

RÉPONSE DE SCGM À UNE DEMANDE D'INFORMATION

Origine : Demande écrite de renseignements –no 1
en date du 11 novembre 1999

Demandeur : Régie de l'énergie

Question 1.1.1 Référence : SCGM-1, document 1

Préambule :

Lors de la tarifaire 1998-1999, (Audience du 22 octobre 1998, page 29 des T.S.)vous vous êtes exprimé ainsi :

« J'ai perçu qu'il y avait des zones de non-qualité, de non-conformité dans toute notre chaîne d'opération ... lorsque vous éliminez la non-qualité, ça a un impact immédiat sur, un, les augmentations de productivité et deuxièmement, évidemment, réduction des coûts. »

Demandes :

- a) Près d'un an après, quelle lecture faites-vous de votre entreprise?
 - b) Plus spécifiquement, avez-vous fixé des objectifs concrets d'amélioration de la productivité? Si oui, quels sont-ils?
 - c) Quels sont les moyens retenus au sein de l'entreprise afin d'accroître la productivité:
 - i) au niveau des dépenses d'exploitation?
 - ii) au niveau des investissements?
 - d) Quelles sont les réductions de coûts qui en résultent? Veuillez fournir les détails au niveau des deux éléments précédents?
-

Réponse

- a) Au cours de l'exercice 1999, nous avons mis en place une équipe qui a pour but d'encadrer le processus d'amélioration de la qualité. Le travail de planification et d'organisation est complété et nous avons déjà entrepris de revoir certains processus d'affaire que j'avais qualifié comme étant des zones de non-qualité. Nous commençons déjà à voir certains résultats. Les travaux entrepris sur le processus d'acquisition de la clientèle et les interventions d'urgence en sont un bel exemple.
-

- b) Des objectifs spécifiques, en relation avec les processus mentionnés ci-dessus, furent élaborés : la réduction des coûts de construction de 15% pour les branchements d'immeuble au cours du présent exercice et l'amélioration du temps de réponse aux interventions d'urgence de manière à atteindre l'objectif de répondre, en deçà de 35 minutes, dans 95% des cas.
- c) i) Nous avons adapté notre processus budgétaire de manière à questionner les activités proposées de chaque secteur afin de s'assurer de la nécessité de leur réalisation en relation avec les priorités de l'entreprise et de la justesse des montants soumis. La pièce SCGM-8, doc.1 page 4 présentait ces priorités que nous reprenons ici :
- La qualité des services rendus à la clientèle et la sécurité ;
 - Le développement des marchés résidentiel, commercial et industriel ;
 - L'efficacité énergétique et l'environnement ;
 - La gestion de la qualité ;
 - La formation ;
 - La rémunération adéquate et compétitive de sa main d'œuvre ;
 - La gestion efficace et prudente des contrats de transport, d'entreposage et de marchandise.
- ii) Au chapitre des investissements, la pièce SCGM-3, doc.1 présente deux projets qui, à l'analyse, ont retenu notre attention. La réduction des coûts de raccordement de 15% dans le secteur résidentiel et la mise en place d'équipements permettant la convergence des équipements téléphoniques et informatiques sont deux moyens clairement identifiés qui permettront d'accroître notre productivité. À ces moyens, nous pouvons ajouter l'analyse de rentabilité (revenu requis) qui est réalisée lors d'investissement de développement de réseau ce qui nous assure des retombées positives en terme d'impact sur les tarifs.
- d) L'effort de réduction des coûts de 2% demandé à chacun des secteurs lors du processus budgétaire (voir section 8) a contribué à réduire la demande tarifaire soumise au présent dossier.
- De plus, l'impact d'une réduction des coûts de construction des branchements d'immeuble aura un impact immédiat sur la rentabilité des nouvelles ventes et se répercutera sur la durée de vie des installations.

Enfin au chapitre des salaires, la pièce SCGM-2, doc.1.4 présente la réduction des postes qui sera effectuée cette année qui, sur base annualisée, totalise près de 1,6 million de \$ (0,3 million de \$ à l'exploitation et 1,3 million de \$ aux immobilisations).