

RÉPONSE DE SCGM À UNE DEMANDE D'INFORMATION

Origine : Demande écrite de renseignements, no 2
en date du 9 novembre 1999

Demandeur : Option Consommateurs

Question 16 Référence : SCGM-3, doc. 1, p. 2, ligne 16

« La mission de cette division est de coordonner l'ensemble des activités menant à une amélioration de nos processus d'affaires et, par conséquent, de nos résultats ».

- a) Comment l'objectif de réduction des tarifs en terme absolu est-il intégré au Défi excellence ?
 - b) Quels sont les projets vous permettant d'atteindre cet objectif ?
 - c) Quels sont vos objectifs de baisse des tarifs pour les deux prochains exercices réglementaires ?
-

Réponse

- a) Le Défi excellence est une démarche d'amélioration continue de la qualité des services à notre clientèle et de l'efficacité des opérations.
Cette démarche intégrera donc l'ensemble des projets d'amélioration en cours et à venir dans l'entreprise et qui seront les moyens privilégiés de réaliser les augmentations de revenus et les baisses de nos coûts d'opération et d'investissement.
 - b) La priorité est donnée aux projets d'amélioration de nos principaux processus d'affaires ainsi que tout le volet de contrôle et de l'assurance de la Qualité. Pour le prochain exercice, tel que mentionné dans mon témoignage, l'emphase sera mise sur la chaîne d'acquisition de la clientèle, les interventions d'urgence au niveau de la sécurité du public et au niveau d'ISO 14001 pour ce qui est de l'environnement.
 - c) SCGM vise à limiter la croissance des tarifs, bien qu'aucun objectif quantifié n'ait été établi à cet égard.
-