

RÉPONSE DE SCGM À UNE DEMANDE DE RENSEIGNEMENTS

Origine : Demande de renseignements en date du 10 juillet 2003

Demandeur : Fédération canadienne de l'entreprise indépendante

Référence : SCGM-11, Document 5, page 36 de 143, lignes 14-17 :

Préambule :

« ... Si malgré la mise en place de ce programme, les besoins de stabilité et de prévisibilité de la clientèle à faible consommation n'étaient pas comblés par les fournisseurs, SCGM devra réévaluer ses propres services afin de répondre à ces besoins. »

Question :

- 11 A) Suite aux discussions et au sondage auprès des fournisseurs, SCGM a-t-elle validé l'intérêt que suscite la proposition ainsi que l'intention des fournisseurs d'être actif dans ces marchés ?
- 11 B) Le marché, (clients et fournisseurs), doit-il comprendre par cet énoncé que ceci est sa dernière chance de se développer pour la petite et moyenne clientèle, puisque SCGM indique déjà son intention de réévaluer ses propres services si la présente proposition ne satisfait pas la clientèle ?
- 11 C) Avant de conclure à son fonctionnement, SCGM envisagerait-elle d'apporter, en cours d'année, des améliorations au service proposé?

Réponse :

- 11 A) Au cours des derniers mois, SCGM a été en contact rapproché avec plusieurs courtiers et fournisseurs actifs au Québec. La présente proposition et la nature des demandes de renseignements démontrent l'importance de l'apport des fournisseurs dans le développement de la proposition du distributeur. Sans prétendre que le présent service est une solution à tous les besoins et demandes de ces courtiers et fournisseurs, SCGM considère que la présente proposition répond aux besoins les plus importants identifiés lors de l'étude de Recherche Décima, des nombreuses rencontres informelles qui ont suivi, et des nombreuses suggestions d'amélioration reçue des personnes intéressées. Le distributeur est conscient que l'intérêt des fournisseurs ne sera probablement pas instantané et que ces fournisseurs devront revoir leur plan d'affaire avant de décider s'ils participeront activement au présent service.

- 11 B) Les fournisseurs et courtiers auront, peu importe le sens de leurs prochaines décisions, toutes les opportunités de développer leur clientèle auprès des clients de SCGM. Il n'est aucunement question pour le distributeur de retirer l'accès à l'un ou l'autre des deux services de fournitures offerts par les fournisseurs à travers ce qu'il est convenu d'appeler les « achats directs ». Le marché québécois de la fourniture est déréglementé et SCGM n'a pas l'intention de limiter le développement des courtiers et fournisseurs.

Cependant, la présente offre du distributeur vise à favoriser le travail des fournisseurs afin que les différents segments de marché soient pleinement desservis. Si les solutions proposées ici, et développées suite aux consultations auprès des fournisseurs, n'ont aucun effet et que notre clientèle demeure mal desservie, SCGM devra revoir ses façons de faire afin que l'ensemble des besoins identifiés soit comblés.

- 11 C) SCGM réitère sa vision du présent service qui est, selon nous, un premier pas dans la bonne direction. Notre compréhension est que ce nouveau partenariat, auprès d'une clientèle nouvellement desservie par les fournisseurs, permettra d'identifier des lacunes et des pistes d'amélioration. Il nous semble évident que des changements pourront être apportés dans les années futures, SCGM étant déjà sensibilisé à l'importance des processus d'amélioration continue.

Cependant, le moment choisi pour effectuer ces améliorations dépendra de l'importance du problème, du consensus entourant la solution, de l'importance des investissements requis et de l'approbation de la Régie de l'énergie. Si une modification peut être apportée en cours d'année sans être trop lourde administrativement, qu'elle répond aux besoins de l'ensemble des utilisateurs du service et qu'elle ne requiert pas de changements réglementaires, SCGM s'engage à l'étudier et à l'implanter, le cas échéant, avant le prochain dossier tarifaire.

Dans tous les cas, les modifications majeures, ou les changements d'orientation, seront soumis à l'approbation de la Régie de l'énergie.