

**SOMMAIRE DES RÉSULTATS DES INDICES DE MAINTIEN
DE LA QUALITÉ DE SERVICE POUR L'EXERCICE
TERMINÉ LE 30 SEPTEMBRE 2002**

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 l'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 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 sept indices de maintien de la qualité de service sont les suivants :

- Rapidité de réponse aux appels téléphoniques;
- Fréquence de lecture des compteurs pour la clientèle résidentielle avec chauffage;
- Rapidité de réponse aux urgences;
- Entretien préventif;
- Maintien de l'enregistrement ISO 14001;
- Résultat du sondage satisfaction clientèle;
- Maintien de la procédure de recouvrement et d'interruption de service.

Les pourcentages de réalisation de chacun des indices, sauf pour ISO 14001², sont calculés selon la formule suivante :

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.

² Le résultat de cet indice est de 0 ou 100 % selon que SCGM détient ou non l'enregistrement ISO 14001 au 30 septembre de l'année en cours.

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

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 99,94 %.

Indices de sécurité et de qualité de service	Pondération	Résultat individuel (%)	Pourcentage de réalisation
Rapidité de réponse aux appels téléphoniques	7,5 %	91,1	99,8
Fréquence des lectures de compteurs	7,5 %	97,8	100,0
Rapidité de réponse aux situations d'urgence	20,0 %	92,9	100,0
Entretien préventif	20,0 %	99,2	100,0
ISO 14 001 [rapport BNQ]	15,0 %	100,0	100,0
Satisfaction de la clientèle	15,0 %	85,2	99,7
Procédure de recouvrement	15,0 %	100,0	100,0
Moyenne pondérée – Indice global de réalisation :			99,9

Comme la moyenne pondérée des indices au cours de l'exercice terminé le 30 septembre 2002 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.

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 2002. De plus, il est à noter 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 2001-2002

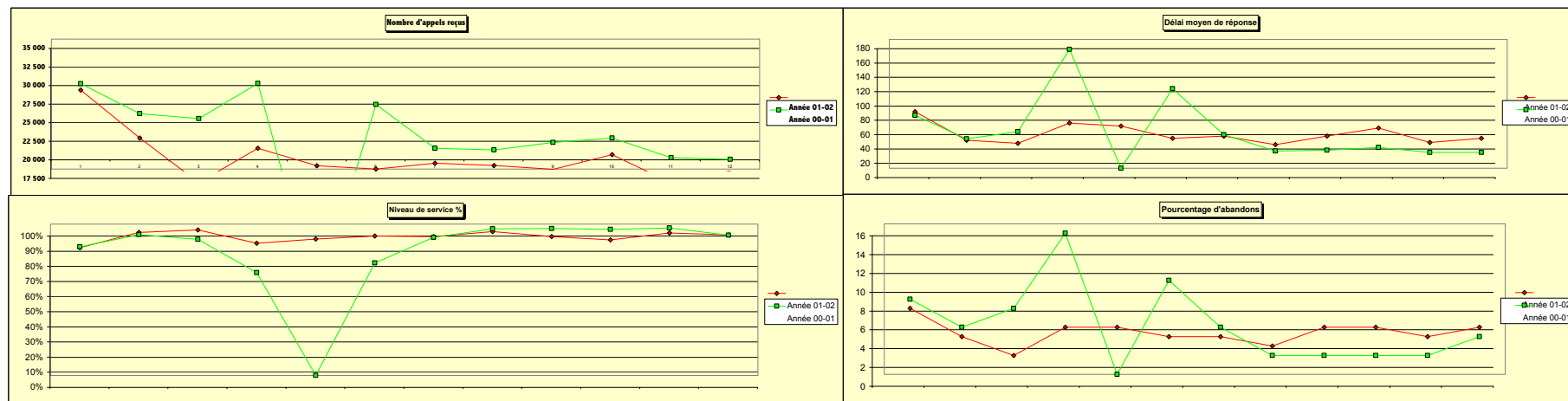
	PRIVILÈGES				AFFAIRES				RÉSIDENTIELS				APPELS TOTAUX REÇUS		NIVEAU DE SERVICE (%)		APPELS RÉPONDUS		DÉLAI MOYEN DE RÉPONSE (sec)		POURCENTAGE D'ABANDONS	
	Nombre reçus	% abandon	Délai moyen réponse sec	Niveau service % (60 sec)	Nombre reçus	% abandon	Délai moyen réponse sec	Niveau service % (120 sec)	Nombre reçus	% abandon	Délai moyen réponse sec	Niveau service % (180 sec)	2001-2002	2000-2001	2001-2002	2000-2001	2001-2002	2000-2001	2001-2002	2000-2001	2001-2002	2000-2001
Octobre 2001	735	1	26	91,67%	2 950	2	33	94,99%	18 949	8	99	81,18%	28 137	29 000	84,35%	85%	26 207	24 829	79	74	7	8
Novembre 2001	646	1	18	94,91%	2 591	1	19	98,94%	14 204	4	43	93,79%	21 668	24 960	94,54%	93%	20 831	22 549	39	41	4	5
Décembre 2001	505	0	18	95,21%	2 102	0	19	98,70%	10 126	0	43	95,68%	15 653	24 294	96,14%	90%	15 132	21 166	35	51	2	7
Janvier 2002	726	2	26	88,41%	2 818	2	31	96,52%	13 133	7	79	84,66%	20 283	29 029	87,29%	68%	18 751	21 671	63	166	5	15
Février 2002	610	2	23	90,53%	2 381	3	28	96,54%	11 708	6	77	87,51%	17964	n/d	90,04%	n/d	16756	n/d	59	n/d	5	n/d
Mars 2002	525	0	21	92,06%	2 117	2	27	96,83%	11 387	5	52	90,81%	17492	26 176	92,15%	74%	15715	22 198	42	111	4	10
Avril 2002	605	1	18	94,18%	2 100	2	27	96,14%	12 560	5	54	90,11%	18300	20 288	91,67%	91%	17250	18 906	45	47	4	5
Mai 2002	483	1	16	95,64%	1 792	1	19	98,15%	12 867	3	38	94,45%	18002	20 085	95,05%	97%	17256	19 507	33	24	3	2
Juin 2002	415	2	21	90,51%	1 746	2	21	98,91%	12 540	5	53	90,42%	17463	21 093	91,81%	97%	16432	20 513	45	25	5	2
Juillet 2002	401	1	22	93,27%	1 844	2	24	98,15%	14 345	6	67	87,52%	19430	21 664	89,61%	96%	18019	20 988	56	29	5	2
Août 2002	356	1	20	91,24%	1 564	1	21	98,14%	10 933	4	42	93,53%	15633	19 014	94,21%	97%	14871	18 554	36	22	4	2
Septembre 2002	377	2	18	94,13%	1 638	1	22	98,41%	11 864	7	50	91,54%	17222	18 810	92,86%	93%	16075	17 767	42	22	5	4
À ce jour	6 384				25 643				154 616				227 247	254 413			213295	228 648				
Moyenne	532	1	21	92,51%	2 137	2	25	97,38%	12 885	5	60	89,61%	18 937	23 128	91%	88%	17 775	20 786	50	61	5	7

À ce jour DÉLAI MOYEN DE RÉPONSE (sec.)

50

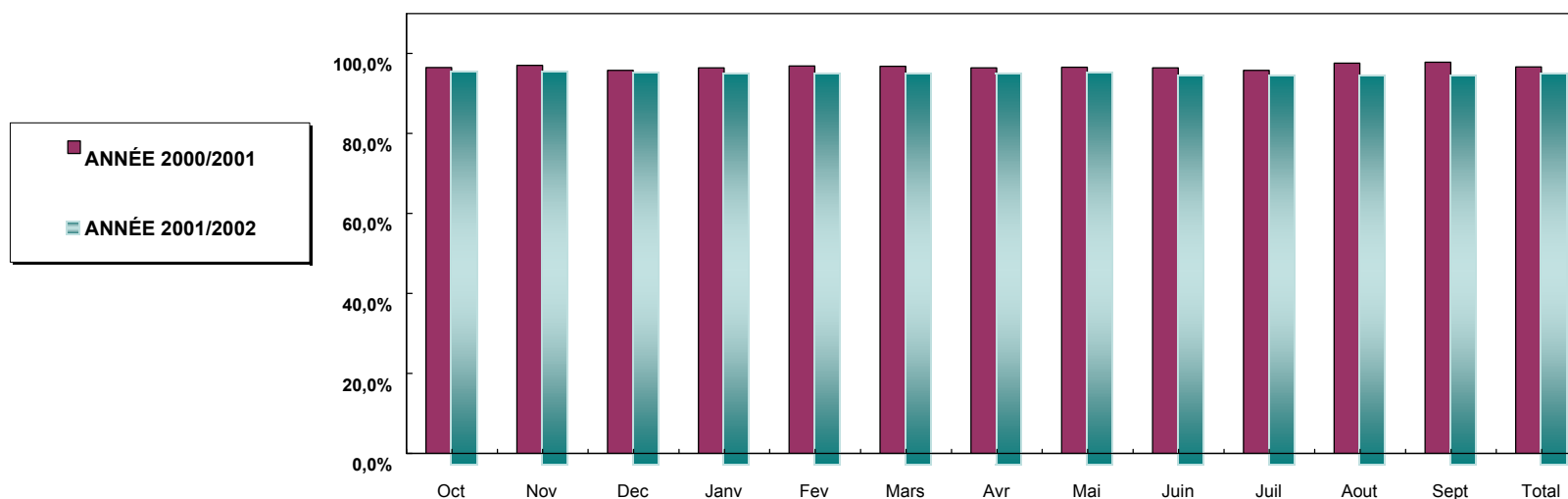
NIVEAU DE SERVICE PONDÉRÉ

91,13%



FRÉQUENCE DES LECTURES DE COMPTEURS POUR L'ANNÉE 2002
Résultats au 30 septembre 2002

	PRIVILEGE			AFFAIRES			RÉSIDENTIEL (3)			RÉSIDENTIEL (4)			TOTAL POUR LE MOIS			RÉSULTATS 2000 / 2001
	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	10 245	386	96,2%	32 374	352	98,9%	96 489	537	99,4%	26 409	1 563	94,1%	165 517	2 838	98,3%	96,5%
novembre	10 267	353	96,6%	32 503	299	99,1%	96 579	490	99,5%	26 307	1 751	93,3%	165 656	2 893	98,3%	97,0%
décembre	10 299	574	94,4%	32 603	346	98,9%	96 727	508	99,5%	26 249	1 933	92,6%	165 878	3 361	98,0%	95,8%
janvier-01	10 315	434	95,8%	32 711	397	98,8%	96 889	597	99,4%	26 167	2 036	92,2%	166 082	3 464	97,9%	96,5%
février	10 312	496	95,2%	32 753	460	98,6%	96 849	673	99,3%	26 144	2 105	91,9%	166 058	3 734	97,8%	96,9%
mars	10 297	387	96,2%	32 792	454	98,6%	96 956	667	99,3%	26 080	2 022	92,2%	166 125	3 530	97,9%	96,8%
avril	10 275	399	96,1%	32 783	440	98,7%	96 962	556	99,4%	26 035	2 066	92,1%	166 055	3 461	97,9%	96,4%
mai	10 268	410	96,0%	32 757	477	98,5%	96 987	598	99,4%	25 998	1 767	93,2%	166 010	3 252	98,0%	96,6%
juin	10 271	396	96,1%	32 772	506	98,5%	97 074	698	99,3%	25 967	2 636	89,8%	166 084	4 236	97,4%	96,4%
juillet	10 251	480	95,3%	32 776	437	98,7%	96 535	650	99,3%	25 916	2 727	89,5%	165 478	4 294	97,4%	95,8%
août	10 260	523	94,9%	32 822	431	98,7%	96 682	676	99,3%	25 859	2 566	90,1%	165 623	4 196	97,5%	97,6%
septembre	10 257	376	96,3%	32 877	425	98,7%	96 992	676	99,3%	25 802	2 698	89,5%	165 928	4 175	97,5%	97,8%
	123 317	5 214	95,8%	392 523	5 024	98,7%	1 161 721	7 326	99,4%	312 933	25 870	91,7%	1 990 494	43 434	97,8%	96,7%



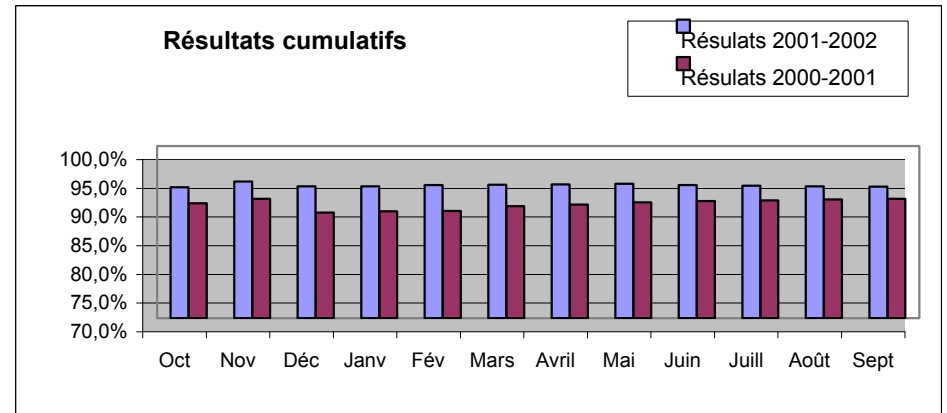
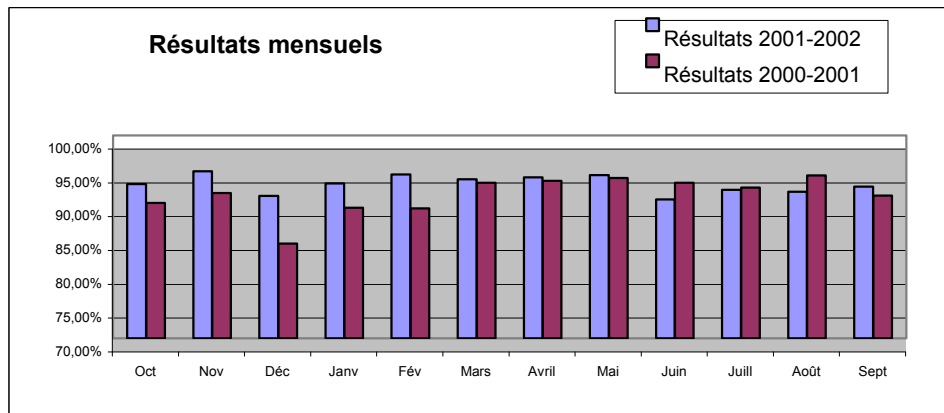
RAPIDITÉ DE RÉPONSE AUX SITUATIONS D'URGENCE

2001-2002

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.	Résultats Année 00-01	Nombre d'appels Total	Nombre d'appels couverts à l'intérieur de 35 min.	% d'appels couverts à l'intérieur de 35 min.	Résultats Année 00-01
Octobre 2001	1114	1034	92,8%	90,0%	1114	1034	92,8%	90,0%
Novembre 2001	1170	1108	94,7%	91,5%	2284	2142	93,8%	90,8%
Décembre 2001	951	866	91,1%	84,0%	3235	3008	93,0%	88,4%
Janvier 2002	932	866	92,9%	89,3%	4167	3874	93,0%	88,6%
Février 2002	986	929	94,2%	89,2%	5153	4803	93,2%	88,7%
Mars 2002	1238	1158	93,5%	93,0%	6391	5961	93,3%	89,5%
Avril 2002	790	741	93,8%	93,3%	7181	6702	93,3%	89,8%
Mai 2002	752	708	94,1%	93,7%	7933	7410	93,4%	90,2%
Juin 2002	697	631	90,5%	93,0%	8630	8041	93,2%	90,4%
Juillet 2002	660	607	92,0%	92,3%	9290	8648	93,1%	90,5%
Août 2002	769	705	91,7%	94,1%	10059	9353	93,0%	90,7%
Septembre 2002	847	783	92,4%	91,1%	10906	10136	92,9%	90,8%

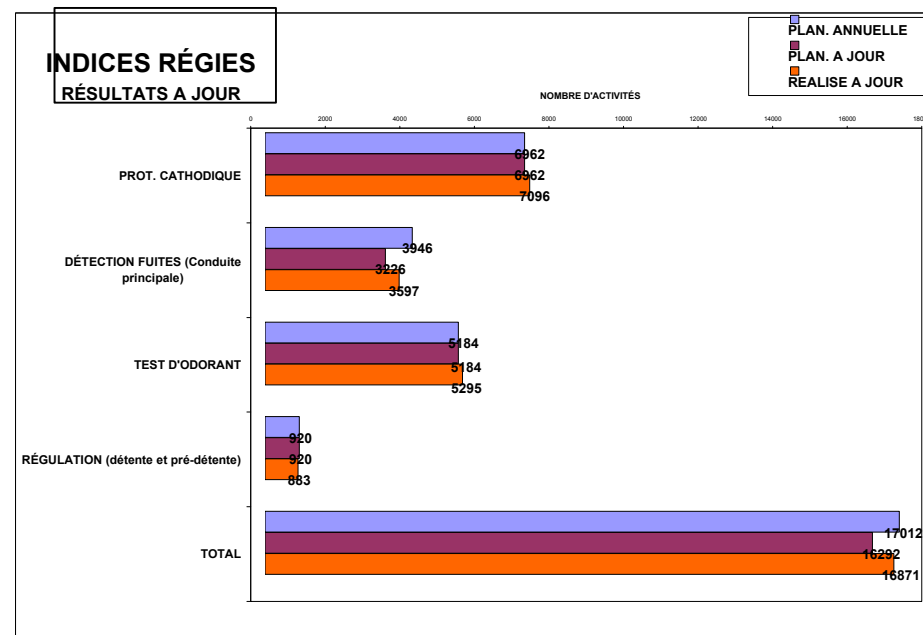
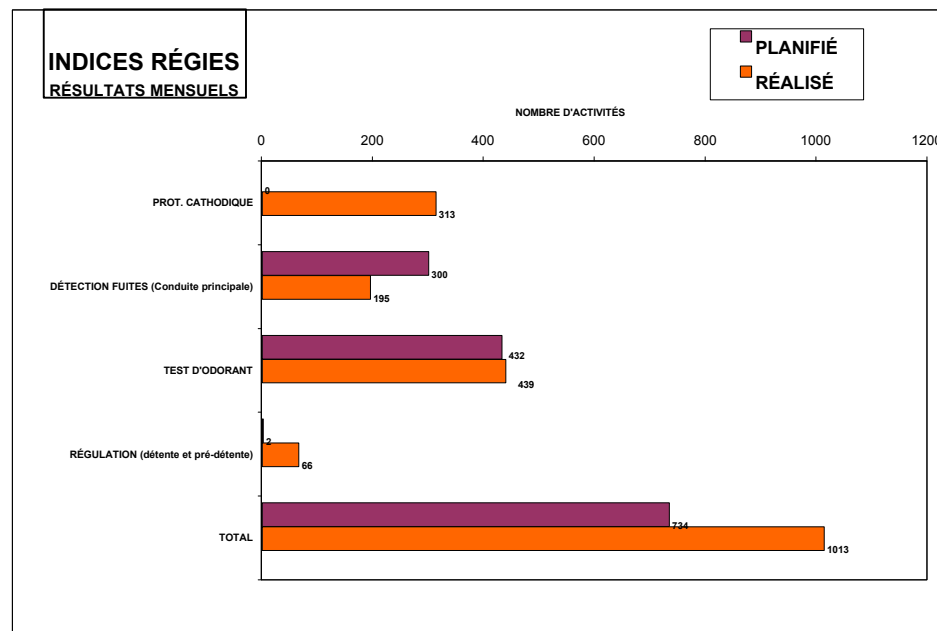
Source d'information RECP- REPR
 Appels codifiés 16, 60,61,62 et 63



RAPPORT SUR L'ENTRETIEN PRÉVENTIF 2001-2002

PLANIFICATION ANNUELLE (OCTOBRE 2001 À SEPTEMBRE 2002)																	
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	2891	444	78	0	0	0	1770	971	721	87	0	0	6962	101,92%	101,92%
		RÉALISÉ	516	649	395	277	180	152	398	2123	822	1099	172	313	7096		
R 30	DÉTECTION FUITES CONDUITE (KM) (motorisée et pédestre)	PLANIFIÉ	320	400	297	300	300	300	285	514	300	200	430	300	3946	91,16%	91,16%
		RÉALISÉ	328	443	129	270	307	458	159	12	380	187	729	195	3597		
R 50	TEST D'ODORANT MENSUEL	PLANIFIÉ	432	432	432	432	432	432	432	432	432	432	432	432	5184	102,14%	102,14%
		RÉALISÉ	441	441	441	441	440	441	441	441	442	442	443	443	5295		
R70B	RÉGULATION PRÉ-DÉTENTE ET DÉTENTE	PLANIFIÉ	102	98	97	98	74	144	102	144	27	25	7	2	920	95,98%	95,98%
R71		RÉALISÉ	48	87	84	168	100	69	77	45	45	67	27	66	883		
	TOTAL	PLANIFIÉ	3745	1374	904	830	806	876	2589	2061	1480	744	869	734	17012	99,17%	99,17%
		RÉALISÉ	1333	1620	1049	1156	1027	1120	1075	2622	1689	1796	1371	1013	16871		

Au total 17012 activités étaient planifiées et 16871 activités ont été réalisées pour un pourcentage de 99,17%





Sainte-Foy, le 10 mai 2002

Madame Nadine Martin
Coordonnatrice SGE
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 3
Certificat numéro 25826-1-01

Madame,

Pour faire suite aux conclusions émises par l'auditeur responsable lors de l'audit de maintien du 4 avril 2002, c'est avec plaisir que nous vous confirmons le maintien de la conformité du système de management environnemental comme identifié sur le certificat d'enregistrement susmentionné. Nous joignons à la présente, le rapport d'audit de maintien.

Veillez prendre note que le prochain audit de maintien aura lieu au mois d'**octobre 2002**. L'auditeur responsable communiquera avec vous pour planifier la date d'audit de maintien.

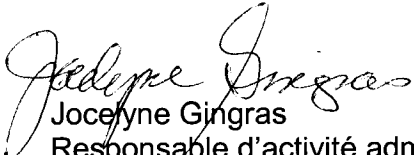
1 888 267-1-ISO

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
MONTREAL (Québec)
Canada H2M 2N9
Téléphone : (514) 383-3253
Télécopieur : (514) 383-3260

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

JG/sf


Jocelyne Gingras
Responsable d'activité administrative
Sainte-Foy

p.j. (1)



1. JUGEMENT GLOBAL SUR L'ÉTAT DU SME

L'audit de maintien no. 3 a été réalisé les 4 et 5 avril 2002. Isabelle Landry agissait comme auditrice responsable et était accompagnée de Daniel Lefèbre. M. André Chamberland du Conseil canadien des normes a observé les démarches d'audit dans le cadre d'un audit témoin des façons de faire du BNQ. Les sites qui ont été visités étaient le siège social situé au 1717 du Havre, l'École des technologies gazières, l'usine LSR et le bureau d'affaires de l'Ouest de Montréal. Il est toujours prévu de visiter le bureau de Rouyn Noranda à l'été 2002.

Les priorités de l'audit étaient orientées vers les modes d'intégration des nouvelles activités dans le SGE, l'assiduité quant à la maîtrise opérationnelle, le mode de suivi des problématiques notamment identifiées par le biais des audits internes, la capacité à réagir à des situations particulières et la fiabilité du processus d'audits internes. Étant donné que la dernière revue de direction a été vérifiée à l'audit de maintien no. 2, cette dernière n'a pas fait l'objet d'une seconde évaluation. La prochaine revue de direction aura lieu en juin 2002 et sera vérifiée à l'automne 2002, lors de l'audit de maintien no. 4.

Lors de la réunion de clôture, des points forts du système ont été mis en lumière. Ce sont les suivants :

- ✓ processus d'audits internes fiable (excellente planification des démarches);
- ✓ nouvelles activités bien intégrées au SGE;
- ✓ efficacité dans les délais d'application de mesures correctives;
- ✓ enregistrement des mesures préventives;
- ✓ traitement rigoureux des opportunités d'amélioration identifiées par les auditeurs à l'interne et les employés de SCGM.

Quelques zones d'amélioration ont aussi été identifiées en réunion de clôture :

- ✓ procédure de gestion intégrée des plaintes (plaintes de nature environnementale) : s'assurer que la coordonnatrice du SGE sera systématiquement mise au courant des réponses fournies aux plaignants ;
- ✓ tests de la capacité à réagir en cas d'urgence : augmenter la fréquence et la diversité des exercices ;
- ✓ audits internes : couvrir les chantiers de construction.

Deux demandes d'action corrective mineures ont été levées à la fin de l'audit. Elles concernent la couverture des exigences de la norme ISO 14001 lors des audits internes ainsi que l'enregistrement des entrepreneurs (liste) ayant suivi une formation à caractère environnemental.

SCGM a su démontrer aux auditeurs du BNQ que son SME répondait toujours aux exigences applicables, qu'il présentait une bonne qualité de mise en œuvre de même que la capacité de garantir l'efficacité de la gestion environnementale et l'amélioration continue.

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

SCGM utilise la marque d'enregistrement du BNQ dans le document intitulé *Coup d'œil sur nos tarifs*, à la section *Gaz Métropolitain et l'environnement* et sur son site internet. La marque y est utilisée adéquatement.

Selon certaines informations obtenues au moment de l'audit, il est possible que cette marque soit aussi utilisée dans d'autres documents. Toutefois, nous n'avons pu obtenir une confirmation de cette utilisation avant la fin de l'audit. Comme il existe certaines exigences d'utilisation de la marque d'enregistrement du BNQ et que nous devons vérifier si elles sont respectées à chaque audit de maintien, il a été demandé à nos répondants chez SCGM d'identifier formellement tous les documents où est utilisée la marque d'enregistrement et ce, pour le prochain audit de maintien. Nous pourrions ainsi en vérifier l'utilisation de manière exhaustive.

De plus, le certificat d'enregistrement n'était pas affiché. Il en était d'ailleurs de même à l'audit de maintien no. 2. Nous avons donc réitéré notre demande d'afficher le certificat fourni par le BNQ à un endroit approprié, de sorte qu'il soit le plus visible possible.

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'auditrice responsable recommande au BNQ-ES de maintenir l'enregistrement du SME de l'entreprise.

Recommandation de maintien à la suite d'un réaudit partiel supplémentaire

À la fermeture de l'audit de maintien, l'auditrice responsable a conclu que certains éléments du SME de l'entreprise comportaient des défaillances majeures et a effectué un réaudit partiel supplémentaire pour vérifier l'application des mesures correctives proposées par l'entreprise pour répondre aux DAC suivantes :

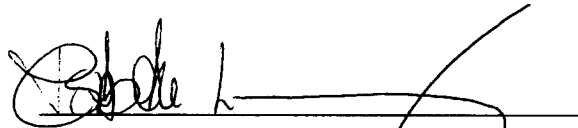
Référence aux DAC majeures	N° de l'élément	Description de l'élément
-------------------------------	--------------------	--------------------------

Un résultat qui se traduit par la fermeture des DAC majeures, conduit à la recommandation d'enregistrement de l'auditrice responsable.

Recommandation de suspension de l'enregistrement


Certaines défaillances, indiquées sur les DAC, considérées comme ayant un impact majeur n'ont pas pu être résolues par l'entreprise dans le délai prescrit. L'auditrice responsable conclut que le SME n'est pas maintenu par l'entreprise et recommande au BNQ-ES de suspendre l'enregistrement du SME de l'entreprise jusqu'à ce qu'un audit complet du système ait été effectué et que le SME de l'entreprise ait été trouvé conforme.

Auditrice responsable :



Date : 2002-04-12

Évaluateur du BNQ-ES :



Date : 12 avril 2002

Note de L'évaluateur :

1
2
3
4
5
6
7
8
9
10
11
12
13
14
15
16
17
18
19
20
21
22
23
24
25
26
27
28
29
30
31
32
33
34
35
36
37
38
39
40
41
42
43
44
45
46
47
48
49
50
51
52

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

Document présenté à Isabelle St-Louis
SCGM

Décembre 2002

SOM recherches 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 1. OBJECTIF

2
3 L'objectif du présent document est de réunir les informations utiles sur le déroulement de l'enquête
4 téléphonique. Nous expliquons la méthodologie utilisée et nous en présentons les résultats administratifs de
5 façon à bien préciser les limites de l'étude et la portée des résultats.

6
7
8 2. POPULATION CIBLE

9
10 La population visée par la présente étude est constituée des clients résidentiels, commerciaux, industriels et
11 institutionnels de la SCGM. On porte une attention plus grande à ceux ayant été en contact avec l'entreprise
12 ou ayant vécu une situation particulière prédéfinie (nouveau branchement au gaz naturel, contact avec les
13 services techniques ou le service à la clientèle) même si les clients qui n'avaient pas vécu ce type de
14 situation particulière sont aussi présents dans l'échantillon.

15
16 3. BASE DE SONDAGE

17
18 Gaz Métropolitain fournit, sur une base hebdomadaire, un fichier comprenant les coordonnées des clients,
19 répartis en strates selon leur situation. Le tableau qui suit présente les différentes strates présentes dans la
20 base de sondage.

Situation observée	Strate
23 Un nouveau branchement au gaz naturel	1
24 Un contact avec les services à la clientèle	3
25 Une visite d'un technicien de service de Gaz Métropolitain (régie)	4
26 Une visite d'un technicien de service de Gaz Métropolitain (non régie)	5
27 N'a pas eu recours aux services de Gaz Métropolitain au cours des 28 deux dernières années	6
29 Un contact avec un représentant des ventes de Gaz Métropolitain	8

30
31
32 4. PLAN D'ÉCHANTILLONNAGE

33
34 Un plan d'échantillonnage complexe a été élaboré afin d'obtenir un échantillon représentatif de clients ayant
35 été en contact avec Gaz Métropolitain. Ce plan d'échantillonnage, élaboré par la firme STATPLUS,
36 détermine les pas d'échantillonnage et donc la taille de l'échantillon avec lequel SOM travaille. Au niveau de
37 la collecte, l'objectif est donc de réaliser le maximum d'entrevues. Le répondant est la personne désignée
38 dans le fichier de Gaz Métropolitain. Au début de l'entrevue on valide l'événement avec le répondant pour
39 s'assurer que ses réponses sont basées sur un souvenir précis du contact.

40
41 Le principe du plan d'échantillonnage consiste à calculer dans chaque strate (dans certaines strates aussi
42 par région) un pas d'échantillonnage (prendre un cas sur X dossiers) permettant d'obtenir des nombres
43 d'entrevues, en principe, suffisants par catégorie de clientèle (strates et régions). En réalité, dans le cas où
44 le nombre d'entrevues obtenues selon cette méthode est inférieur au nombre global visé (1350), on génère
45 un échantillon supplémentaire suffisant pour atteindre l'objectif en se basant sur le rendement réel de
46 l'échantillon initial et ce, depuis la fin 2001.

47
48 Au moment de produire les résultats, la pondération permet de rétablir les poids relatifs des catégories de
49 clientèle (voir section pertinente plus loin dans le document).

50
51
52
53 5. QUESTIONNAIRE

54
55 Le questionnaire a été préparé et informatisé par SOM. Une version anglaise a été formulée afin de
56 rejoindre les clients anglophones.

1
2
3
4 6. COLLECTE DES DONNÉES

- 5
6 ➤ Mode d'entrevue Entrevues téléphoniques assistées par ordinateur.
7
8 ➤ Mode de gestion Gestion informatisée des numéros de téléphone.
9
10 ➤ Nombre d'appels Jusqu'à huit appels ont été faits pour tenter de rejoindre les clients
11 sélectionnés aléatoirement.
12
13

14
15 7. RÉSULTAT DES APPELS

16
17 Au total, 5383 entrevues portant sur la période d'octobre 2001 à septembre 2002 ont été complétées (entre
18 le 7 décembre 2001 et le 21 octobre 2002) et 3069 entrevues ont été complétées pour la période de
19 septembre 2000 à octobre 2001 (entre le 8 décembre 2000 et le 11 novembre 2001).
20

21 2001-2002

- 22 ➤ Nombre d'entrevues réalisées : 5383
23 ➤ Taux de non-réponse estimé (%) : 14.2
24 ➤ Taux de refus (%) : 19.9
25 ➤ Taux de réponse estimé (%) : 65.9
26

27 2000-2001

- 28 ➤ Nombre d'entrevues réalisées : 3069
29 ➤ Taux de non-réponse estimé (%) : 16.9
30 ➤ Taux de refus (%) : 17.7
31 ➤ Taux de réponse estimé (%) : 65.3
32

33
34 8. TRAITEMENT DES DONNÉES

35
36 Le traitement des données est fait de deux façons : d'une part par SOM à l'aide du progiciel spécialisé
37 MACTABMD pour la production des traitements trimestriels et des fichiers de données SPSS et, d'autre part,
38 par SCGM qui réalise des traitements additionnels toujours à l'aide de SPSS.
39

40 9. PONDÉRATION

41
42 Pour la production de résultats trimestriels et des fichiers de données SPSS, la pondération est effectuée en
43 deux étapes.
44

45 * Tout d'abord, nous faisons une extrapolation des tailles d'échantillons aux populations pour les strates 1, 6,
46 et 8. Pour les strates 3, 4 et 5, nous procédons à l'extrapolation sur la base de la population par trimestre et
47 par région (données de population fournies par SCGM).
48

49 En termes clairs, la pondération permet de rétablir le poids démographique exact de chaque catégorie de
50 clientèle sur la base de données fournies par SCGM. Ainsi, le calcul de tous les résultats (moyenne,
51 pourcentages, marges d'erreur, tests statistiques) sont faits de façon à respecter l'importance
52 démographique (nombre) de chaque catégorie de clients. Les résultats donnent donc une estimation exacte
53 de l'opinion de l'ensemble des clients sondés. La méthode utilisée étant la même à chaque année, les
54 questions posées de façon identique pour un même groupe de strates sont parfaitement comparables.
55

Société en commandite Gaz Métropolitain
Rapport annuel au 30 septembre 2002, R-3505-2002

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

3
4 Le résultat obtenu cette année au chapitre de l'indice de satisfaction de la clientèle réglementé est de 8,52*
5 10. Marges d'erreur dans les estimations

6
7 Le tableau suivant présente les marges d'erreur pour chaque année.
8

Ensemble	2001-2002	2000-2001
	(%)	(%)
Pour les résultats d'ensemble	1,95 %	2,98 %
Effet de plan pour l'ensemble	1,46	2,86
 Selon la strate		
1 Un nouveau branchement au gaz naturel	4,33 %	4,06 %
3 Un contact avec les services à la clientèle	4,03 %	3,56 %
4 Une visite d'un technicien de service de Gaz Métropolitain (régie)	5,50 %	6,02 %
5 Une visite d'un technicien de service de Gaz Métropolitain (non régie)	4,34 %	4,49 %
6 N'a pas eu recours aux services de Gaz Métropolitain au cours des deux dernières années	2,68 %	4,39 %
8 Un contact avec un représentant des ventes de Gaz Métropolitain	9,02 %	5,14 %

9

* Moyenne pondérée issue des résultats suivants :

1^{er} trimestre → 8,38 2^e trimestre → 8,50 3^e trimestre → 8,60 4^e trimestre → 8,66

Procédure de recouvrement et d'interruption de service

1
2
3
4 Au cours de l'année 2001-2002, les avis et les vérifications indiqués à la politique déposée à la
5 Régie ont été respectées pour chacun des dossiers traités.
6
7 Les délais n'ont en aucun cas été diminués. Dans les faits, les clients principalement
8 les clients résidentiels ont souvent bénéficié de délais plus longs que prévus à cause de
9 la priorité que nous avons mise sur les comptes dont les montants en arrérages étaient
10 les plus élevés.