

**RÉPONSE DE SCGM À UNE DEMANDE D'INFORMATION**

**Origine :** Demande écrite de renseignements – série no 2  
en date du 11 novembre 1999

**Demandeur :** FACEF et ARC

---

**Question 28 Référence : SCGM-12, document 1, p. 4**

«...le Service à la clientèle a respecté les délais requis dans 90,4 % des appels reçus, se chiffrant à 283,289.» Il est mentionné un peu plus loin, à la page 5 que « SCGM a traité plus de 2000 de ces courriels au cours de l'année 1999. Ce nouvel outil de communication n'a pas eu, pour le moment, effet d'abaisser le nombre d'appels reçus. Au cours de l'année 2000, SCGM entend modifier son système de gestion des appels pour réduire les délais de réponse, tout en améliorant la qualité de service à sa clientèle»

SCGM a-t-elle cherché à comprendre et à catégoriser les raisons motivant un nombre aussi élevé d'appels de la part de ses clientèles (erreur dans la lecture des compteurs, compréhension des factures, recherche de renseignements sur un programme en particulier,...)? Si oui, bien vouloir en présenter les résultats; si tel n'est pas le cas, justifier.

---

**Réponse**

Le nombre d'appels reçus chaque année ne varie pas de façon marquée. SCGM codifie chacun des appels traités par le Service à la clientèle afin d'en connaître le motif principal. Le tableau ci-après illustre la répartition de ces appels par motif.

MOTIFS DES APPELS REÇUS (98-99)	%
Facturation	55
Service	14
Urgences et informations techniques	13
Informations générales	12
Plans de protection	3
Ventes	3