9 une mise en service prévue en novembre 2018.

10 En septembre 2017, à la suite d'un processus d'évaluation de divers intégrateurs potentiels,
11 Énergir choisit Deloitte comme partenaire pour la réalisation du projet de mise en place de la
12 solution Salesforce, conditionnellement à l'acceptation par la Régie de la demande
13 d'investissement du dossier R-4014-2017.

14 Une phase de planification et d'organisation du projet a été initiée avec le partenaire Deloitte, dès
15 la réception de l'autorisation de la Régie en décembre 2017. L'intégrateur a proposé l'adoption
16 d'une nouvelle approche de réalisation, plus moderne, soit la méthodologie itérative flexible,
17 consistant à livrer, à intervalles réguliers et de façon séquentielle, un produit fonctionnel pouvant
18 être déployé et testé. Cette méthodologie permet de travailler en parallèle sur plusieurs éléments
19 du projet contrairement aux approches plus conventionnelles où l'ensemble des éléments
20 développés pour le projet sont testés et déployés en un seul bloc uniquement lorsque la phase
21 de développement est complétée. Cette approche a considérablement modifié le séquençement
22 des activités prévues pour le projet ainsi que le calendrier de réalisation comparativement au
23 calendrier proposé dans le dossier déposé à la Régie.

Activités	Semaine	Début	Fin
Préparation et planification pour la réalisation du projet	0	Décembre 2017	Janvier 2018
Début de la réalisation – Lancement officiel du projet	1	Semaine du 5 février 2018	
Atelier – Requis d'affaire, processus cibles et architecture (solution)	1 à 9	12 février 2018	Avril 2018
Sprint (1 à 7) – Développement, démonstration et tests acceptation	10 à 29	Mai 2018	Oct. 2018
Migration des données (analyse, extraction et intégration)	10 à 29	Mai 2018	Oct. 2018
Tests intégrés	30 à 34	Oct. 2018	Nov. 2018
Tests usagers	35 à 39	Nov. 2018	Déc. 2018
Formation des formateurs	40 à 43	Déc. 2018	Déc. 2018
Formation des usagers	44 à 49	Janv. 2019	Fév. 2019
Déploiement de la solution	50	Fév. 2019	
Support aux déploiements		Fév. 2019	Mars 2019

1 STATUT DE L'AVANCEMENT DU PROJET

La phase de réalisation du projet a débuté officiellement en février 2018. Compte tenu que la phase 1 du projet (phase conceptuelle) avait déjà permis d'identifier une grande majorité des besoins d'affaires et des processus affectés par la solution, la définition du périmètre et l'étape d'architecture de la solution ont pu rapidement être complétées et finalisées. En mai 2018, le développement, la configuration et les tests d'acceptation de la solution (sprint) ont débuté. Certains ajustements à la portée, causés par la complexité de certains requis et processus spécifiques à Énergir, ont amené un retard de 6 semaines au calendrier initial du projet, retardant la mise en service du projet à la fin du mois de mars 2019 (au lieu de la mi-février 2019).

2 COÛTS DU PROJET ET EXPLICATIONS DES ÉCARTS

2.1 COÛTS DU PROJET

- 1 Au 30 septembre 2018, les coûts projetés totaux sont de 9,0 M\$. À ce stade-ci, aucun
- 2 dépassement de budget n'est prévu. Les coûts réels sont constitués des dépenses encourues de
- 3 936 k\$ pour la phase 1 terminée en 2017 et de celles encourues pour la phase 2 en cours de
- 4 réalisation.

1 Le tableau suivant présente les montants budgétés au moment du dépôt de la demande
2 d'investissement au dossier R-4014-2017, les sommes encourues en date du 30 septembre 2018
3 et la projection des coûts qui sont requis pour compléter le projet.

4 La projection des coûts est basée sur le scénario d'implantation de la nouvelle solution en mars
5 2019 et tient compte de toute l'information disponible au moment de la rédaction du présent
6 rapport de suivi.

CE TABLEAU EST DÉPOSÉ SOUS PLI CONFIDENTIEL

2.2 EXPLICATIONS DES ÉCARTS

Investissements capitalisables :

- 1 • Capital humain (interne et externe) : augmentation de 0,5 M\$
- 2 ○ L'écart au niveau des ressources internes et externes s'explique principalement
- 3 par une augmentation des efforts additionnels reliés à l'analyse, le développement
- 4 et les tests unitaires reliés à des requis et processus spécifiques à Énergir.

Dépenses d'exploitation :

- 5 • Capital humain (interne et externe) : réduction de 0,4 M\$
- 6 ○ L'écart au niveau des ressources internes et externes s'explique principalement
- 7 par la réduction des efforts reliés à la migration des données, qui s'est avérée
- 8 beaucoup moins complexe qu'initialement escompté.

3 IMPACT TARIFAIRE INITIAL ET PROJETÉ DU PROJET

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

Description	Impact tarifaire initial	Impact tarifaire projeté
Point mort tarifaire (années)	5,83	5,91
Effet tarifaire sur 5 ans (000 \$)	1 210	1 238
Effet tarifaire sur 10 ans (000 \$)	(7 091)	(6 710)

Énergir demande à la Régie de prendre acte du suivi du projet de mise en place d'une solution informatique pour la gestion de la relation avec la clientèle.