

INDICATEURS D'EFFICIENCE ET PLAN DE BALISAGE

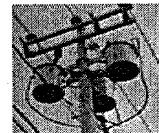
**R-3492-2002 : Demande relative à la détermination du coût
du service du Distributeur et à la modification
des tarifs – Phase 2**

Thème 1

*Demande R-3492-2002 – Phase 2
HQD-13, Document 1.2*

2003-11-17

1



BALISAGE ET EFFICIENCE DU DISTRIBUTEUR

Régie de l'énergie

DOSSIER: R-3492-2002

DÉPOSÉE EN AUDIENCE

Date: 17 novembre 2003

Pièces n°: HQD-13

doc. 1.2

Présentation par Danielle Lapointe
Directrice Planification et contrôle
Hydro-Québec Distribution

*Demande R-3492-2002 – Phase 2
HQD-13, Document 1.2*

2003-11-17

2

OBJECTIFS POURSUIVIS

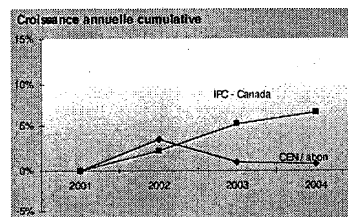
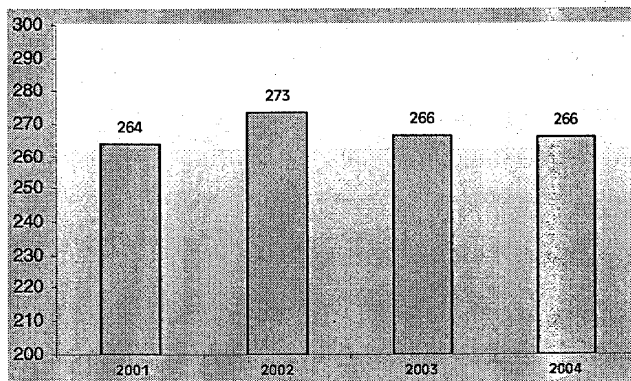
- Indicateurs d'efficience pour suivre d'année en année l'évolution des activités sous le contrôle du Distributeur
- Activités de balisage
 - Canadien - COPE
 - Américain - PA CONSULTING

INDICATEURS D'EFFICIENCE

- Critères de sélection
 - Limitation du nombre d'indicateurs
 - Représentation des activités du Distributeur
 - Représentation des coûts avec un bon contrôle par HQD
 - Représentation de la réalité financière
 - Facilité et disponibilité des données
 - Facilité de comparaison historique et avec d'autres entreprises
- Résultats 2001 à 2004
 - Charges d'exploitation nettes par abonnement
 - Immobilisations en exploitation nettes par abonnement
 - Coût de distribution et SALC par kWh normalisés
 - Charges d'exploitation nettes par kWh normalisés

RÉSULTATS : UNE ILLUSTRATION

Charges d'exploitation nettes \$ / abonnement



INDICATEURS D'EFFICIENCE (suite)

- Efficienc e des processus (CEN / abonnement)**
 - Accueil et traitement des demandes des clients
 - Relève de compteurs
 - Facturation et encaissement
 - Crédit et recouvrement
- Efficienc e vs Performance**
 - Qualité de service et processus
 - Satisfaction de la clientèle
 - Organisation du travail

BALISAGE

Échéancier des résultats

- Canadien (COPE) et Américain (PA CONSULTING)
 - Réception des rapports finaux – Fin 2003
 - Analyses supplémentaires à finaliser
 - Analyses complétées – Printemps 2004

Complexité du balisage

- Matrice des coûts et définition des activités
- Taille et territoire couvert
- Densité du réseau
- Type d'équipements

CENTRE DE SERVICES PARTAGÉS

ACTIVITÉS DE BALISAGE

Présentation par Serge Piotte
Vice-président Centre de Services Partagés
Groupe Ressources humaines et Services partagés
Hydro-Québec

LE CENTRE DE SERVICES PARTAGÉS: UN MODÈLE ÉPROUVÉ

- Création du Centre de services partagés à partir des meilleures pratiques des entreprises dans le domaine de l'énergie**
 - Duke Energy
 - Texas Utilities
 - Dominion Resources Inc.
 - Pepco Holding

AVANTAGES DU CENTRE DE SERVICES PARTAGÉS

- Économies d'échelle**
 - Regroupement et synergie de services
 - Masse critique
 - Duplication évitée d'activités
- Soutien complet et efficace aux divisions**
 - Les divisions se concentrent sur les activités propres à leur mission
 - Le CSP travaille en complicité avec les divisions :
 - partie intégrante de leur planification
 - appropriation de leurs objectifs
 - aide à l'optimisation de leurs activités
 - Capacité rapide et intégrée d'intervention lors de panne ou de crise
 - Connaissance des pratiques d'affaires des clients
 - Produits et services adaptés aux exigences des clients

LE BALISAGE

Outil d'amélioration permettant de:

- Connaître en tout temps notre position concurrentielle sur tous les aspects de notre performance**
 - **Maîtrise et contrôle des coûts**
 - **Qualité des produits et services**
 - **Satisfaction des clients**
- Rechercher les meilleures pratiques**
- Améliorer nos processus en continu**

PLAN DE BALISAGE

- Domaines et activités ciblés selon:**
 - **Importance relative dans les ententes client/fournisseur**
 - **Résultats des sondages auprès des clients**
 - **Disponibilité des données comparables sur le marché**
- Échéancier établi selon:**
 - **Durée d'implantation des meilleures pratiques et de stabilisation des processus en amélioration**
 - **Charge de travail requise**

ACTIVITÉS ET INDICATEURS À BALISER

- Identification des zones-clés d'amélioration en fonction des activités les plus contributives*
- Choix de l'indicateur de coûts

Exemples:

- **Domaine Immobilier**
 - Activités: entretien correctif et préventif
 - Indicateur: Coûts d'entretien / m²
- **Domaine Services de transport**
 - Activités : gestion de parc et maintenance de véhicules
 - Indicateurs: coûts / catégorie de véhicules

* Toutes les activités d'un domaine ne sont pas sujettes au balisage.

MOYENS POUR ASSURER LA COMPÉTITIVITÉ

- > 42% des coûts complets sont des services professionnels, services externes et achats fournis par des entreprises externes sélectionnées à la suite d'appels à la concurrence

Exemples:

- Immobilier: Entretien ménager, baux
- Solutions informatiques (multi sourcing: Ressources en développement
- Bureautique: Entretien d'équipements informatiques
- Services de transport: Entretien spécialisé



MOYENS POUR ASSURER LA PERFORMANCE

- Évaluation systématique de la satisfaction des clients**
 - **Sondage annuel de satisfaction des clients internes depuis 2002**
 - **Satisfaction générale des clients 2002: 83%**
 - **Satisfaction générale des clients 2003: > 90%**