

SOCIÉTÉ EN COMMANDITE GAZ MÉTROPOLITAIN

CAUSE TARIFAIRE 2000

R-3426-99

PREUVE EN CHEF :

**Sur les indices de mesure pour l'année 2000
et les résultats des indices
pour les mois d'octobre 1998 à août 1999**

TÉMOINS:

LUC SICOTTE

Vice-président et chef de la direction financière

MICHEL VEILLETTE

Vice-président, Exploitation

1 **INDICES DE MESURE**

2 Depuis la mise en application du présent mécanisme de rendement incitatif, la Société soumet à la
3 Régie, lors la cause tarifaire, l'évolution des résultats de ses indices de mesure sur les quatre (4)
4 domaines d'activités :

- 5 La fréquence des lectures de nos compteurs
- 6 La rapidité de réponse aux appels téléphoniques reçus
- 7 La rapidité de la réponse aux situations d'urgence
- 8 L'entretien préventif

9
10 Ces indices servent principalement à attester, qu'advenant que la Société dégage un trop-perçu à
11 la fin de l'exercice financier, ce dernier ne s'est pas fait au détriment de la sécurité du réseau, du
12 public et/ou du service à la clientèle. Ces indices de mesure permettent également à la Société de
13 mesurer, quantitativement et qualitativement, les services offerts à la clientèle et le maintien de la
14 sécurité du réseau

15
16 En attente de l'élaboration du nouveau mécanisme incitatif, la Société propose de maintenir les
17 mêmes domaines d'activités ainsi que les indices, compte tenu qu'ils correspondent aux dimensions
18 les plus importantes de la qualité du service : La sécurité (l'entretien préventif et le délai de réponse
19 aux situations urgentes) et le service aux clients (le délai de réponse au téléphone et la fréquence
20 de lecture des compteurs).

21
22 À l'origine, les indices retenus avaient été sélectionnés au terme d'une démarche rigoureuse qui a
23 servi à identifier, à la lumière des attentes des clients, les principales composantes influençant leur
24 degré de satisfaction et assurant une qualité de service élevée. La direction et le personnel de la
25 Société reconnaissent l'importance de relever le défi d'offrir à la clientèle une qualité de service
26 élevée et ce, à un moindre coût possible.

27
28 La Société estime que ces indices sont adéquats pour l'exercice financier 2000.

29
30
31 **FRÉQUENCE DES LECTURES DES COMPTEURS**

32 L'indice de mesure de l'atteinte des résultats relatifs à la fréquence de lectures est calculé en

1 fonction du nombre annuel de lectures effectuées par type de clientèle. Les fréquences actuelles
2 de lecture et le nombre de compteurs sont les suivants :

<u>Type de clientèle</u>	<u>Politique</u>	<u>Compteurs</u>
5 Clients - Privilèges	12 lectures / an	9 300
6 Clients - Affaires	6 lectures / an	28 100
7 Clients - Résidentiels avec chauffage	4 lectures / an	92 400
8 Clients - Résidentiels sans chauffage	1 lecture / an	30 300
9 Total		160 100

10
11 Cette année, le programme d'installation des équipements de lecture de compteurs par ondes radio
12 a été concentré vers les secteurs en régions. SCGM compte terminer ce programme au cours de
13 l'année 2000¹.

14
15 Depuis le tout début du programme, un groupe de travail a pour mandat de coordonner la gestion
16 du projet et comme objectifs de respecter, à la fois, l'échéancier de réalisation et la politique de
17 lecture. Nous réalisons plusieurs activités qui nous permettent d'offrir un service de qualité à notre
18 clientèle. Plusieurs routes de lecture sont encore effectuées par des releveurs puisque tous les
19 compteurs ne sont pas équipés d'instrument de lecture à distance. Plusieurs de ces compteurs sont
20 situés chez des clients dont leur accès est difficile. Nous prenons des arrangements avec les clients
21 pour lire leur compteur et/ou installer des équipements de lecture à distance, afin que la lecture
22 puisse se faire en tout temps. SCGM offre également à la clientèle, dont le compteur ne peut être
23 lu lors de la visite du releveur, la possibilité de nous communiquer sa lecture par téléphone, 24
24 heures par jour et 7 jours par semaine, via un système automatique d'enregistrement des données.
25 De plus, les refontes de certaines routes de lecture sont effectuées régulièrement afin de faciliter
26 et d'optimiser la lecture des compteurs.

27
28 Malgré la dispersion géographique des installations non encore équipées d'instruments de lecture
29 en télémétrie et en radiométrie et la réduction des effectifs à la relève de compteur, au cours de
30 l'année 1998, nous avons augmenté à quatre (4) lectures par année la politique de lecture de la
31 clientèle résidentielle avec chauffage. Cette modification a permis d'augmenter la qualité du service

1 Il y a plus de 96,4 % des compteurs prévus incluant les clients privilèges, affaires, et résidentiels avec chauffage qui

1 offert à nos clients par une plus grande précision au niveau de la facturation et constitue, selon
2 nous, un niveau optimal à conserver puisqu'au moins deux lectures sont effectuées durant la période
3 hivernale. De même, nous proposons de maintenir les indices actuels pour les autres classes de
4 service : une lecture à tous les mois pour la classe privilège, qui regroupe les clients industriels à
5 fort volume; une lecture à tous les deux mois pour les clients de la classe affaires, qui regroupe les
6 clients industriels à petit volume, les clients commerciaux et les institutions; et une lecture par
7 année pour les clients résidentiels sans chauffage. La politique de fréquence de lecture de
8 compteurs demeure donc la même pour l'année 2000.

9
10 Comme on peut le constater à la pièce SCGM-12, document 2, les résultats de la période du
11 1er octobre 1998 au 31 août 1999 sont les suivants :

13	Clients Privilèges	90,3 %
14	Clients Affaires	95,4 %
15	Clients résidentiels avec chauffage	97,9 %
16	Clients résidentiels sans chauffage	94,7 %
17	Moyenne globale	96,4%

18 19 **LA RAPIDITÉ DE RÉPONSE AUX APPELS TÉLÉPHONIQUES**

20 Le Service à la clientèle continue d'être très attentif à répondre rapidement aux appels reçus des
21 clients. Au cours des onze premiers mois de l'année 1999, le Service à la clientèle a respecté les
22 délais requis dans 90,4 % des appels reçus, se chiffrant à 283 289. L'atteinte de ces résultats
23 demeure reliée aux efforts constants déployés auprès de notre clientèle par l'ensemble du
24 personnel.

25
26 Depuis quelques mois, la clientèle existante et potentielle utilise de plus en plus le courriel pour
27 communiquer avec notre service à la clientèle. SCGM a traité plus de 2 000 de ces courriels au
28 cours de l'année 1999. Ce nouvel outil de communication n'a pas eu, pour le moment, effet
29 d'abaisser le nombre d'appels reçus. Au cours de l'année 2000, SCGM entend modifier son système
30 de gestion des appels pour réduire les délais de réponse, tout en améliorant la qualité de service
31 à sa clientèle.

sont actuellement équipés d'un module de transmission de lecture

1

2 L'indice de mesure relié à l'atteinte des résultats relatifs à la rapidité de réponse aux appels
3 téléphoniques est calculé en fonction d'un délai maximum d'attente prévu pour chaque type de
4 clientèle :

5	Clientèle Privilège	60 secondes
6	Clientèle Affaire	120 secondes
7	Clientèle Résidentielle	240 secondes

8

9 Les résultats pour les onze premiers mois de l'année 1999 sont les suivants (SCGM-12, document-
10 3) :

11	Clientèle Privilège	98 %
12	Clientèle Affaire	97 %
13	Clientèle Résidentielle	90 %
14	Total pondéré	91 %

15

16 SCGM propose de maintenir pour l'année 2000 les mêmes indices de délai de réponse
17 téléphonique.

18

19 **RAPIDITÉ DE LA RÉPONSE AUX SITUATIONS D'URGENCE**

20 L'indice de rapidité de la réponse aux situations d'urgence est calculé en fonction d'un délai maximal
21 de 35 minutes.

22

23 Tel que présenté à la pièce SCGM-12, document 4, le résultat à la fin du mois d'août est de 91,1%
24 comparativement à 90,3% l'an dernier. À titre de référence, nous avons atteint 90,4% comme
25 résultat cumulatif à la fin septembre 1998. Les résultats montrent un maintien du niveau de
26 performance et une implication du personnel expliquant les résultats favorables observés.

27

28 Pour l'an 2000, SCGM propose de maintenir la politique actuelle de rapidité de la réponse aux
29 situations d'urgence.

30

31

32 **ENTRETIEN PRÉVENTIF**

1 Le programme d'entretien préventif a pour but d'assurer la fiabilité du réseau gazier ainsi que la
2 sécurité de la clientèle et du public. L'indice d'entretien préventif a pour objet d'effectuer un suivi de
3 cinq éléments considérés les plus importants de notre programme, soit :

- 4 - la protection cathodique;
- 5 - la détection de fuites, conduites;
- 6 - la détection de fuites, bâtisses privées;
- 7 - le test d'odorant mensuel;
- 8 - la régulation pré-détente et détente.

9
10 La pièce SCGM-12, document 5, indique que 91,1% des activités prévues au programme d'entretien
11 ont été réalisées à la fin août.

12
13 Puisque ce programme vise à assurer la sécurité du public et la fiabilité de l'approvisionnement en
14 gaz de nos clients, nous devons, comme par le passé, maintenir un résultat élevé. Dans un contexte
15 d'ajout constant de conduites et d'installations ainsi que d'accroissement de l'étendue de notre
16 réseau, la réalisation du programme d'entretien préventif, sans augmentation de ressources,
17 représente un défi de plus en plus grand.

18
19 La sécurité et la fiabilité du réseau gazier demeurent des préoccupations de tous les instants pour
20 l'entreprise. Pour ces raisons, SCGM propose le maintien de la politique actuelle.

21
22 La pièce SCGM-12, document 6, présente les prévisions du programme d'entretien préventif pour
23 l'année 2000.