

C-12-6.

1 D'autres analyses sont aussi réalisées en parallèle à l'analyse des sous-processus.
 2 Elles concernent des sous-processus dits « transverses », soit des sous-processus dont
 3 le flux des tâches à compléter touche plusieurs unités d'affaires au sein de la division. À
 4 titre d'exemple, mentionnons le sous-processus transverse « Traiter les demandes
 5 d'alimentation des clients », dont la performance au niveau des délais fait partie des
 6 indicateurs de qualité de service présentés dans le tableau 2. Par ce type d'analyse, le
 7 Distributeur compte obtenir un portrait plus complet de sa performance service et, le cas
 8 échéant, mieux comprendre l'origine des écarts observés. Par exemple, des pertes de
 9 productivité, découlant notamment de déplacements et travaux inutiles, ont été
 10 identifiées. Les mesures correctives mises en place dans la gestion quotidienne de ce
 11 sous-processus contribuent à la réduction des charges d'exploitation de façon récurrente
 12 et à la performance du traitement des demandes d'alimentation⁴.

2.1 Les stratégies envisagées

13 Les actions d'efficience sont essentiellement de deux natures : les actions de gestion
14 courante et les actions structurantes.

15 Les actions de gestion courante se présentent comme des changements ou ajustements
16 mineurs aux façons de faire actuelles. L'objectif global fixé pour 2010 est supérieur à
17 celui de 2009, soit un gain récurrent de 1,25 % des charges d'exploitation
18 comparativement à 1 % pour les années antérieures.

19 Ce gain récurrent pour 2010 équivaut à une réduction des charges d'exploitation de
20 l'ordre de 13,5 M\$. Ainsi, depuis 2007⁵, le Distributeur cumule des gains récurrents dans
21 la gestion courante de ses activités qui totaliseront 64 M\$ en 2010, soit un gain cumulatif
22 de plus de 15 \$ par abonnement.

23 À titre d'exemple, le Distributeur implante progressivement un outil permettant une
24 meilleure gestion de la qualité des contacts. Cet outil, l'enregistrement des appels, est
25 actuellement présent au sein de toutes les entreprises de comparaison et se présente

⁴ À cet égard, deux indicateurs, présentés au tableau 2, permettent de suivre la performance au niveau du traitement des demandes d'alimentation.

⁵ L'année 2007 constitue la première année du Plan intégré d'amélioration de l'efficience du Distributeur.

Original : 2009-07-30

Régie de l'énergie

DOSSIER **12-3740-2010**

DÉPOSÉE EN AUDIENCE

Date: **8 décembre 2010**

Pièces n°: **C-12-6 FCEI**