

**SOMMAIRE DES RÉSULTATS DES INDICES DE MAINTIEN
DE LA QUALITÉ DE SERVICE POUR L'EXERCICE
TERMINÉ LE 30 SEPTEMBRE 2001**

En vertu du mécanisme incitatif autorisé par la Régie dans le cadre de la décision D-2000-183, tant la bonification du rendement que le partage des trop-perçus en fin d'année sont fonction des résultats globaux de sept indices de maintien de la qualité de service. Le pourcentage global de réalisation de ces indices est égal à la moyenne pondérée des pourcentages de réalisation de chaque indice, eux-mêmes calculés selon les particularités de leurs composantes.

Les pourcentages de partage convenus dans le nouvel encadrement réglementaire varient selon que le partage se fait à l'étape du dossier tarifaire ou à celle du rapport annuel. Le partage du trop-perçu, à l'étape du rapport annuel, prévoit des parts de 66 2/3 % pour les clients et de 33 1/3 % pour SCGM.

À la fin de l'année, le trop-perçu est calculé en comparant le rendement réel (comme c'était le cas antérieurement) au taux de rendement autorisé qui découle de la formule de fixation du taux de rendement, auquel s'ajoute, s'il y a lieu, la bonification accordée à SCGM.

«Les conditions d'accès à la bonification ou au trop-perçu sont les suivantes :

- *Un seuil minimal de pourcentage global de réalisation de 85 % est requis pour donner droit à 85 % de la bonification ou du trop-perçu réel (part de SCGM);*
- *À 95 % de pourcentage global de réalisation, 100 % de la bonification et du trop-perçu réel (part de SCGM) sera conservé par cette dernière;*
- *Entre 85 % et 95 % de pourcentage global de réalisation, le pourcentage de la bonification et du trop-perçu réel conservé par SCGM correspondra au pourcentage global de réalisation;*
- *En bas du seuil minimal de 85 % de pourcentage global de réalisation, SCGM n'aura droit à aucune bonification»¹.*

Les participants au PEN ont convenu de maintenir les indices de sécurité et qualité de service déjà en vigueur (entretien préventif, rapidité de réponse aux appels téléphoniques, rapidité de réponse aux urgences et fréquence de lecture de compteurs) avec les modifications suivantes :

- La rapidité de réponse aux appels téléphoniques passe de 240 à 180 secondes;

¹ Section 3.2.4 pages 17 à 21, Rapport final des participants à la phase 3 du PEN – R-3425-99, 21 août 2000.

- La fréquence de lecture des compteurs pour la clientèle résidentielle avec chauffage passe de 4 à 6 lectures par année.

Ils ont aussi convenu d'ajouter trois nouveaux indices :

- Le résultat du sondage satisfaction clientèle;
- L'obtention de l'enregistrement ISO 14001 au cours de l'année 2001 de même que son maintien;
- Le maintien, sans durcissement, de la procédure de recouvrement et d'interruption de service².

Les pourcentages de réalisation de chacun des indices, sauf pour ISO 14001³, sont calculés selon la formule suivante:

$$B = (R - 50 \%) * \frac{85 \%}{(C - 50 \%)}$$

Où :

B = Pourcentage de réalisation de l'indice (maximum 100 %)

R = Pourcentage d'atteinte de l'indice

C = Résultat cible de l'indice de pourcentage, soit 80 % pour l'indice de satisfaction et 85 % pour le reste des indices, sauf pour ISO 14 001.

Advenant un résultat individuel de 50 % ou moins, le distributeur obtient un pourcentage de réalisation de 0 % pour l'indice concerné.

Advenant un résultat individuel de plus de 50 %, le pourcentage de réalisation suivra une droite qui donnera 85 % pour un résultat individuel cible.

Le tableau qui suit résume les résultats atteints au cours de l'exercice terminé le 30 septembre 2001. L'indice global de réalisation est 99,31 %.

² Il s'agit ici de la procédure de recouvrement et d'interruption de service présentée à la Régie dans le cadre du dossier tarifaire 2000, à la pièce SCGM-15, documents 1 et 2.

³ Le résultat de cet indice est de 0 ou 100 % selon que l'enregistrement est obtenu ou non.

| Indices de sécurité et de qualité de service | Pondération | Résultat individuel | Pourcentage de réalisation |
|--|--------------------|----------------------------|-----------------------------------|
| Rapidité de réponse aux appels téléphoniques (page 4) | 7,5 % | 88,4 | 93,26 |
| Fréquence des lectures de compteurs (page 5) | 7,5 % | 96,7 | 100,0 |
| Rapidité de réponse aux situations d'urgence (page 6) | 20,0 % | 90,8 | 99,09 |
| Entretien préventif (page 7) | 20,0 % | 101,9 | 100,0 |
| ISO 14 001 [rapport BNQ] (pages 8, 9, 10 et 11) | 15,0 % | 100,0 | 100,0 |
| Satisfaction de la clientèle (page 12) | 15,0 % | 85,3 | 100,0 |
| Procédure de recouvrement (page 13) | 15,0 % | 100,0 | 100,0 |
| Moyenne pondérée – Indice global de réalisation : | | | 99,3 |

Comme la moyenne pondérée des indices au cours de l'exercice terminé le 30 septembre 2001 est supérieure à 95 %, la Société a droit à 100 % du gain de productivité réalisé qui avait été autorisé dans les tarifs et de sa quote-part du trop-perçu, s'il y a lieu.

Pénalité pour non atteinte des indices de qualité de service

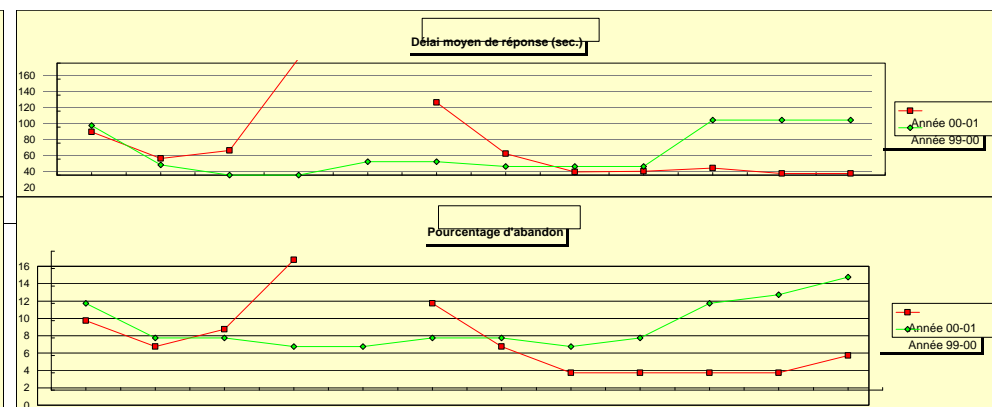
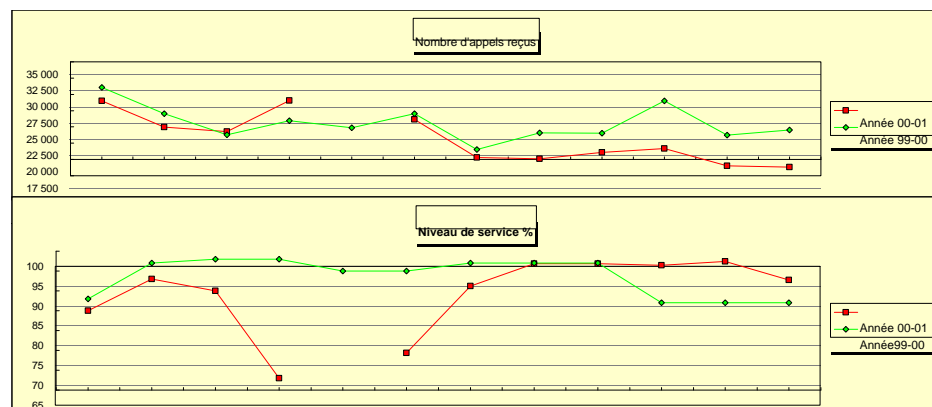
Aucune pénalité n'a été encourue par la Société étant donné qu'elle ne se trouvait pas en situation de manque à gagner au 30 septembre 2001 et que chaque indice de réalisation est supérieur à 85 %.

SOCIÉTÉ EN COMMANDITE GAZ MÉTROPOLITAIN

Service information à la clientèle
Résultats de la prise d'appels 2000-2001

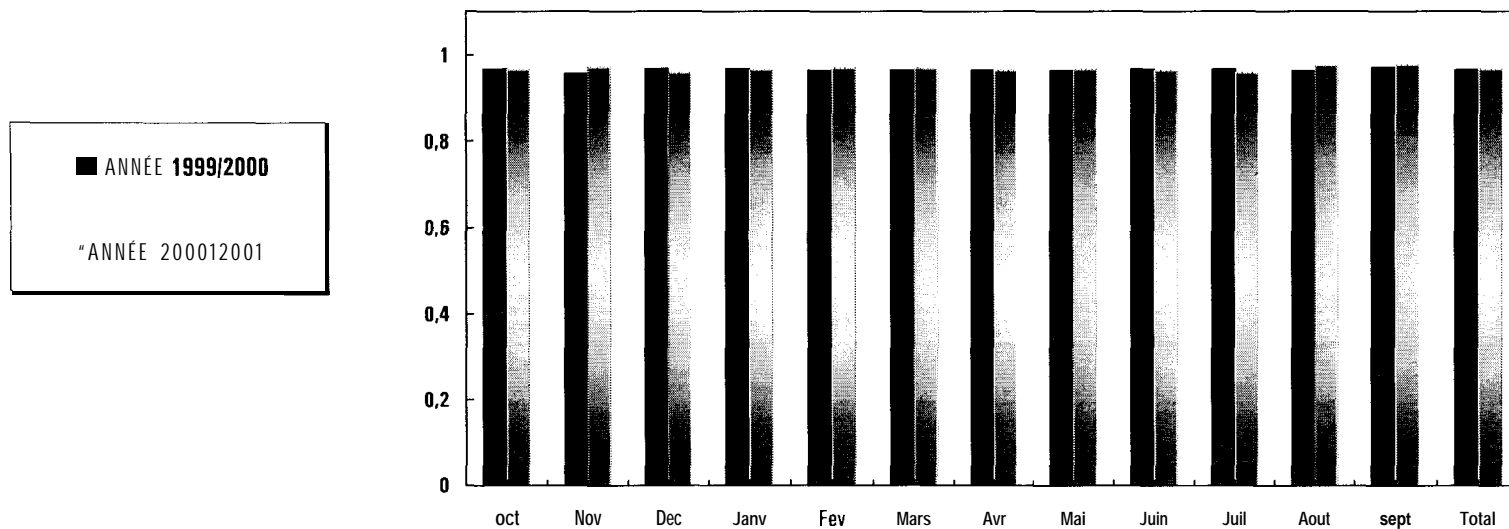
| | PRIVILÈGES | | | | AFFAIRES | | | | RÉSIDENTIELS | | | | APPELS TOTAUX REÇUS | | NIVEAU DE SERVICE (%) | | APPELS RÉPONDUS | | DÉLAI MOYEN DE RÉPONSE (sec) | | POURCENTAGE D'ABANDONS | |
|---------------------|--------------|-----------|-------------------------|---------------------------|--------------|-----------|-------------------------|----------------------------|--------------|-----------|-------------------------|----------------------------|---------------------|---------|-----------------------|---------|-----------------|---------|------------------------------|---------|------------------------|---------|
| | Nombre reçus | % abandon | Délai moyen réponse sec | Niveau service % (60 sec) | Nombre reçus | % abandon | Délai moyen réponse sec | Niveau service % (120 sec) | Nombre reçus | % abandon | Délai moyen réponse sec | Niveau service % (180 sec) | 2000-2001 | 99-2000 | 2000-2001 | 99-2000 | 2000-2001 | 99-2000 | 2000-2001 | 99-2000 | 2000-2001 | 99-2000 |
| Octobre 2000 | 714 | 2 | 16 | 98 | 2 788 | 2 | 59 | 97 | 25 498 | 9 | 81 | 83 | 29 000 | 31 057 | 85 | 88 | 24 829 | 26 087 | 74 | 82 | 8 | 10 |
| Novembre 2000 | 683 | 1 | 15 | 97 | 2 756 | 2 | 25 | 97 | 21 521 | 6 | 44 | 92 | 24 960 | 27 015 | 93 | 97 | 22 549 | 24 676 | 41 | 33 | 5 | 6 |
| Décembre 2000 | 665 | 3 | 16 | 96 | 2 220 | 2 | 27 | 97 | 21 409 | 8 | 55 | 89 | 24 294 | 23 800 | 90 | 98 | 21 166 | 21 821 | 51 | 20 | 7 | 6 |
| 1 - 26 janvier 2001 | 1 141 | 3 | 22 | 96 | 3 876 | 3 | 49 | 90 | 24 012 | 20 | 192 | 63 | 29 029 | 25 954 | 68 | 98 | 21 671 | 24 284 | 166 | 20 | 15 | 5 |
| Février 2001 | | | | | | | | | | | | | | 24 881 | 95 | | 22 708 | | | 37 | | 5 |
| Mars 2001 | 804 | 2 | 32 | 86,32 | 3 487 | 4 | 54 | 87,84 | 21 885 | 11 | 123 | 71,81 | 26 176 | 27 022 | 74,39 | 95 | 22 198 | 24 453 | 111 | 37 | 10 | 6 |
| Avril 2001 | 631 | 2 | 25 | 90,42 | 2 398 | 2 | 26 | 96,86 | 17 259 | 6 | 51 | 90,44 | 20 288 | 21 528 | 91,20 | 97 | 18 906 | 19 509 | 47 | 31 | 5 | 6 |
| Mai 2001 | 599 | 1 | 14 | 97,49 | 2 194 | 1 | 15 | 99,00 | 17 292 | 2 | 25 | 96,54 | 20 085 | 24 110 | 96,84 | 97 | 19 507 | 22 355 | 24 | 31 | 2 | 5 |
| Juin 2001 | 517 | 2 | 14 | 96,09 | 1 996 | 1 | 15 | 99,25 | 18 580 | 2 | 26 | 96,62 | 21 093 | 24 023 | 96,86 | 97 | 20 513 | 22 074 | 25 | 31 | 2 | 6 |
| Juillet 2001 | 520 | 2 | 14 | 94,34 | 2 110 | 1 | 15 | 99,57 | 19 034 | 3 | 31 | 96,13 | 21 664 | 28 991 | 96,47 | 87 | 20 988 | 24 461 | 29 | 89 | 2 | 10 |
| Août 2001 | 493 | 0 | 13 | 97,35 | 2 094 | 0 | 14 | 99,62 | 16 427 | 0 | 23 | 97,15 | 19 014 | 23 735 | 97,43 | 87 | 18 554 | 19 797 | 22 | 89 | 2 | 11 |
| Septembre 2001 | 551 | 1 | 20 | 95,28 | 1 998 | 1 | 22 | 98,40 | 16 261 | 5 | 22 | 91,96 | 18 810 | 24 506 | 92,74 | 87 | 17 767 | 19 212 | 22 | 89 | 4 | 13 |
| À ce jour | 7 318 | | | | 27 917 | | | | 219 178 | | | | 254 413 | 306 622 | | | 228648 | 271 437 | | | | |
| Moyenne | 665 | 2 | 19 | 94,8 | 2 538 | 2 | 32 | 95,7 | 19 925 | 7 | 67 | 86,8 | 23 128 | 25 552 | 88,4 | 93 | 20 786 | 22 620 | 61 | 46 | 6 | 7 |

À ce jour DÉLAI MOYEN DE RÉPONSE (sec.) 61 NIVEAU DE SERVICE PONDÉR 88,4%



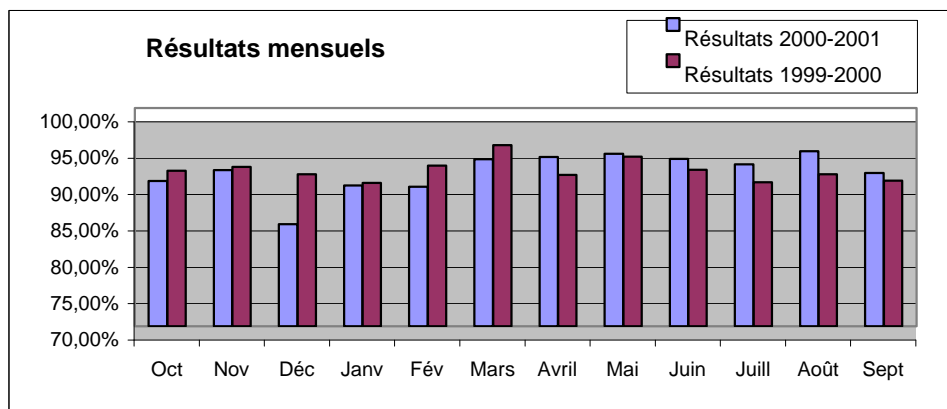
FRÉQUENCE DES LECTURES DE COMPTEURS POUR L'ANNÉE 2001
Résultats au 30 septembre 2001

| | PRIVILEGE | | | AFFAIRES | | | RÉSIDENTIEL (3) | | | RÉSIDENTIEL (4) | | | TOTAL POUR LE MOIS | | | RÉSULTATS 99/00 |
|------------|-------------------|----------------|-----------|-------------------|----------------|-----------|-------------------|----------------|-----------|-------------------|----------------|-----------|--------------------|----------------|-----------|--------------------|
| | NOMBRE DE CLIENTS | | | NOMBRE DE CLIENTS | | | NOMBRE DE CLIENTS | | | NOMBRE DE CLIENTS | | | NOMBRE DE CLIENTS | | | |
| | TOTAL | HORS-POLITIQUE | RESPECT % | TOTAL | HORS-POLITIQUE | RESPECT % | TOTAL | HORS-POLITIQUE | RESPECT % | TOTAL | HORS-POLITIQUE | RESPECT % | TOTAL | HORS-POLITIQUE | RESPECT % | |
| octobre-00 | 10223 | 613 | 94,0% | 31355 | 689 | 97,8% | 95 293 | 811 | 99,1% | 27366 | 3601 | 86,8% | 164237 | 5714 | 96,5% | 97,4% |
| novembre | 10231 | 445 | 95,7% | 31 521 | 583 | 98,2% | 95 574 | 442 | 99,5% | 27224 | 3425 | 87,4% | 164550 | 4895 | 97,0% | 96,8% |
| décembre | 10245 | 1846 | 82,0% | 31761 | 604 | 98,1% | 95 855 | 886 | 99,1% | 27078 | 3545 | 86,9% | 164939 | 6881 | 95,8% | 97,5% |
| janvier-01 | 10254 | 642 | 93,7% | 31 981 | 709 | 97,8% | 96 014 | 1122 | 98,8% | 27013 | 3387 | 87,5% | 165262 | 5860 | 96,5% | 97,8% |
| février | 10245 | 738 | 92,8% | 32062 | 606 | 98,1% | 96 039 | 947 | 99,0% | 26987 | 2860 | 89,4% | 165333 | 5151 | 96,9% | 97,9% |
| mars | 10251 | 586 | 94,3% | 32130 | 627 | 98,0% | 96 059 | 438 | 99,5% | 26939 | 3622 | 86,6% | 165379 | 5273 | 96,8% | 98,1% |
| avril | 10248 | 672 | 93,4% | 32 147 | 683 | 97,9% | 96045 | 532 | 99,4% | 26884 | 4038 | 85,0% | 165324 | 5925 | 96,4% | 97,5% |
| mai | 10255 | 477 | 95,3% | 32197 | 671 | 97,9% | 96106 | 421 | 99,6% | 26812 | 4075 | 84,8% | 165370 | 5644 | 96,6% | 97,4% |
| juin | 10247 | 714 | 93,0% | 32191 | 517 | 98,4% | 96147 | 962 | 99,0% | 26749 | 3769 | 85,9% | 165334 | 5962 | 96,4% | 96,2% |
| juillet | 10238 | 766 | 92,5% | 32232 | 1027 | 96,8% | 96328 | 2428 | 97,5% | 26700 | 2761 | 89,7% | 165 498 | 6982 | 95,8% | 95,5% |
| août | 10238 | 367 | 96,4% | 32 244 | 508 | 98,4% | 96 296 | 1167 | 98,8% | 26611 | 1 903 | 92,8% | 165 389 | 3945 | 97,6% | 95,8% |
| septembre | 10234 | 510 | 95,0% | 32307 | 354 | 98,9% | 96362 | 959 | 99,0% | 26482 | 1811 | 93,2% | 165385 | 3634 | 97,8% | 96,0% |
| | 122909 | 8376 | 93,2% | 384128 | 7578 | 98,0% | 1152 118 | 11 115 | 99,0% | 322845 | 38797 | 88,0% | 1982000 | 65866 | 96,7% | 96,5% |

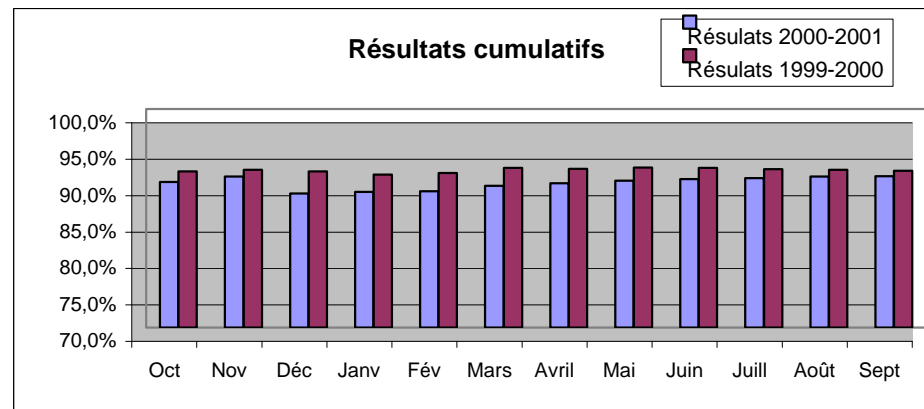


RAPIDITÉ DE RÉPONSE AUX SITUATIONS D'URGENCE
2000-2001
RÉGIE

| | MENSUEL | | | | CUMULATIF À CE JOUR | | | |
|----------------|-----------------------|---|--|--|-----------------------|---|--|--|
| | Nombre d'appels Total | Nombre d'appels couverts à l'intérieur de 35 min. | % d'appels couverts à l'intérieur de 35 min. (2000-2001) | Résultats Année précédente (1999-2000) | Nombre d'appels Total | Nombre d'appels couverts à l'intérieur de 35 min. | % d'appels couverts à l'intérieur de 35 min. (2000-2001) | Résultats Année précédente (1999-2000) |
| Octobre 2000 | 1238 | 1114 | 90,0% | 91,4% | 1238 | 1114 | 90,0% | 91,4% |
| Novembre 2000 | 1325 | 1212 | 91,5% | 91,9% | 2563 | 2326 | 90,8% | 91,7% |
| Décembre 2000 | 1384 | 1163 | 84,0% | 90,9% | 3947 | 3489 | 88,4% | 91,4% |
| Janvier 2001 | 1351 | 1207 | 89,3% | 89,7% | 5298 | 4696 | 88,6% | 91,0% |
| Février 2001 | 1008 | 899 | 89,2% | 92,1% | 6306 | 5595 | 88,7% | 91,2% |
| Mars 2001 | 1310 | 1218 | 93,0% | 94,9% | 7616 | 6813 | 89,5% | 91,9% |
| Avril 2001 | 802 | 748 | 93,3% | 90,8% | 8418 | 7561 | 89,8% | 91,8% |
| Mai 2001 | 858 | 804 | 93,7% | 93,3% | 9276 | 8365 | 90,2% | 91,9% |
| Juin 2001 | 673 | 626 | 93,0% | 91,5% | 9949 | 8991 | 90,4% | 91,9% |
| Juillet 2001 | 751 | 693 | 92,3% | 89,8% | 10700 | 9684 | 90,5% | 91,7% |
| Août 2001 | 725 | 682 | 94,1% | 90,9% | 11425 | 10366 | 90,7% | 91,7% |
| Septembre 2001 | 928 | 845 | 91,1% | 90,0% | 12353 | 11211 | 90,8% | 91,5% |

 Source d'information RECP- REPR
 Appels codifiés 16, 60,61,62 et 63


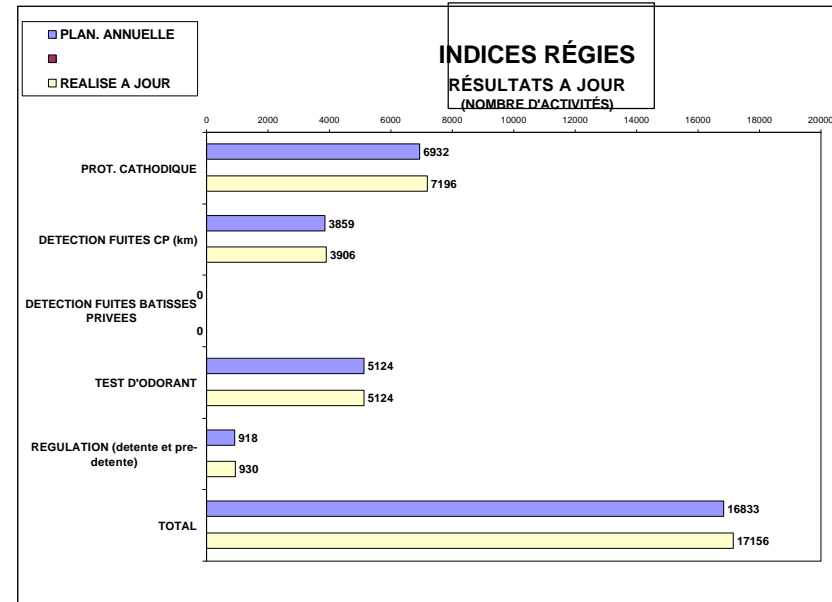
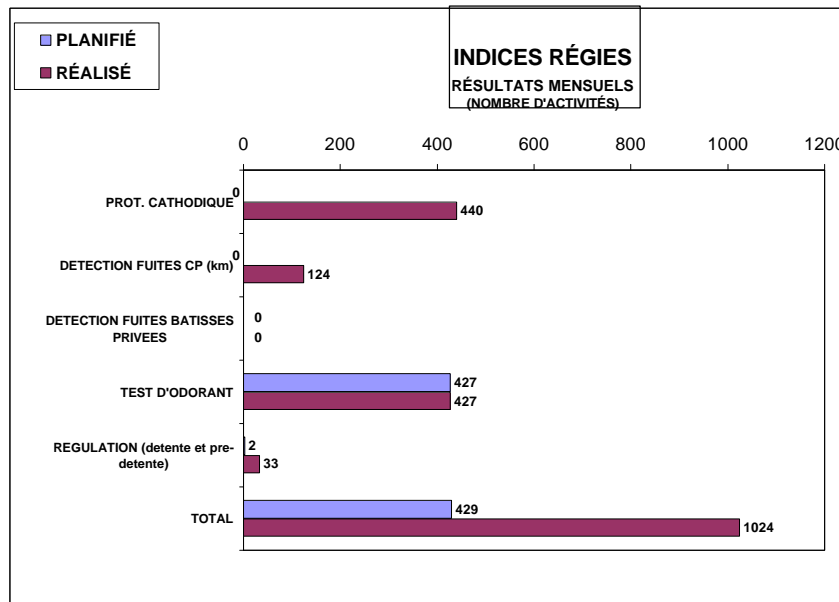
20-déc-01



SOCIÉTÉ EN COMMANDITE GAZ MÉTROPOLITAIN
RAPPORT SUR L'ENTRETIEN PRÉVENTIF 2000-2001

| PLANIFICATION ANNUELLE (OCTOBRE 2000 À SEPTEMBRE 2001) | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|--|------------------------------------|----------|---------|----------|----------|---------|---------|------|-------|------|------|---------|------|-----------|-----------|-------------------------|---------|
| PROG. # | TÂCHES | | OCTOBRE | NOVEMBRE | DÉCEMBRE | JANVIER | FÉVRIER | MARS | AVRIL | MAI | JUIN | JUILLET | AOÛT | SEPTEMBRE | CUMULATIF | % DE RÉALISATION À JOUR | ANNUEL |
| R 22 | PROTECTION CATHODIQUE | PLANIFIÉ | 2691 | 430 | 86 | 0 | 0 | 0 | 2121 | 1155 | 96 | 88 | 265 | 0 | 6932 | 103,81% | 103,81% |
| | | RÉALISÉ | 197 | 922 | 401 | 7 | 19 | 0 | 283 | 1531 | 842 | 2158 | 396 | 440 | 7196 | | |
| R 30 | DÉTECTION FUITES CONDUITE (km) | PLANIFIÉ | 0 | 0 | 0 | 600 | 600 | 725 | 725 | 600 | 609 | 0 | 0 | 0 | 3859 | 101,22% | 101,22% |
| | | RÉALISÉ | 566 | 6 | 76 | 212 | 106 | 272 | 511 | 835 | 609 | 426 | 163 | 124 | 3906 | 0 | 0 |
| R 35 | DÉTECTION FUITES BÂTISSSES PRIVÉES | PLANIFIÉ | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0,00% | 0,00% |
| | | RÉALISÉ | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| R 50 | TEST D'ODORANT MENSUEL | PLANIFIÉ | 427 | 427 | 427 | 427 | 427 | 427 | 427 | 427 | 427 | 427 | 427 | 427 | 5124 | 100,00% | 100,00% |
| | | RÉALISÉ | 427 | 427 | 427 | 427 | 427 | 427 | 427 | 427 | 427 | 427 | 427 | 427 | 5124 | 0 | 0 |
| R70 | RÉGULATION | PLANIFIÉ | 85 | 81 | 97 | 100 | 86 | 155 | 115 | 135 | 30 | 25 | 7 | 2 | 918 | 101,31% | 101,31% |
| R71 | PRÉ-DÉTENTE ET DÉTENTE | RÉALISÉ | 26 | 109 | 43 | 105 | 126 | 121 | 63 | 104 | 84 | 83 | 33 | 33 | 930 | 0 | 0 |
| | TOTAL | PLANIFIÉ | 3203 | 938 | 610 | 1127 | 1113 | 1307 | 3388 | 2317 | 1162 | 540 | 699 | 429 | 16833 | 101,92% | 101,92% |
| | | RÉALISÉ | 1216 | 1464 | 947 | 751 | 678 | 820 | 1284 | 2897 | 1962 | 3094 | 1019 | 1024 | 17156 | 0 | 0 |

Au total **16833** activités étaient planifiées e **17156** activités ont été réalisées pour un pourcentage **#####**





REÇU LE

-05- 2 4 2001

Sainte-Foy, le 18 mai 2001

Madame Nadine Martin
SOCIÉTÉ EN COMMANDITE
GAZ MÉTROPOLITAIN
1717, rue du Havre
Montréal (Québec) H2K 2X3

N/Réf. : **PE-25826**

Objet : Résultat de l'audit de maintien numéro 01
Certificat numéro 25826-1-01

Madame,

Pour faire suite aux conclusions émises par l'auditeur responsable lors de l'audit de maintien du 2 avril 2001, c'est avec plaisir que nous vous confirmons le maintien de la conformité du système qualité comme identifié sur le certificat d'enregistrement susmentionné.

Veillez prendre note que le prochain audit de maintien aura lieu au mois d'**octobre 2001**. L'auditeur responsable communiquera avec vous pour planifier la date d'audit de maintien.

Espérant que le tout sera à votre entière satisfaction, nous vous prions d'agrèer, Madame, mes salutations distinguées.

1 888 267-1-ISO

Parc technologique
du Québec métropolitain
333, rue Franquet
SAINTE-FOY (Québec)
Canada G1P 4C7
Téléphone : (418) 652-2296
Télécopieur : (418) 652-2221

8475, avenue Christophe-Colomb
MONTRÉAL (Québec)
Canada H2M 2N9
Téléphone : (514) 383-3253
Télécopieur : (514) 383-3260

DL/rl

Daniel Lefebvre
Auditeur responsable
Sainte-Foy

p.j. Rapport

HISTORIQUE DES AUDITS

N° dossier :
PE 25826-I

g:\bnqes\lgq10600\sintranet\iso14000\g4069 do
 c

| | ENREGISTRMENT | MAINTIEN 1 | MAINTIEN 2 | MAINTIEN 3 | MAINTIEN 4 | EXPIRATION |
|---|------------------|------------------|------------|------------|------------|------------|
| Date : | 2000-09-11, 14 | 2001-04-02,04 | | | | 2003-10-24 |
| Auditeur : | I. Landry | D. Lefebvre | | | | |
| Norme de l'audit : | ISO 14001 (1996) | ISO 14001 (1996) | | | | |
| Modification de la portée (OUI / NON) : | Non | Non | | | | |

Norme ISO 14001 (1996)

| | | E/A MAJ MIN | E/A MAJ MIN | E/A MAJ MIN | E/A MAJ MIN | E/A MAJ MIN | | | | | | |
|---------------|--|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|
| 4.1 | Exigences générales | X | | | | | | | | | | |
| 4.2 | Politique environnementale | X | X | | | | | | | | | |
| 4.3.1 | Aspects environnementaux | X | X | | | | | | | | | |
| 4.3.2 | Exigences légales et autres exigences | X | X | | | | | | | | | |
| 4.3.3 | Objectifs et cibles | X | X | | | | | | | | | |
| 4.3.4 | Programmes de management environnemental | X | X | | | | | | | | | |
| 4.4.1 | Structure et responsabilité | X | | | | | | | | | | |
| 4.4.2 | Formation, sensibilisation et compétence | X | X | | | | | | | | | |
| 4.4.3 | Communication | X | X | | | | | | | | | |
| 4.4.4 | Documentation du SME | X | | | | | | | | | | |
| 4.4.5 | Maitrise de la documentation | X | | | | | | | | | | |
| 4.4.6 | Maitrise opérationnelle | X | X | 2 | | | | | | | | |
| 4.4.7 | Prévention des situations d'urgence et capacité à réagir | X | X | | | | | | | | | |
| 4.5.1 | Surveillance et mesurage | X | X | | | | | | | | | |
| 4.5.2 | Non-conformité, action corrective et action préventive | X | X | | | | | | | | | |
| 4.5.3 | Enregistrement | X | | | | | | | | | | |
| 4.5.4 | Audit du système de management environnemental | X | X | | | | | | | | | |
| 4.6 | Revue de direction | X | | | | | | | | | | |
| Total: | | 18 | 0 | 0 | 13 | 0 | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |

Léaende:

Colonne E/A (élément audité) :
 X signifie que l'élément a été audité; P signifie que l'élément a été partiellement audité; S/O signifie que l'élément est jugé sans objet; . signifie que l'audit de l'élément était prévu au plan d'audit,
Colonne MAJ (DAC,majeure) et MIN (DAC mineure) :
 Le chiffre indique le nombre de non-conformités ou d'observations émises pour l'élément audité.

Note de l'auditeur:



SYSTÈMES DE MANAGEMENT ENVIRONNEMENTAL

Rapport sommaire d'audit de maintien n° 1

Raison sociale de l'entreprise : Société en commandite Gaz Métropolitain

Dossier n° PE 25826-1

1. JUGEMENT GLOBAL SUR LA CONFORMITÉ DU SYSTÈME DE GESTION À LA NORME DE RÉFÉRENCE AINSI QUE SUR SON EFFICACITÉ

Peu de changements ont été apportés à la documentation du système. Par contre, le coordonnateur du SGE Clément Bilodeau a été remplacé par Nadine Martin à l'automne 2000. Elle agissait comme conseillère en environnement auprès de ce dernier. La transition s'est bien effectuée et le système est bien maîtrisé et suivi par Nadine. Martin. Lors de cet audit les bureaux du siège social, 2 bureaux d'affaires, un bureau satellite ainsi que 2 postes de livraison ont été visités (voir plan d'audit).

Les efforts de l'audit ont porté sur la mise à jour des aspects environnementaux, des objectifs et cibles ainsi que sur l'avancement des programmes environnementaux (20 au total). Les résultats des audits internes étaient disponibles mais la revue de direction n'a pu être audité. Cette revue sera réalisée en juin 2001 seulement.

Deux demandes d'actions correctives mineures ont été relevées en lien avec une procédure opérationnelle (OP_4) mais elles ne remettent pas en question le maintien du certificat. Le système démontre une bonne efficacité par le respect des objectifs et cibles. Les éléments forts du système sont les audits internes (exhaustivité et déficiences trouvées), les éléments d'amélioration du système (Non-conformités et opportunités d'amélioration). Les éléments suivants sont à suivre lors des prochains audits: programme de récupération de piles, méthode pour contrôler les changements aux programmes environnementaux et la vérification mensuelle des appareils de détection de gaz.

Le prochain audit de maintien aura lieu en octobre 2001.

2. JUGEMENT SUR L'UTILISATION DE LA MARQUE D'ENREGISTREMENT

| | Oui | Non |
|---|-------------------------------------|-------------------------------------|
| Le certificat d'enregistrement du BNQ-ES est affiché à la vue des clients ? | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| La marque d'enregistrement du BNQ-ES est utilisée ? | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> |
| La marque du Conseil canadien des normes est utilisée ? | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> |
| L'utilisation des marques (BNQ-ES ou CCN) dans la publicité respecte-elle les exigences décrites dans l'IT 4104 ? | S/O | |
| Commentaires : | | |

3. CONCLUSION DE L'AUDITEUR

- Recommandation du maintien de l'enregistrement du SME de l'entreprise.**
À la suite de l'audit de maintien, l'auditeur responsable recommande au BNQ-ES de maintenir l'enregistrement du SME de l'entreprise.



SYSTÈMES DE MANAGEMENT ENVIRONNEMENTAL

Rapport sommaire d'audit de maintien n° 1

Raison sociale de l'entreprise : Société en commandite Gaz Métropolitain

Dossier n° PE 25826-1

Auditeur responsable :



Date : 2001-04-09

Évaluateur du BNQ-ES :



Date : 2001/05/10

Note de L'évaluateur :

Méthodologie du suivi auprès des clients de SCGM
dans le cadre d'Indicatif Client (anciennement appelé Optimisation Commerciale)

Document présenté à Isabelle St-Louis
SCGM

Décembre 2001

SOM recherche et sondages

1180, rue Drummond
Bureau 620
Montréal (Québec)
H3G 2S1
Téléphone : (514) 878-9825
Télécopieur : (514) 878-9689

2136, chemin Sainte-Foy
Bureau 200
Sainte-Foy (Québec)
G1V 1R8
Téléphone : (418) 687-8025
Télécopieur : (418) 687-4788

1. OBJECTIF

L'objectif du présent document est de réunir les informations utiles sur le déroulement de l'enquête téléphonique. Nous expliquons la méthodologie utilisée et nous en présentons les résultats administratifs de façon à bien préciser les limites de l'étude et la portée des résultats.

2. POPULATION CIBLE

La population visée par la présente étude est constituée des clients résidentiels, commerciaux, industriels et institutionnels de la SCGM ayant été en contact avec l'entreprise ou ayant vécu une situation particulière prédéfinie (nouveau branchement au gaz naturel, annulation au service pour branchement au gaz naturel, interruption d'un programme d'assurance ou d'entretien préventif, contact avec les services techniques ou le service à la clientèle).

3. BASE DE SONDAGE

Gaz Métropolitain fournit, sur une base hebdomadaire, un fichier comprenant les coordonnées des clients, répartis en strates selon leur situation. Le tableau qui suit présente les différentes strates présentes dans la base de sondage.

| Situation observée | Strate |
|---|---------------|
| Un nouveau branchement au gaz naturel | 1 |
| Une offre de conversion au gaz naturel refusée par le répondant | 2 |
| Un contact avec les services à la clientèle | 3 |
| Une visite d'un technicien de service de Gaz Métropolitain (régie) | 4 |
| Une visite d'un technicien de service de Gaz Métropolitain (non régie) | 5 |
| N'a pas eu recours aux services de Gaz Métropolitain au cours des deux dernières années | 6 |
| Un contact avec un représentant des ventes de Gaz Métropolitain | 8 |
| Une annulation du service pour un branchement au gaz naturel | 9 |

4. PLAN D'ÉCHANTILLONNAGE

Un plan d'échantillonnage complexe a été élaboré afin d'obtenir un échantillon représentatif de clients ayant été en contact avec Gaz Métropolitain. Ce plan d'échantillonnage, élaboré par la firme STATPLUS, détermine les pas d'échantillonnage et donc la taille de l'échantillon avec lequel SOM travaille. Au niveau de la collecte, l'objectif est donc de réaliser le maximum d'entrevues. Le répondant est la personne désignée dans le fichier de Gaz Métropolitain. Au début de l'entrevue on valide l'événement avec le répondant pour s'assurer que ses réponses sont basées sur un souvenir précis du contact.

Le principe du plan d'échantillonnage consiste à calculer dans chaque strate (dans certaines strates aussi par région) un pas d'échantillonnage (prendre un cas sur X dossiers) permettant d'obtenir des nombres d'entrevues suffisants par catégorie de clientèle (strates et régions). Au moment de produire les résultats, la pondération permet de rétablir les poids relatifs des catégories de clientèle (voir section pertinente plus loin dans le document).

5. QUESTIONNAIRE

Le questionnaire a été préparé et informatisé par SOM. Une version anglaise a été formulée afin de rejoindre les clients anglophones.

6. COLLECTE DES DONNÉES

- Mode d'entrevue Téléphonique assistée par ordinateur.
- Mode de gestion Gestion informatisée des numéros de téléphone.
- Nombre d'appels Jusqu'à huit appels ont été faits pour tenter de rejoindre les clients sélectionnés aléatoirement.

7. RÉSULTAT DES APPELS

Au total, 3553 entrevues portant sur la période d'octobre 1999 à septembre 2000 ont été complétées (entre le 7 novembre 1999 et le 27 octobre 2000) et 3069 entrevues ont été complétées pour la période de septembre 2000 à octobre 2001 (entre le 8 décembre 2000 et le 11 novembre 2001).

1999-2000

- Nombre d'entrevues réalisées : 3553
- Taux de non-réponse estimé (%) : 11.5
- Taux de refus (%) : 15.9
- Taux de réponse estimé (%) : 72.6

2000-2001

- Nombre d'entrevues réalisées : 3069
- Taux de non-réponse estimé (%) : 16.9
- Taux de refus (%) : 17.7
- Taux de réponse estimé (%) : 65.3

8. TRAITEMENT DES DONNÉES

Le traitement des données est fait de deux façon : d'une part par SOM à l'aide du progiciel spécialisé MACTABMD pour la production de tableaux en bannière trimestriels et de fichiers de données SPSS et d'autre part par SCGM qui réalise des traitements additionnels toujours à l'aide de SPSS.

9. PONDÉRATION

Pour la production de résultats trimestriels et des fichiers de données SPSS, la pondération est effectuée en deux étapes :

* Tout d'abord, nous faisons une extrapolation des tailles d'échantillons aux populations pour les strates 1, 2, 6, 8 et 9. Pour les strates 3, 4 et 5, nous procédons à l'extrapolation sur la base de la population par trimestre et par région (données de population fournies par SCGM).

* Ensuite, pour les strates 2 et 9, nous multiplions les populations obtenues par un taux d'incidence (tenant compte de la validation de l'événement sondé qui est faite en début de questionnaire).

En termes clairs, la pondération permet de rétablir le poids démographique exact de chaque catégorie de clientèle sur la base de données fournies par SCGM. Ainsi, le calcul de tous les résultats (moyenne, pourcentages, marges d'erreur, tests statistiques) sont faits de façon à respecter l'importance démographique (nombre) de chaque catégorie de clients. Les résultats donnent donc une estimation exacte de l'opinion de l'ensemble des clients sondés. La méthode utilisée étant la même à chaque année, les questions posées de façon identique pour un même groupe de strates sont parfaitement comparables.

Les tailles des populations sondées permettent d'obtenir des résultats suffisamment précis annuellement dans chaque strate et des résultats d'ensemble par trimestre.

Le résultat obtenu cette année au chapitre de l'indice satisfaction clientèle réglementée est de 8,53.*

10. Marges d'erreur dans les estimations

Le tableau suivant présente les marge d'erreur pour chaque année.

| Strate | 1999-2000 (%) | 2000-2001 (%) |
|---|------------------|------------------|
| Pour les résultats d'ensemble (n=3553, 3069) | 3,32 | 2,98 |
| Effet de plan pour l'ensemble | 4,1188979 | 2,8586836 |
| | 85 | 95 |
| Selon la strate | | |
| 1 Un nouveau branchement au gaz naturel | 2,78 | 4,06 |
| 2 Offres refusées (pas d'échantillon en 2001) | 5,72 | - |
| 3 Un contact avec les services à la clientèle | 3,78 | 3,56 |
| 4 Une visite d'un technicien de service de Gaz Métropolitain (régie) | 6,16 | 6,02 |
| 5 Une visite d'un technicien de service de Gaz Métropolitain (non régie) | 4,58 | 4,49 |
| 6 N'a pas eu recours aux services de Gaz Métropolitain au cours des deux dernières années | 5,05 | 4,39 |
| 8 Un contact avec un représentant des ventes de Gaz Métropolitain | 6,46 | 5,14 |
| 9 Annulation du service (pas d'échantillon en 2001) | 15,02 | - |

* Moyenne pondérée issue des résultats suivants : 1^{er} trimestre : 8,57, 2^e trimestre : 8,27, 3^e trimestre : 8,70 et 8,65 pour le dernier trimestre.

Procédure de recouvrement et d'interruption de service

Au cours de l'année 2000-2001, les avis et les vérifications indiqués à la politique déposée à la Régie ont été respectés pour chacun des dossiers traités.

Les délais n'ont en aucun cas été diminués. Dans les faits, les clients, principalement les clients résidentiels, ont souvent bénéficié de délais plus longs que prévus à cause de la priorité que nous avons mise sur les comptes dont les montants en arrérages étaient les plus élevés.