

OPTIMISATION DU PROCESSUS COMPTE FINAL, LA SUITE ...

Le 4 mai dernier, une nouvelle rencontre a eu lieu avec les représentant-e-s de la D.S.R., afin de faire quelques mises au point sur le contenu de ce qui nous avait été présenté antérieurement.

34 000 demandes acheminées à Équifax (avec ou sans A/P)

La partie patronale admet que ce nombre inclut des comptes actifs et que des demandes sont faites de façon systématique par les représentant-e-s recouvrement, souvent à la demande du gestionnaire, même lorsqu'il n'est pas nécessaire de le faire. De plus, la procédure de traitement des comptes finaux actuelle n'est pas appliquée uniformément. Cette façon de faire entraîne des demandes injustifiées et des coûts supplémentaires.

Combien de demandes sont reliées aux comptes finaux, et par activité (commerciale/résidentielle) ? Il est nécessaire de faire un tri préalable à l'envoi et s'assurer que seuls les dossiers pour lesquels les enquêtes furent infructueuses seront transférés à Équifax.

Nous recommandons que la procédure de traitement soit rediffusée aux représentants qui traitent les comptes finaux, afin d'assurer une uniformité. Les gestionnaires et les autres représentants doivent être informés de ne plus faire de demande à Équifax et sensibilisés aux coûts engendrés par cette pratique.

Transfert des lots à Équifax

Selon la direction, cette nouvelle procédure est présente pour répondre à une de nos demandes, soit d'avoir accès aux mêmes banques de données que celles utilisées à Équifax. On nous assure que les transferts se feront uniquement par croisements de fichiers électroniques et que le retour sera fait à Hydro-Québec dans les 48 heures. Par la suite, le/la représentant-e recouvrement fera l'enquête et le recouvrement.

Nous demandons une démonstration de la procédure lors de notre prochaine rencontre.

Impossibilité d'entrer une adresse postale dans SAP/Traitement des rapports SR2730

Nous demandons une démonstration du traitement d'un emménagement/déménagement dans SAP, lors de notre prochaine rencontre.

Contrairement à ce qui nous a été dit, il est possible de saisir une adresse postale au dossier partenaire et l'attacher au compte de contrat. Cette adresse pourra être

sélectionnée lors du traitement d'un déménagement, par exemple. Pour ce faire, il est nécessaire de modifier la procédure actuelle diffusée lors de la formation.

Vu l'implantation du livrable III en janvier 2008, nous croyons qu'il est impératif de modifier le système SAP pour qu'un champ spécifique à l'adresse postale soit créé, d'ici là.

Lorsque la formation « emménagement/déménagement » est donnée aux représentant-e-s service à la clientèle, l'emphase doit être mise sur l'importance de traiter le déménagement et l'emménagement à une nouvelle adresse dans la même opération (fiche de renvoi) et utiliser le même compte de contrat dans SAP. Le numéro d'assurance sociale doit être exigé, conformément au règlement d'Hydro-Québec et le/la représentant-e devrait s'assurer d'obtenir une adresse postale, faire la mise à jour des numéros de téléphone et autres données nominatives du client.

Si les consignes données aux représentant-e-s sont claires au départ, lorsque le client a un premier contact avec Hydro-Québec, les informations obtenues permettront de maintenir nos banques de données à jour et un traitement plus efficace des comptes finaux.

En conclusion, nous croyons prématurée la mise en place de cette optimisation, telle que présentée.

La direction a accepté de tenir une nouvelle rencontre avant la fin du mois de juin, pour faire les démonstrations demandées et discuter de nos commentaires et recommandations. D'ici là, elle nous assure que la mise en place de la procédure d'optimisation sera suspendue.

Les membres du Comité exécutif provincial

/meg
05.06.2007