

**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 41**      **Référence : SCGM-12, doc. 1, p. 5, ligne 1**

*SCGM indique que sa clientèle utilise de plus en plus fréquemment le courriel comme mode de communication et qu'elle en a traité plus de 2 000 au cours de l'année 1999.*

- a) Quel est le délai de réponse à de tels courriels ?
  - b) Quel est l'objectif de performance visé par SCGM à ce sujet ?
- 

**Réponse**

- a) La majorité des réponses aux courriels sont formulées à l'intérieur d'un délai de 48 heures.
- b) Nous désirons améliorer notre rapidité de réponse aux courriels. L'implantation de nouveaux outils technologiques nous permettra une meilleure gestion de ces activités.