

1 **SOMMAIRE DES RÉSULTATS DES INDICES DE MAINTIEN**
2 **DE LA QUALITÉ DE SERVICE POUR L'EXERCICE**
3 **TERMINÉ LE 30 SEPTEMBRE 2003**
4
5

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

12
13 Les pourcentages de partage convenus dans l'encadrement réglementaire varient selon que le
14 partage se fait à l'étape du dossier tarifaire ou à celle du rapport annuel. Le partage du trop-
15 perçu, à l'étape du rapport annuel, prévoit des parts de 66 ⅔ % pour les clients et de 33 ⅓ %
16 pour SCGM.

17
18 À la fin de l'année, le trop-perçu est calculé en comparant le rendement réel au taux de
19 rendement autorisé qui découle de la formule de fixation du taux de rendement, auquel s'ajoute,
20 s'il y a lieu, la bonification accordée à SCGM.

21
22 *« Les conditions d'accès à la bonification ou au trop-perçu sont les suivantes :*

- 23
24 • *Un seuil minimal de pourcentage global de réalisation de 85 % est requis pour*
25 *donner droit à 85 % de la bonification ou du trop-perçu réel (part de SCGM);*
26 • *À 95 % de pourcentage global de réalisation, 100 % de la bonification et du trop-*
27 *perçu réel (part de SCGM) sera conservé par cette dernière;*
28 • *Entre 85 % et 95 % de pourcentage global de réalisation, le pourcentage de la*
29 *bonification et du trop-perçu réel conservé par SCGM correspondra au pourcentage*
30 *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 :

1. Rapidité de réponse aux appels téléphoniques
2. Fréquence de lecture des compteurs pour la clientèle résidentielle avec chauffage
3. Rapidité de réponse aux urgences
4. Entretien préventif
5. Maintien de l'enregistrement ISO 14001
6. Résultat du sondage satisfaction clientèle
7. 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 :

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

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 de la clientèle 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.

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.

1
2 Le tableau qui suit résume les résultats atteints au cours de l'exercice terminé le 30 septembre
3 2003. L'indice global de réalisation est 98,41 %.

| Indices de sécurité et de qualité de service | Pondération (%) | Résultat individuel (%) | Pourcentage de réalisation |
|---|-----------------|-------------------------|----------------------------|
| Rapidité de réponse aux appels téléphoniques | 7,5 | 85,6 ³ | 86,5 |
| Fréquence des lectures de compteurs | 7,5 | 97,4 | 100,0 |
| Rapidité de réponse aux situations d'urgence | 20,0 | 90,0 | 97,1 |
| Entretien préventif | 20,0 | 97,5 | 100,0 |
| ISO 14 001 [rapport BNQ] | 15,0 | 100,0 | 100,0 |
| Satisfaction de la clientèle | 15,0 | 85,3 | 100,0 |
| Procédure de recouvrement | 15,0 | 100,0 | 100,0 |
| Moyenne pondérée – Pourcentage global de réalisation : | | | 98,4 |

5
6
7 Comme la moyenne pondérée du pourcentage de réalisation de chacun des indices au cours
8 de l'exercice terminé le 30 septembre 2003 est supérieure à 95 %, la Société a droit à 100 % du
9 gain de productivité réalisé qui avait été autorisé dans les tarifs et de sa quote-part du trop-
10 perçu.

11
12 Pénalité pour non-atteinte des indices de qualité de service

13
14 Aucune pénalité n'a été encourue par la Société étant donné qu'elle ne se trouvait pas en
15 situation de manque à gagner au 30 septembre 2003. De plus, il est à noter que le pourcentage
16 de réalisation de chaque indice est supérieur à 85 %.

³ Le résultat individuel de 85,6 % pour l'année se terminant le 30 septembre 2003, comparé avec le résultat de 91,1 % de l'année dernière, s'explique principalement par l'implantation du système de gestion intégré (SAP), qui a occasionné deux effets. 1) La formation donnée aux employés, reliée à SAP, a ralenti nos opérations, a augmenté notre temps de réponse et a réduit notre productivité pendant la période d'apprentissage. 2) La révision des processus a créé de nouveaux postes chez SCGM, amenant un mouvement élevé de personnel au Service à la clientèle. Le résultat s'explique également par une formation générale de deux jours donnée à l'ensemble des employés de SCGM pour assurer la gestion du changement.

Service information à la clientèle
Résultats de la prise d'appels 2002-2003

| | PRIVILÉGÉS | | | | AFFAIRES | | | | RÉSIDENTIELS | | | | APPELS TOTAUX REÇUS | | NIVEAU DE SERVICE (%) | | APPELS RÉPONDUS | | DÉLAI MOYEN DE RÉPONSE (sec) | | POURCENTAGE D'ABANDONS | |
|--------------|--------------|-----------|---------------------|---------------------------|--------------|-----------|---------------------|----------------------------|--------------|-----------|---------------------|----------------------------|---------------------|-----------|-----------------------|-----------|-----------------|-----------|------------------------------|-----------|------------------------|-----------|
| | Nombre recus | % abandon | Délai moyen réponse | Niveau service % (60 sec) | Nombre recus | % abandon | Délai moyen réponse | Niveau service % (120 sec) | Nombre recus | % abandon | Délai moyen réponse | Niveau service % (180 sec) | 2002-2003 | 2001-2002 | 2002-2003 | 2001-2002 | 2002-2003 | 2001-2002 | 2002-2003 | 2001-2002 | 2002-2003 | 2001-2002 |
| octobre-02 | 620 | 2 | 22 | 92,68% | 2 596 | 2 | 24 | 97,37% | 22 332 | 7 | 59 | 87,65% | 25 548 | 28 137 | 90,11% | 84,35% | 23 610 | 26 207 | 54 | 79 | 6 | 7 |
| novembre-02 | 623 | 2 | 20 | 93,70% | 2 414 | 2 | 29 | 96,47% | 17 509 | 6 | 55 | 88,14% | 20 546 | 21 668 | 90,37% | 94,54% | 19 145 | 20 831 | 51 | 39 | 5 | 4 |
| décembre-02 | 520 | 2 | 23 | 91,47% | 1 933 | 3 | 27 | 96,83% | 13 794 | 7 | 57 | 87,31% | 16 247 | 15 653 | 89,54% | 96,14% | 14 911 | 15 132 | 53 | 35 | 6 | 2 |
| janvier-03 | 685 | 4 | 29 | 88,48% | 2 796 | 3 | 36 | 94,75% | 18 735 | 11 | 81 | 81,63% | 22 216 | 20 283 | 84,96% | 87,29% | 19 615 | 18 751 | 74 | 63 | 9 | 5 |
| février-03 | 565 | 1 | 23 | 90,43% | 2 525 | 2 | 27 | 96,86% | 16 539 | 7 | 59 | 87,51% | 19 629 | 17 964 | 89,49% | 90,04% | 18 085 | 16 756 | 58 | 59 | 6 | 5 |
| mars-03 | 567 | 3 | 25 | 89,20% | 2 551 | 2 | 29 | 96,65% | 16 864 | 7 | 62 | 86,22% | 19 982 | 17 492 | 88,30% | 92,15% | 18 451 | 15 715 | 57 | 42 | 6 | 4 |
| avril-03 | 535 | 3 | 44 | 76,28% | 2 320 | 5 | 64 | 84,39% | 15 350 | 15 | 143 | 64,44% | 18 205 | 18 300 | 69,79% | 91,67% | 14 898 | 17 250 | 130 | 45 | 13 | 4 |
| mai-03 | 544 | 2 | 36 | 82,12% | 2 245 | 4 | 55 | 86,88% | 16 464 | 11 | 114 | 71,93% | 19 253 | 18 002 | 75,51% | 95,05% | 16 447 | 17 256 | 105 | 33 | 10 | 3 |
| juin-03 | 456 | 3 | 26 | 90,29% | 1 810 | 2 | 33 | 95,66% | 16 231 | 9 | 83 | 80,34% | 18 497 | 17 463 | 83,31% | 91,81% | 16 505 | 16 432 | 76 | 45 | 8 | 5 |
| juillet-03 | 520 | 1 | 24 | 89,53% | 2 085 | 2 | 34 | 94,92% | 19 462 | 12 | 83 | 80,80% | 22 067 | 19 430 | 83,40% | 89,61% | 19 318 | 18 019 | 77 | 56 | 10 | 5 |
| août-03 | 469 | 1 | 20 | 92,96% | 1 884 | 2 | 24 | 97,60% | 15 647 | 6 | 56 | 87,66% | 18 000 | 15 633 | 89,69% | 94,21% | 16 799 | 14 871 | 52 | 36 | 5 | 4 |
| septembre-03 | 567 | 2 | 19 | 93,10% | 2 079 | 1 | 22 | 98,17% | 17 165 | 6 | 51 | 88,78% | 19 811 | 17 222 | 90,66% | 92,86% | 18 547 | 16 075 | 48 | 42 | 5 | 5 |

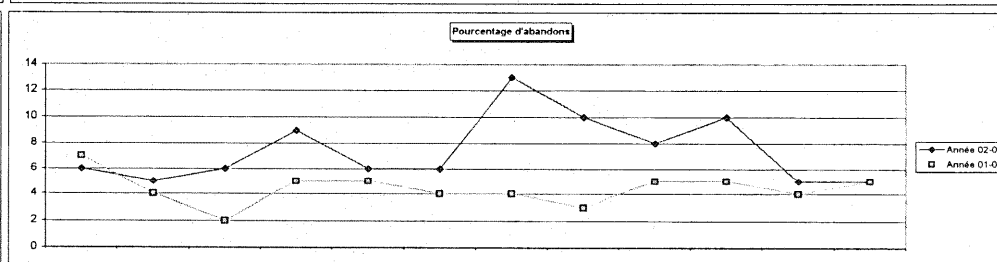
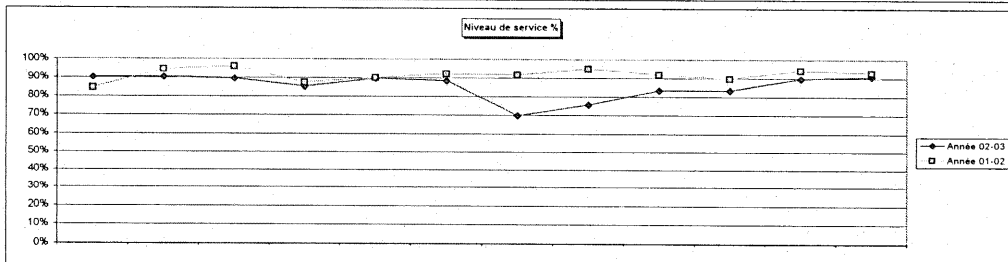
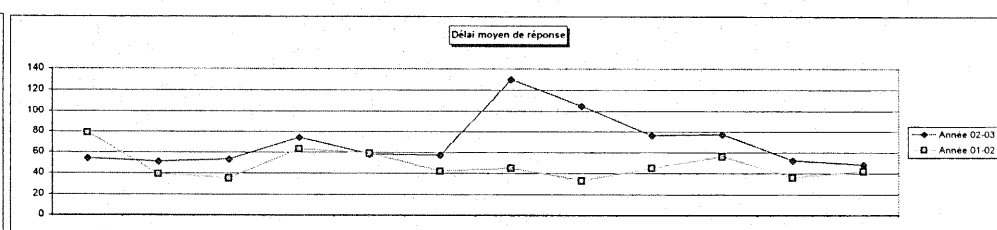
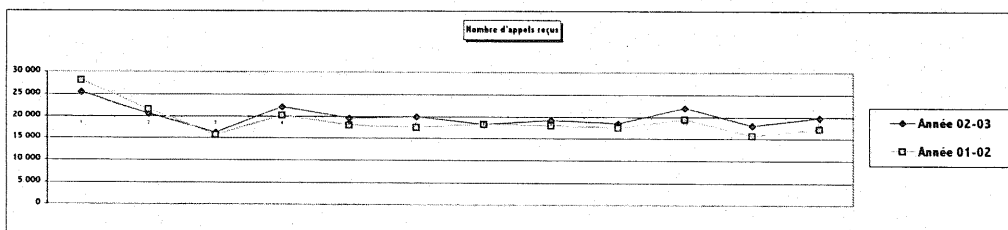
| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|-----------|-------|---|----|--------|--------|---|----|--------|---------|---|----|--------|---------|---------|--------|--------|---------|---------|----|----|---|---|
| À ce jour | 6 671 | | | | 27 238 | | | | 206 092 | | | | 240 001 | 227 247 | | | 216 331 | 213 295 | | | | |
| Moyenne | 556 | 2 | 26 | 89,23% | 2 270 | 3 | 34 | 94,67% | 17 174 | 9 | 75 | 82,88% | 20 000 | 18 937 | 85,58% | 91,23% | 18 028 | 17 775 | 69 | 50 | 8 | 5 |

À ce jour DÉLAI MOYEN DE RÉPONSE (sec.)

69

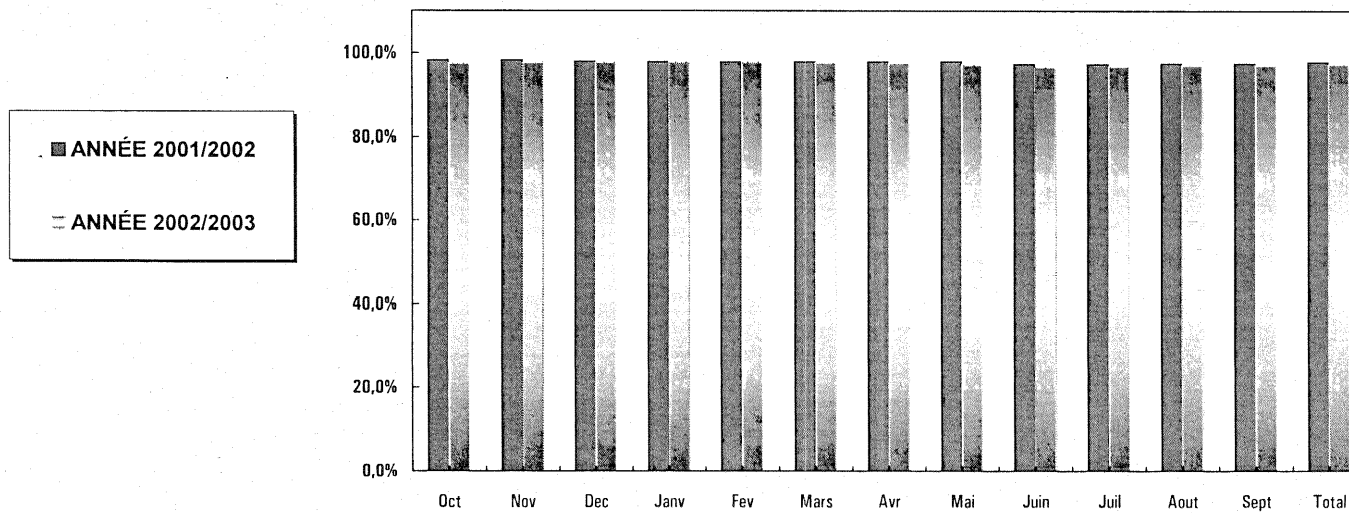
NIVEAU DE SERVICE PONDERÉ

85,58%



FRÉQUENCE DES LECTURES DE COMPTEURS POUR L'ANNÉE 2003
 Résultats au 30 septembre 2003

| | PRIVILEGE | | | AFFAIRES | | | RÉSIDENTIEL (3) | | | RÉSIDENTIEL (4) | | | TOTAL POUR LE MOIS | | | RÉSULTATS 2001 / 2002 |
|------------|-------------------|--------------------|--------------|-------------------|--------------------|--------------|-------------------|--------------------|--------------|-------------------|--------------------|--------------|--------------------|--------------------|--------------|--------------------------|
| | 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-02 | 10 261 | 393 | 96,2% | 32 980 | 349 | 98,9% | 97 751 | 577 | 99,4% | 25 761 | 2 827 | 89,0% | 166 753 | 4 146 | 97,5% | 98,3% |
| novembre | 10 269 | 350 | 96,6% | 33 022 | 314 | 99,0% | 97 946 | 501 | 99,5% | 25 726 | 2 683 | 89,6% | 166 963 | 3 848 | 97,7% | 98,3% |
| décembre | 10 274 | 413 | 96,0% | 33 147 | 311 | 99,1% | 98 077 | 475 | 99,5% | 25 692 | 2 553 | 90,1% | 167 190 | 3 752 | 97,8% | 98,0% |
| janvier-02 | 10 293 | 440 | 95,7% | 33 370 | 343 | 99,0% | 98 610 | 572 | 99,4% | 25 668 | 2 265 | 91,2% | 167 941 | 3 620 | 97,8% | 97,9% |
| février | 10 297 | 473 | 95,4% | 33 543 | 400 | 98,8% | 98 833 | 682 | 99,3% | 25 625 | 2 114 | 91,8% | 168 298 | 3 669 | 97,8% | 97,8% |
| mars | 10 294 | 533 | 94,8% | 33 658 | 450 | 98,7% | 98 986 | 849 | 99,1% | 25 602 | 2 026 | 92,1% | 168 540 | 3 858 | 97,7% | 97,9% |
| avril | 10 279 | 583 | 94,3% | 33 650 | 519 | 98,5% | 98 949 | 818 | 99,2% | 25 578 | 2 095 | 91,8% | 168 456 | 4 015 | 97,6% | 97,9% |
| mai | 10 262 | 544 | 94,7% | 33 675 | 528 | 98,4% | 99 664 | 1 017 | 99,0% | 24 813 | 2 578 | 89,6% | 168 414 | 4 667 | 97,2% | 98,0% |
| juin | 10 254 | 588 | 94,3% | 33 697 | 569 | 98,3% | 99 849 | 1 088 | 98,9% | 24 784 | 3 311 | 86,6% | 168 584 | 5 556 | 96,7% | 97,4% |
| juillet | 10 252 | 564 | 94,5% | 33 705 | 591 | 98,2% | 100 019 | 1 143 | 98,9% | 24 716 | 2 987 | 87,9% | 168 692 | 5 285 | 96,9% | 97,4% |
| août | 10 259 | 632 | 93,8% | 33 786 | 556 | 98,4% | 100 100 | 1 004 | 99,0% | 24 662 | 2 721 | 89,0% | 168 807 | 4 913 | 97,1% | 97,5% |
| septembre | 10 241 | 573 | 94,4% | 33 790 | 552 | 98,4% | 100 096 | 1 068 | 98,9% | 24 600 | 2 795 | 88,6% | 168 727 | 4 988 | 97,0% | 97,5% |
| | 123 235 | 6 086 | 95,1% | 402 023 | 5 482 | 98,6% | 1 188 880 | 9 794 | 99,2% | 303 227 | 30 955 | 89,8% | 2 017 365 | 52 317 | 97,4% | 97,8% |

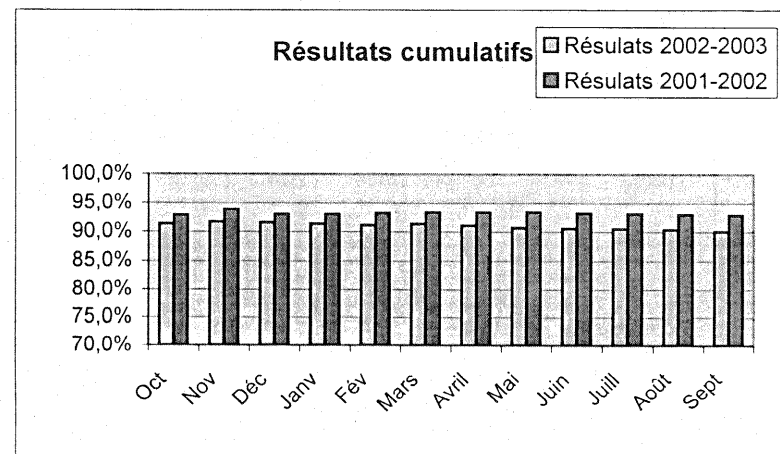
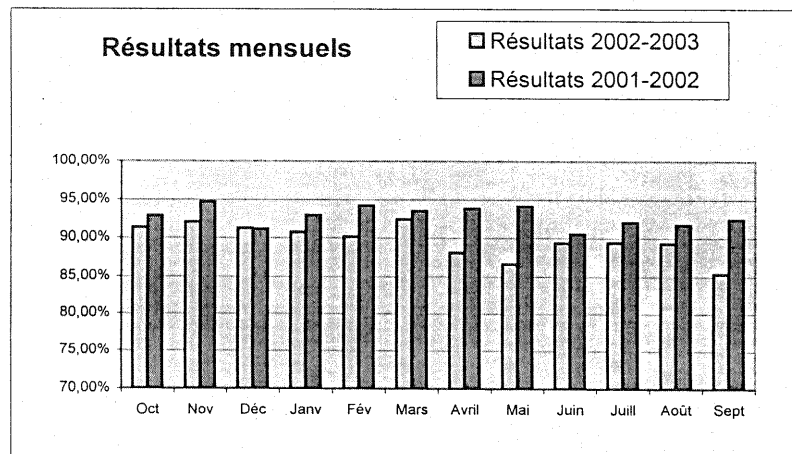


RAPIDITÉ DE RÉPONSE AUX SITUATIONS D'URGENCE

2002-2003

RÉGIE

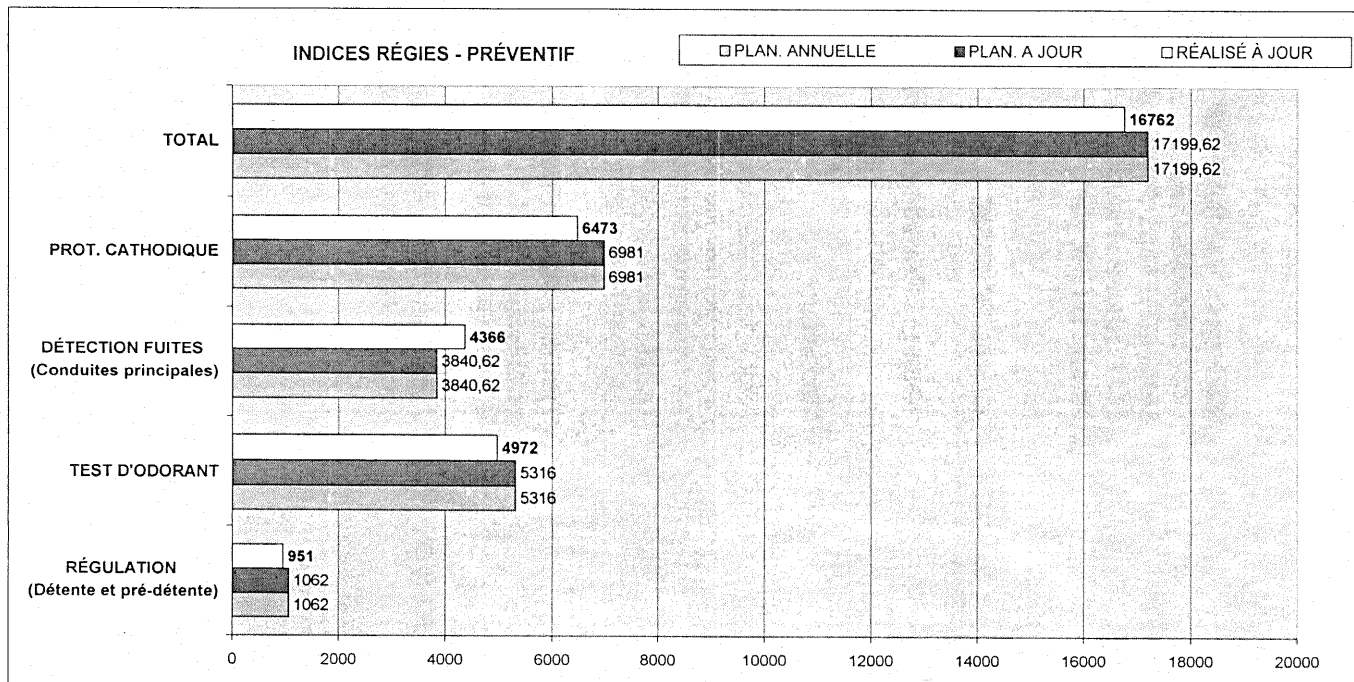
| | MENSUEL | | | | CUMULATIF À CE JOUR | | | |
|----------------|-----------------------|--|---|-----------------------|-----------------------|--|---|-----------------------|
| | Nombre d'appels Total | Nombre d'appels ouverts à l'intérieur de 35 min. | % d'appels ouverts à l'intérieur de 35 min. | Résultats Année 01-02 | Nombre d'appels Total | Nombre d'appels ouverts à l'intérieur de 35 min. | % d'appels ouverts à l'intérieur de 35 min. | Résultats Année 01-02 |
| Octobre 2002 | 1152 | 1052 | 91,3% | 92,8% | 1152 | 1052 | 91,3% | 92,8% |
| Novembre 2002 | 1114 | 1025 | 92,0% | 94,7% | 2266 | 2077 | 91,7% | 93,8% |
| Décembre 2002 | 1001 | 913 | 91,2% | 91,1% | 3267 | 2990 | 91,5% | 93,0% |
| Janvier 2003 | 1186 | 1076 | 90,7% | 92,9% | 4453 | 4066 | 91,3% | 93,0% |
| Février 2003 | 1065 | 960 | 90,1% | 94,2% | 5518 | 5026 | 91,1% | 93,2% |
| Mars 2003 | 1329 | 1228 | 92,4% | 93,5% | 6847 | 6254 | 91,3% | 93,3% |
| Avril 2003 | 713 | 628 | 88,1% | 93,8% | 7560 | 6882 | 91,0% | 93,3% |
| Mai 2003 | 762 | 660 | 86,6% | 94,1% | 8322 | 7542 | 90,6% | 93,4% |
| Juin 2003 | 679 | 607 | 89,4% | 90,5% | 9001 | 8149 | 90,5% | 93,2% |
| Juillet 2003 | 661 | 591 | 89,4% | 92,0% | 9662 | 8740 | 90,5% | 93,1% |
| Août 2003 | 674 | 602 | 89,3% | 91,7% | 10336 | 9342 | 90,4% | 93,0% |
| Septembre 2003 | 753 | 643 | 85,4% | 92,4% | 11089 | 9985 | 90,0% | 92,9% |



RÉALISATION DU PROGRAMME D'ENTRETIEN PRÉVENTIF RÉGIE 2002-2003

| PLANIFICATION ANNUELLE ET RÉALISATION (OCTOBRE 2002 À SEPTEMBRE 2003) | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|---|----------------------------------|----------|---------|----------|----------|---------|---------|-------|-------|---------|--------|---------|--------|-----------|-----------|------------------|---------|--|
| PROG. # | TACHES | | OCTOBRE | NOVEMBRE | DÉCEMBRE | JANVIER | FÉVRIER | MARS | AVRIL | MAI | JUN | JUILLET | AOUT | SEPTEMBRE | CUMULATIF | % DE RÉALISATION | | |
| | | | | | | | | | | | | | | | | A JOUR | ANNUEL | |
| R18-00 | PROTECTION CATHODI | PLANIFIÉ | 2232 | 319 | 0 | 0 | 0 | 1442 | 822 | 1930 | 131 | 0 | 105 | 0 | 6981 | 92,72% | 92,72% | |
| R18-003 | | RÉALISÉ | 457 | 442 | 64 | 0 | 0 | 32 | 199 | 1190 | 1896 | 1098 | 729 | 366 | 6473 | | | |
| R19-00 | DÉTECTION FUITES | PLANIFIÉ | 2539,27 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1010,64 | 290,71 | 0 | 0 | 0 | 3840,62 | 113,68% | 113,68% | |
| R19-006 | CONDUITE (motorisée et pédestre) | RÉALISÉ | 0 | 112,9 | 145,1 | 217,5 | 576,6 | 134,8 | 112,5 | 298,4 | 703,4 | 1717,8 | 20,4 | 326,6 | 4366 | 0 | 0 | |
| R22-00 | TEST D'ODORANT MENSUEL | PLANIFIÉ | 443 | 443 | 443 | 443 | 443 | 443 | 443 | 443 | 443 | 443 | 443 | 443 | 5316 | 93,53% | 93,53% | |
| R09-001 | | RÉALISÉ | 423 | 445 | 440 | 440 | 435 | 382 | 397 | 398 | 396 | 404 | 395 | 417 | 4972 | 0 | 0 | |
| R09-001 | RÉGULATION | PLANIFIÉ | 127 | 169 | 83 | 104 | 76 | 235 | 82 | 82 | 60 | 11 | 10 | 23 | 1062 | 89,55% | 89,55% | |
| R11-00 | PRÉ-DÉTENTE ET DÉTENTE | RÉALISÉ | 83 | 96 | 64 | 172 | 84 | 110 | 88 | 55 | 48 | 62 | 49 | 40 | 951 | 0 | 0 | |
| | TOTAL | PLANIFIÉ | 5341,27 | 931 | 526 | 547 | 519 | 2120 | 1347 | 3465,64 | 924,71 | 454 | 558 | 466 | 17199,62 | 97,46% | 97,46% | |
| | | RÉALISÉ | 963 | 1095,9 | 713,1 | 829,5 | 1095,6 | 658,8 | 796,5 | 1941,4 | 3043,4 | 3281,8 | 1193,4 | 1149,6 | 16762,00 | 0 | 0 | |

En date du 30 juin, ##### activités étaient planifiées, 16762 activités ont été réalisées pour un pourcentage de #####





Société en commandite Gaz Métro
Rapport annuel au 30 septembre 2003, R-3521-2003

Sainte-Foy, le 25 juin 2003

Monsieur Patrick De Geyter
Coordonnateur SGE
SOCIÉTÉ EN COMMANDITE GAZ MÉTROPOLITAIN
1717, rue du Havre
Montréal (Québec) H2K 2X3

N/Réf. : **PE-25826-1**

Objet : Résultat de l'audit de maintien numéro 5
Certificat numéro **25826-1-01**

Monsieur,

Pour faire suite aux conclusions émises par l'auditeur responsable lors de l'audit de maintien du 7 mai 2003, c'est avec plaisir que nous vous confirmons le maintien de la conformité du système de gestion environnementale 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 de **novembre 2003**. 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'agréer, Monsieur, nos salutations distinguées.

La responsable d'activité administrative,


Jocelyne Gingras
Sainte-Foy

JG/sf

p. j. (1)

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



SYSTÈMES DE MANAGEMENT ENVIRONNEMENTAL
Rapport sommaire d'audit de maintien n° 5

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

Dossier n° PE 25826-1

1. JUGEMENT GLOBAL SUR L'ADÉQUATION ET L'EFFICACITÉ DU SME

Dans les établissements et les services audités, le SME est maintenu conformément aux exigences de la Norme ISO 14001/1996. Il semble aussi fonctionner efficacement.

Il n'y a aucune DAC majeure ou mineure à rapporter.

L'auditeur tient à souligner que les indicateurs de performance environnementale et leur suivi constituent un point fort du SME, de par leur pertinence, leur quantification et leur présentation sous forme d'un « tableau de bord environnement ». Les registres d'épandage de phytocides maintenus au poste de Saint-Maurice sont bien documentés.

Au poste de Saint-Maurice, les boues de la fosse septique ne sont pas mentionnées dans la liste des aspects environnementaux. Toutefois, aucune évidence n'a été constatée que cet aspect soit significatif de prime abord, en attendant une évaluation selon la procédure du SME. Le poste de Saint-Maurice est le seul établissement du réseau qui soit doté d'une fosse septique.

Le Représentant à la direction doit communiquer des codes aux intéressés pour résoudre la non-conformité OA-2003-02-12-2. L'échéance n'était pas encore dépassée au moment de l'audit.

Une banque de données informatisée doit être mise en place en juin 2003 pour gérer les fiches SIMDUT de tous les établissements. Le prochain audit devra examiner cette mesure de maîtrise documentaire.

Les cibles ont été clarifiées depuis l'audit précédent. Le Représentant à la direction est maintenant Patrick De Geyter, en remplacement de Nadine Martin. Plusieurs procédures ont connu des changements mineurs. La structure du SME et ses composantes n'ont pas subi de modifications majeures.

Deux nouveaux bureaux régionaux seront construits en remplacement d'établissements existants.

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

Bien que cet élément n'ait pas été audité officiellement, l'auditeur n'a constaté aucun changement depuis le dernier audit dans l'utilisation de la marque d'enregistrement.

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.

Recommandation de maintien à la suite d'un réaudit partiel supplémentaire
À la fermeture de l'audit de maintien, l'auditeur 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



SYSTÈMES DE MANAGEMENT ENVIRONNEMENTAL

Rapport sommaire d'audit de maintien n° 5

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

Dossier n° PE 25826-1

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'auditeur 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'auditeur 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.

Auditeur responsable :

Paul J. Chénard

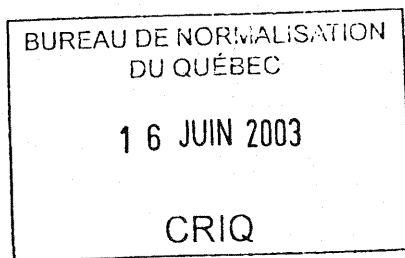
Date : 2003/05/26

Évaluateur du BNQ-ES :

[Signature]

Date : 2003/06/18

Note de L'évaluateur :



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

Document présenté à Isabelle St-Louis
Gaz Métro

Novembre 2003

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
4 l'enquête téléphonique. Nous expliquons la méthodologie utilisée et nous en présentons les
5 résultats administratifs de 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,
11 industriels et institutionnels de Gaz Métro. On porte une attention plus grande à ceux ayant été en
12 contact avec l'entreprise ou ayant vécu une situation particulière prédéfinie (nouveau
13 branchement au gaz naturel, contact avec les services techniques ou le service à la clientèle)
14 même si les clients qui n'avaient pas vécu ce type de situation particulière sont aussi présents
15 dans l'échantillon.
16
17

18 **3. Base de sondage**

19
20 Gaz Métro fournit, sur une base hebdomadaire, un fichier comprenant les coordonnées des
21 clients, répartis en strates selon leur situation. Le tableau qui suit présente les différentes strates
22 présentes dans la base de sondage.
23

| Situation observée | Strate # |
|---|----------|
| ▪ Un nouveau branchement au gaz naturel | 1 |
| ▪ Un contact avec les services à la clientèle | 3 |
| ▪ Une visite d'un technicien de service de Gaz Métro (régie) | 4 |
| ▪ Une visite d'un technicien de service de Gaz Métro (non régie) | 5 |
| ▪ N'a pas eu recours aux services de Gaz Métro au cours des deux dernières années | 6 |
| ▪ Un contact avec un représentant des ventes de Gaz Métro | 8 |

24
25
26
27
28
29
30
31
32
33
34
35
36 **4. Plan d'échantillonnage**

37
38 Un plan d'échantillonnage complexe a été élaboré afin d'obtenir un échantillon représentatif de
39 clients ayant été en contact avec Gaz Métro. Ce plan d'échantillonnage, élaboré par la firme
40 STATPLUS, détermine les pas d'échantillonnage et donc la taille de l'échantillon avec lequel SOM
41 travaille. Au niveau de la collecte, l'objectif est donc de réaliser le maximum d'entrevues. Le
42 répondant est la personne désignée dans le fichier de Gaz Métro. Au début de l'entrevue, on
43 valide l'événement avec le répondant pour s'assurer que ses réponses sont basées sur un
44 souvenir précis du contact.
45

46 Le principe du plan d'échantillonnage consiste à calculer dans chaque strate (dans certaines
47 strates aussi par région) un pas d'échantillonnage (prendre un cas sur X dossiers) permettant

1 d'obtenir des nombres d'entrevues, en principe, suffisants par catégorie de clientèle (strates et
2 régions). En réalité, dans le cas où le nombre d'entrevues obtenues selon cette méthode est
3 inférieur au nombre global visé (1350), on génère un échantillon supplémentaire suffisant pour
4 atteindre l'objectif en se basant sur le rendement réel de l'échantillon initial.

5
6 Au moment de produire les résultats, la pondération permet de rétablir les poids relatifs des
7 catégories de clientèle (voir section pertinente plus loin dans le document).
8
9

10 **5. Questionnaire**

11 Le questionnaire a été préparé et informatisé par SOM. Une version anglaise a été formulée afin
12 de joindre les clients anglophones.
13
14
15

16 **6. Collecte des données**

- 17
18 > Mode d'entrevue Entrevues téléphoniques assistées par ordinateur.
19
20 > Mode de gestion Gestion informatisée des numéros de téléphone.
21
22 > Nombre d'appels Jusqu'à huit appels ont été faits pour tenter de joindre les clients
23 sélectionnés aléatoirement.
24
25

26 **7. Résultats des appels**

27 Au total, 5468 entrevues portant sur la période d'octobre 2002 à septembre 2003 ont été
28 complétées (entre le 13 novembre 2002 et le 15 octobre 2003) et 5383 entrevues ont été
29 complétées pour la période d'octobre 2001 à septembre 2002 (entre le 7 décembre 2001 et le 21
30 octobre 2002).
31
32

33 **2002-2003**

- 34
35 > Nombre d'entrevues réalisées : 5468
36 > Taux de non-réponse estimé : 16,4 %
37 > Taux de refus : 16,6 %
38 > Taux de réponse estimé : 67,0 %
39

40 **2001-2002**

- 41
42 > Nombre d'entrevues réalisées : 5383
43 > Taux de non-réponse estimé : 14,2 %
44 > Taux de refus : 19,9 %
45 > Taux de réponse estimé : 65,9 %
46
47

1 **8. Traitement des données**

2
3 Le traitement des données est fait de deux façons : d'une part par SOM à l'aide du progiciel
4 spécialisé MACTAB pour la production des traitements trimestriels et des fichiers de données
5 SPSS et, d'autre part, par Gaz Métro qui réalise des traitements additionnels, toujours à l'aide de
6 SPSS.
7
8

9 **9. Pondération**

10 Pour la production des résultats trimestriels et des fichiers de données SPSS, la pondération est
11 effectuée en deux étapes.
12

13
14 Tout d'abord, nous faisons une extrapolation des tailles d'échantillons aux populations pour les
15 strates 1, 6, et 8. Pour les strates 3, 4 et 5, nous procédons à l'extrapolation sur la base de la
16 population par trimestre et par région (données de population fournies par Gaz Métro).
17

18 En termes clairs, la pondération permet de rétablir le poids démographique exact de chaque
19 catégorie de clientèle sur la base de données fournies par Gaz Métro. Ainsi, le calcul de tous les
20 résultats (moyenne, pourcentages, marges d'erreur, tests statistiques) est fait de façon à
21 respecter l'importance démographique (nombre) de chaque catégorie de clients. Les résultats
22 donnent donc une estimation exacte de l'opinion de l'ensemble des clients sondés. La méthode
23 utilisée étant la même à chaque année, les questions posées de façon identique pour un même
24 groupe de strates sont parfaitement comparables.
25

26 Les tailles des populations sondées permettent d'obtenir des résultats suffisamment précis
27 annuellement dans chaque strate et des résultats d'ensemble par trimestre.
28

29 Le résultat obtenu cette année au chapitre de l'indice de satisfaction de la clientèle réglementée
30 est de 8,53.
31
32

* Moyenne pondérée issue des résultats suivants :

1^{er} trimestre → 8,50 2^e trimestre → 8,52 3^e trimestre → 8,34 4^e trimestre → 8,66

1 **10. Marges d'erreur dans les estimations**

2 Le tableau suivant présente les marges d'erreur pour chaque année.
3
4

| | 2002-2003 | 2001-2002 |
|---|-----------|-----------|
| Ensemble | | |
| Pour les résultats d'ensemble | 2,32 % | 1,95 % |
| Effet de plan pour l'ensemble | 3,12 | 2,17** |
| Selon la strate | | |
| 1 Un nouveau branchement au gaz naturel | 4,09 % | 4,33 % |
| 3 Un contact avec les services à la clientèle | 3,66 % | 4,03 % |
| 4 Visite d'un technicien de service de Gaz Métro (régie) | 4,35 % | 5,50 % |
| 5 Visite d'un technicien de service de Gaz Métro (non régie) | 3,33 % | 4,34 % |
| 6 Pas eu recours aux services de Gaz Métro au cours des deux dernières années | 3,01 % | 2,68 % |
| 8 Un contact avec un représentant des ventes de Gaz Métro | 5,14 % | 9,02 % |

5

** Dans le rapport annuel 2003 (R-3505-2002), nous indiquions un montant de 1,46 alors qu'il aurait dû se lire 2,17.

1 **Procédure de recouvrement et d'interruption de service**

2 Au cours de l'année 2002-2003, les avis et les vérifications indiqués à la politique déposée à la
3 Régie ont été respectées pour chacun des dossiers traités.

4
5 Les délais n'ont en aucun cas été diminués. Dans les faits, les clients principalement les clients
6 résidentiels ont souvent bénéficié de délais plus longs que prévus à cause de la priorité que
7 nous avons mise sur les comptes dont les montants en arrérages étaient les plus élevés.