

RÉPONSE DE SCGM À UNE DEMANDE DE RENSEIGNEMENTS

Origine : Demande de renseignements en date du 10 juillet 2003

Demandeur : Fédération canadienne de l'entreprise indépendante

Référence : SCGM-11, Document 5, page 13 de 143, lignes 15-16 :

Préambule :

« ... la notoriété des courtiers est très faible au Québec. »

page 17 de 143, lignes 17-18 :

« ... Elle (SCGM) propose également de fournir une aide à la mise en marché au travers ses outils de communication. »

page 29 de 143, lignes 1-3 :

« Afin de faciliter le contact entre les clients qui se montreront intéressés par un prix fixe et les fournisseurs en mesure d'offrir un tel service, le distributeur propose d'agir à titre d'intermédiaire. »

Question :

2 A) SCGM prévoit-elle une campagne d'information particulière afin d'améliorer la notoriété des courtiers au Québec ?

Si oui, sous quelle forme ?

2 B) Est-ce que SCGM considère l'implication de ses représentants commerciaux comme un outil de communication ou comme intermédiaire qui pourrait être utilisé afin d'aider la mise en marché ?

Dans l'affirmative, veuillez décrire le rôle que joueraient les représentants de SCGM

Réponse :

2 A) Advenant l'autorisation de la Régie de l'énergie permettant à SCGM d'offrir le service présenté ici, SCGM entend envoyer un dépliant annonçant le nouveau service de

fourniture à prix fixe à tous les clients admissibles. Ce dépliant fera état du rôle des fournisseurs dans l'approvisionnement en gaz naturel de la clientèle.

De plus, les fournisseurs qui confirmeront au distributeur leur participation active au présent service auront leurs coordonnées diffusées. Cette diffusion sera faite par le distributeur dans les dépliants envoyés périodiquement à la clientèle, dans des communications particulières diffusées lors d'événements spéciaux et sur le site Internet de SCGM.

- 2 B) Les représentants des ventes de SCGM font partie des moyens de communication efficaces pour communiquer avec notre clientèle. Un programme de formation visant à les familiariser avec le service de fourniture à prix fixe est déjà en développement. Advenant l'aval de la Régie de l'énergie, ils seront parmi ceux qui guideront les clients parmi les différents services de fourniture disponibles. Ils seront à même d'expliquer aux clients les caractéristiques et avantages du service de fourniture à prix fixe. Le choix demeurera toujours la prérogative du client.

En plus des représentants des ventes, les employés qui sont en contact direct avec la clientèle, d'une façon ou d'une autre, recevront une formation adaptée leur permettant de répondre aux questions de la clientèle et de guider le client vers les fournisseurs participants.