

RÉPONSE DE SCGM À UNE DEMANDE D'INFORMATION

Origine : Demande écrite de renseignements –no 1
en date du 11 novembre 1999

Demandeur : Régie de l'énergie

Question 3.1.1 **Références :**
(i) SCGM-3, document 1
(ii) Cause tarifaire précédente (D-99-11, page 63) : « SCGM rappelait qu'un sondage portant sur la satisfaction de la clientèle était sur le point d'être complété »,.

Demandes :

- a) Veuillez produire un sommaire des résultats de ce sondage.
 - b) Afin d'illustrer les tendances sur la perception de la qualité de son service à la clientèle, veuillez produire les résultats obtenus lors de sondages antérieurs le cas échéant (sur les 5 dernières années).
-

Réponse

Tout d'abord, le sondage dont la SCGM parlait dans la cause tarifaire précédente (D-99-11, p.63) n'est pas ponctuel, comme ceux réalisés dans les années précédentes, mais s'échelonne sur une base continue. Aussi, pour répondre au volet A) de la question, le résultat global obtenu à la question du sondage faisant référence spécifiquement à la satisfaction de la clientèle, pour la période comprise entre juillet 1998 et juin 1999, est le suivant : 8,05 sur une échelle de 10.

Le libellé de la question posée est le suivant : « Quelle est votre appréciation de Gaz Métropolitain en général? Donnez-moi votre appréciation en me donnant une note de 1 à 10 où 10 signifie que vous êtes extrêmement satisfait et 1 que vous n'êtes pas du tout satisfait. » Nous avons retenu la mesure de la satisfaction globale de l'entreprise, comme principal résultat, puisque cette mesure constitue l'indicateur central de l'étude qui nous permettra de suivre la progression, dans le temps, de la satisfaction de notre clientèle.

Par ailleurs, pour répondre au volet B) de la question, tout autre sondage effectué

antérieurement à celui mis en place en 1998-99, donc tout autre résultat obtenu lors de sondages précédents ne peut servir de point de comparaison quant aux tendances sur la perception de la qualité du service à travers les années, puisque les méthodologies propres à chacun de ces sondages diffèrent en tous points. Cela reviendrait à comparer des « pommes » avec des « oranges »...

Par contre, en 1999-2000, nous pourrions comparer le résultat obtenu avec celui de 8,05/10, puisque les deux résultats seront scientifiquement comparables.