

**RÉPONSE DE SCGM À UNE DEMANDE DE RENSEIGNEMENT**

**Origine :** Demande de renseignement en date du 28 juin 2001

**Demandeur :** CERQ

---

**Référence :** SCGM-1, document 1, page 10 de 21, section 8 « Modalités, etc. », lignes 1 à 6

**Questions :**

- 3.1 Quelles stratégies d'information auprès de la clientèle résidentielle SCGM prévoit-elle réaliser afin que cette catégorie importante de clients soit rapidement et efficacement informée au sujet des blocs de fourniture de gaz à prix fixe ?
  - 3.2 Quel programme de formation SCGM entend-elle donner à ses employés afin qu'ils puissent répondre adéquatement aux questions de la clientèle et qu'ils puissent faire la promotion du nouveau produit de gaz à prix fixe, et à qui s'adressera cette formation ?
- 

**Réponse :**

- 3.1 Voir réponses 2.2 et 2.3 du document SCGM-1, document 1-14.
- 3.2 Le personnel du Service à la clientèle est en formation continue pour être en mesure d'informer le client adéquatement sur tout genre d'information pertinente telle la facture, les programmes commerciaux, etc. Ainsi, le tarif de fourniture à prix fixe s'insère dans cette formation et le personnel sera en mesure de répondre aux questions de la clientèle sur ce sujet. La formation/informations s'adressera également à la force de vente.