

GAZIFÈRE INC.
RAPPORT ANNUEL SUR LE SONDAGE DE SATISFACTION DE LA CLIENTÈLE
FERMETURE DES LIVRES 2013

1. BRÈVE DESCRIPTION DE L'OBJECTIF DU SONDAGE

Le sondage administré par Gazifère vise à mesurer le niveau de la satisfaction globale de sa clientèle.

Les données résultant de ce sondage sont nécessaires à l'établissement de l'indice de qualité de service utilisé dans l'application du mécanisme de partage de l'excédent de rendement.

L'information recueillie dans le cadre du sondage de satisfaction de la clientèle s'avère également utile à Gazifère pour l'amélioration de sa prestation de service.

2. BRÈVE DESCRIPTION DE LA POPULATION CIBLE

Pour mesurer la satisfaction de l'ensemble de sa clientèle, et à tous les niveaux de sa prestation de service, Gazifère a fractionné sa clientèle en quatre segments distincts :

Clientèle résidentielle – n'ayant pas reçu un service

Clientèle résidentielle – ayant reçu un service, initié par le client ou par Gazifère

Clientèle commerciale, institutionnelle et industrielle (« CII ») - n'ayant pas reçu un service

Clientèle CII - ayant reçu un service, initié par le client ou par Gazifère

3. DESCRIPTION DE LA BASE DE SONDAGE

Le questionnaire de satisfaction de la clientèle de l'année témoin 2013 comprenait 12 questions au total, répondues de la manière suivante :

Les deux premières questions, visant à évaluer les perceptions générales des clients de Gazifère, ont été répondues par les quatre segments de clientèles :

- Que ce soit concernant les services offerts, l'efficacité énergétique ou la sécurité, comment évaluez-vous la qualité des informations que vous transmet Gazifère ?
- Concernant maintenant votre facture : comment évaluez-vous la clarté des informations qui sont présentées sur votre facture ?

Les deux questions suivantes, visant à évaluer les perceptions des clients relatives aux performances des préposés du centre d'appels de Gazifère, ont été répondues par les segments de clientèles résidentielles et CII ayant reçu un service de Gazifère, et plus spécifiquement placé un appel au centre d'appels:

- Concernant l'appel que vous avez logé chez Gazifère, comment évaluez-vous la qualité de l'accueil de notre préposé lors de cet appel ?
- Comment évaluez-vous l'habileté de notre préposé à comprendre votre question et à vous fournir l'information recherchée ?

Les trois questions suivantes, visant à évaluer les perceptions des clients relatives aux performances des équipes techniques de Gazifère, ont été répondues par les segments de clientèles résidentielles et CII ayant reçu un service de Gazifère, et plus spécifiquement un service de l'équipe technique:

- Comment évaluez-vous la disponibilité de nos équipes de service?
- Comment évaluez-vous la ponctualité du technicien par rapport à l'horaire prévu ?
- Dans son ensemble, comment évaluez-vous la qualité du travail effectué par notre technicien, ou celui mandaté par Gazifère ?

GAZIFÈRE INC.
RAPPORT ANNUEL SUR LE SONDAGE DE SATISFACTION DE LA CLIENTÈLE
FERMETURE DES LIVRES 2013

Les trois questions suivantes, visant à évaluer les perceptions des clients relatives aux performances des équipes terrain de Gazifère, ont été répondues par les segments de clientèle résidentielles et CII ayant reçu un service de Gazifère, et plus spécifiquement un service de notre équipe terrain, initié par Gazifère:

- Comment évaluez-vous la qualité de l'information reçue de Gazifère, vous avisant à l'avance que des équipes de Gazifère, ou mandatées par Gazifère, allaient effectuer des travaux sur votre propriété?
- Comment évaluez-vous votre niveau de satisfaction concernant les travaux, une fois ceux-ci complétés?
- Comment évaluez-vous le délai dans lequel les travaux ont été complétés?

Modification apportée au sondage de l'année témoin 2013 :

Dans sa décision D-2012-163, la Régie demande à Gazifère que la question portant sur la satisfaction globale soit posée à la fin du questionnaire du sondage plutôt qu'au cœur de ce dernier. La Régie demande également à Gazifère de ne retenir que la réponse à cette question pour l'établissement de l'indice de qualité de service aux fins de l'application du mécanisme de partage de l'excédent de rendement.

La question suivante, visant à évaluer les perceptions générales des clients de Gazifère, a été répondue par les quatre segments de clientèle :

- Compte tenu de votre expérience client, de manière générale, comment évaluez-vous la qualité des services que vous offre Gazifère ?

La dernière question du sondage, visant à évaluer les perceptions des clients relatives au rapport qualité / prix du gaz naturel, a été répondue par les quatre segments de clientèle à la toute fin du questionnaire:

- En comparaison avec d'autres sources d'énergie telles l'électricité ou le mazout, comment évaluez-vous le rapport qualité / prix du gaz naturel ?

Tel qu'approuvé par la Régie dans sa décision D-2011-186, cette dernière question est posée à titre d'information seulement et ne fait pas partie du calcul de l'indice de qualité de service de Gazifère.

4. DESCRIPTION DU PLAN D'ÉCHANTILLONNAGE POUR L'ANNÉE TÉMOIN 2013

L'échantillon a été établi afin de respecter un niveau de précision statistique de +/- 10 % et un niveau de confiance de 95 % pour chacun de quatre segments de la clientèle de Gazifère:

Segments de marché 2013	Population	Nombre minimum de questionnaires requis
Résidentiel - Général	21 350 (1)	96
Résidentiel – Ayant reçu un service	14 737 (1)	95
CII - Général	1 444 (1)	90
CII – Ayant reçu un service	1 606 (1)	91

Note : (1) Estimés, basés sur le nombre de clients uniques des six derniers mois de 2012, fois deux.

GAZIFÈRE INC.
RAPPORT ANNUEL SUR LE SONDAGE DE SATISFACTION DE LA CLIENTÈLE
FERMETURE DES LIVRES 2013

5. QUESTIONNAIRE AINSI QUE LE POIDS RELATIF ACCORDÉ AUX DIFFÉRENTES QUESTIONS

Voir le questionnaire aux pages 6 à 9 de la présente pièce.

Veillez noter que le même poids a été attribué à chacune des questions du sondage.

6. LE MODE DE COLLECTE DES DONNÉES

Les bases de données nécessaires à la réalisation de chaque vague de sondage sont établies, selon les critères de sélection, à partir des informations fournies par le système d'information client (SIC) de Gazifère.

Segments		Critères de sélection
Clientèle résidentielle	n'ayant pas reçu un service	Clients n'ayant effectué aucun appel ou n'ayant reçu aucun service initié par Gazifère au cours de la période.
	ayant reçu un service	Client ayant fait un appel (information générale, de service, concernant la facture ou d'urgence) ou ayant reçu un service initié par Gazifère au cours de la période.
Clientèle CII	n'ayant pas reçu un service	Clients n'ayant effectué aucun appel ou n'ayant reçu aucun service initié par Gazifère au cours de la période.
	ayant reçu un service	Client ayant fait un appel (information générale, de service, concernant la facture ou d'urgence) ou ayant reçu un service initié par Gazifère au cours de la période.

7. LE MODE DE TRAITEMENT DES DONNÉES INCLUANT LES DATES DE SONDAGE

Le sondage de satisfaction de la clientèle est complété en quatre vagues d'appels téléphoniques, et ce, sur une période d'un an. Les appels téléphoniques sont effectués par la firme Opinion Search de Montréal, au début des mois d'avril, juillet, octobre et janvier.

Nous rappelons ici qu'afin de favoriser une meilleure qualité des réponses, le questionnaire du sondage destiné à la clientèle CII - ayant reçu un service, est administré par un sous-traitant local. Cette façon de faire permet de scinder le questionnaire en différentes sections et d'ainsi s'adresser précisément aux personnes-ressources qui ont expérimenté la prestation de service de Gazifère. Les appels téléphoniques sont également effectués en quatre vagues, soit au début des mois d'avril, juillet, octobre et janvier.

8. LA PONDÉRATION APPLIQUÉE À CHAQUE SEGMENT POUR L'ÉVALUATION DE LA SATISFACTION GLOBALE

La méthode de pondération des résultats s'effectue en deux étapes. Pour la première étape du calcul, une première pondération est effectuée à partir du poids de la population (nombre de clients) de chacun des quatre segments de clientèles (clientèles résidentielles et CII, ayant et n'ayant pas reçu de service). Cette première étape permet d'obtenir un résultat pondéré pour chaque clientèle (résidentielle et CII).

GAZIFÈRE INC.
RAPPORT ANNUEL SUR LE SONDAGE DE SATISFACTION DE LA CLIENTÈLE
FERMETURE DES LIVRES 2013

Veillez trouver ci-dessous la méthode de calcul pour cette première étape de pondération.

Segments		Pourcentage de satisfaction obtenu	Population
Clientèle résidentielle	n'ayant pas reçu un service	a%	v ⁽²⁾
	ayant reçu un service	b%	w ⁽¹⁾
Résultat pondéré, clientèle résidentielle		$((a\% * v) + (b\% * w)) / (v+w)$	ab% pondéré résidentielle
Clientèle CII	n'ayant pas reçu un service	c%	x ⁽²⁾
	ayant reçu un service	d%	y ⁽¹⁾
Résultat pondéré, clientèle CII		$((c\% * x) + (d\% * y)) / (x+y)$	cd% pondéré CII

Notes : (1) Correspond au nombre de clients ayant reçu un service (initié par le client ou initié par Gazifère) pour les segments résidentiels et CII, respectivement, pour l'année témoin 2013.
(2) Obtenu par différence. Correspond au nombre réel de clients pour les segments résidentiels et CII, respectivement, pour l'année témoin 2013, moins le nombre de clients ayant reçu un service.

La deuxième étape du calcul établit le résultat pondéré final. Ce calcul est effectué en utilisant les résultats pondérés pour chacune des clientèles (résidentielle et CII) et en les pondérant en fonction du nombre réel de clients moyens de chacun de ces segments. Veillez trouver ci-dessous la méthode de calcul pour cette deuxième étape de pondération.

Clientèles	Pourcentage pondéré obtenu	Nombre réel de clients moyens	
Résidentielle	ab% pondéré	e	
CII	cd% pondéré	f	
Total		t	
Résultat pondéré final			$((e*ab\% \text{ pondéré}) + (f*cd\% \text{ pondéré}))/t$

9. LE TAUX DE RÉPONSE POUR CHAQUE SEGMENT

Pour l'année 2013, le taux de réponse au sondage est de 28,9 % pour la clientèle résidentielle et de 23,1 % pour la clientèle commerciale. Gazifère est satisfaite du résultat puisqu'un taux de réponse supérieur à 20 % est considéré comme excellent selon la firme Opinion Search.

GAZIFÈRE INC.
RAPPORT ANNUEL SUR LE SONDRAGE DE SATISFACTION DE LA CLIENTÈLE
FERMETURE DES LIVRES 2013

10. LES RÉSULTATS DU SONDRAGE ET MARGES D'ERREUR STATISTIQUE

Veillez vous référer aux pages 10 à 11 de la présente pièce pour le calcul détaillé du résultat du sondage de satisfaction pour l'année 2013. Pour chacun des quatre segments de clientèle de Gazifère, les résultats obtenus respectent une précision statistique de +/- 10 % et un niveau de confiance de 95 %.

À titre d'information, concernant la dernière question du sondage ne faisant pas partie du calcul des résultats, «En comparaison avec d'autres sources d'énergie telles l'électricité ou le mazout, comment évaluez-vous le rapport qualité / prix du gaz naturel?», les résultats sont les suivants :

Clientèle résidentielle – n'ayant pas reçu de service : 95 %

Clientèle résidentielle – ayant reçu un service : 88 %

Clientèle CII - n'ayant pas reçu de service : 90 %

Clientèle CII - ayant reçu un service : 98 %

GAZIFÈRE INC.
RAPPORT ANNUEL SUR LE SONDAGE DE SATISFACTION DE LA CLIENTÈLE
FERMETURE DES LIVRES 2013

QUESTIONNAIRE DU SONDAGE DE SATISFACTION DE LA CLIENTÈLE

Clientèle résidentielle en général – n’ayant pas reçu un service
(96 questionnaires à compléter au total)

Évaluation des perceptions générales		Très satisfaisant	Assez satisfaisant	Peu satisfaisant	Pas du tout satisfaisant	%
a) Que ce soit concernant les services offerts, l'efficacité énergétique ou la sécurité, comment évaluez-vous la qualité des informations que vous transmet Gazifère ?	Q1					
b) Concernant maintenant votre facture : comment évaluez-vous la clarté des informations qui sont présentées sur votre facture?						

Évaluation des perceptions générales		Très satisfaisant	Assez satisfaisant	Peu satisfaisant	Pas du tout satisfaisant	%
Compte tenu de votre expérience client, de manière générale, comment évaluez-vous la qualité des services que vous offre Gazifère ?	Q2					
Évaluation des perceptions qualité / prix (à titre d'information)		Très satisfaisant	Assez satisfaisant	Peu satisfaisant	Pas du tout satisfaisant	%
En comparaison avec d'autres sources d'énergie telles l'électricité ou le mazout, comment évaluez-vous le rapport qualité / prix du gaz naturel ?	Q3					

GAZIFÈRE INC.
RAPPORT ANNUEL SUR LE SONDAGE DE SATISFACTION DE LA CLIENTÈLE
FERMETURE DES LIVRES 2013

QUESTIONNAIRE DU SONDAGE DE SATISFACTION DE LA CLIENTÈLE

Clientèle résidentielle – ayant reçu un service

(95 questionnaires à compléter)

Évaluation des perceptions générales		Très satisfaisant	Assez satisfaisant	Peu satisfaisant	Pas du tout satisfaisant	%
a) Que ce soit concernant les services offerts, l'efficacité énergétique ou la sécurité, comment évaluez-vous la qualité des informations que vous transmet Gazifère ?	Q4					
b) Concernant maintenant votre facture : comment évaluez-vous la clarté des informations qui sont présentées sur votre facture ?						
Évaluation des performances des préposés au centre d'appels		Très satisfaisant	Assez satisfaisant	Peu satisfaisant	Pas du tout satisfaisant	%
a) Concernant l'appel que vous avez logé chez Gazifère, comment évaluez-vous la qualité de l'accueil de notre préposé lors de cet appel ?	Q5					
b) Comment évaluez-vous l'habileté de notre préposé à comprendre votre question et à vous fournir l'information recherchée ?						
Évaluation des performances des équipes techniques (Questions s'adressant à la personne qui a accompagné le technicien)		Très satisfaisant	Assez satisfaisant	Peu satisfaisant	Pas du tout satisfaisant	%
a) Comment évaluez-vous la disponibilité de nos équipes de service?	Q6					
b) Comment évaluez-vous la ponctualité du technicien par rapport à l'horaire prévu ?						
c) Dans son ensemble, comment évaluez-vous la qualité du travail effectué par notre technicien, ou celui mandaté par Gazifère ?						
Évaluation des performances des équipes terrain Dans son programme d'entretien prévu sur son réseau, Gazifère a procédé au changement de votre compteur ou procédé à des travaux sur votre propriété :		Très satisfaisant	Assez satisfaisant	Peu satisfaisant	Pas du tout satisfaisant	%
a) Comment évaluez-vous la qualité de l'information reçue de Gazifère, vous avisant à l'avance que des équipes de Gazifère, ou mandatées par Gazifère, allaient effectuer des travaux sur votre propriété.	Q7					
b) Comment évaluez-vous votre niveau de satisfaction concernant les travaux, une fois ceux-ci complétés?						
c) Comment évaluez-vous le délai dans lequel les travaux ont été complétés?						
Évaluation des perceptions générales		Très satisfaisant	Assez satisfaisant	Peu satisfaisant	Pas du tout satisfaisant	%
Compte tenu de votre expérience client, de manière générale, comment évaluez-vous la qualité des services que vous offre Gazifère ?	Q8					
Évaluation des perceptions qualité / prix (à titre d'information)		Très satisfaisant	Assez satisfaisant	Peu satisfaisant	Pas du tout satisfaisant	%
En comparaison avec d'autres sources d'énergie telles l'électricité ou le mazout, comment évaluez-vous le rapport qualité / prix du gaz naturel ?	Q9					

GAZIFÈRE INC.
RAPPORT ANNUEL SUR LE SONDAGE DE SATISFACTION DE LA CLIENTÈLE
FERMETURE DES LIVRES 2013

QUESTIONNAIRE DU SONDAGE DE SATISFACTION DE LA CLIENTÈLE
 Clientèle commerciale, institutionnelle et industrielle en général - n'ayant pas reçu un service
 (90 questionnaires à compléter)

Évaluation des perceptions générales		Très satisfaisant	Assez satisfaisant	Peu satisfaisant	Pas du tout satisfaisant	%
a) Que ce soit concernant les services offerts, l'efficacité énergétique ou la sécurité, comment évaluez-vous la qualité des informations que vous transmet Gazifère ?	Q10					
b) Concernant maintenant votre facture : comment évaluez-vous la clarté des informations qui sont présentées sur votre facture ?						

Évaluation des perceptions générales		Très satisfaisant	Assez satisfaisant	Peu satisfaisant	Pas du tout satisfaisant	%
Compte tenu de votre expérience client, de manière générale, comment évaluez-vous la qualité des services que vous offre Gazifère ?	Q11					
Évaluation des perceptions qualité / prix (à titre d'information)		Très satisfaisant	Assez satisfaisant	Peu satisfaisant	Pas du tout satisfaisant	%
En comparaison avec d'autres sources d'énergie telles l'électricité ou le mazout, comment évaluez-vous le rapport qualité / prix du gaz naturel ?	Q12					

GAZIFÈRE INC.
RAPPORT ANNUEL SUR LE SONDAGE DE SATISFACTION DE LA CLIENTÈLE
FERMETURE DES LIVRES 2013

QUESTIONNAIRE DU SONDAGE DE SATISFACTION DE LA CLIENTÈLE
 Clientèle commerciale, institutionnelle et industrielle – ayant reçu un service
 (91 questionnaires à compléter)

Évaluation des perceptions - général (Questions s'adressant au gestionnaire / administrateur)		Très satisfaisant	Assez satisfaisant	Peu satisfaisant	Pas du tout satisfaisant	%
Que ce soit concernant les services offerts, l'efficacité énergétique ou la sécurité, comment évaluez-vous la qualité des informations que vous transmet Gazifère ?	Q13					
Concernant maintenant votre facture : comment évaluez-vous la clarté des informations qui sont présentées sur votre facture ?						
Évaluation des performances des préposés au centre d'appels (Questions s'adressant à la personne qui a placé l'appel de service si différente)		Très satisfaisant	Assez satisfaisant	Peu satisfaisant	Pas du tout satisfaisant	%
Concernant l'appel que vous avez logé chez Gazifère, comment évaluez-vous la qualité de l'accueil de notre préposé lors de cet appel ?	Q14					
Comment évaluez-vous l'habileté de notre préposé à comprendre votre question et à vous fournir l'information recherchée ?						
Évaluation des performances des équipes techniques (Questions s'adressant à la personne qui a accompagné le technicien)		Très satisfaisant	Assez satisfaisant	Peu satisfaisant	Pas du tout satisfaisant	%
Comment évaluez-vous la disponibilité de nos équipes de service ?	Q15					
Comment évaluez-vous la ponctualité du technicien par rapport à l'horaire prévu ?						
Dans son ensemble, comment évaluez-vous la qualité du travail effectué par notre technicien, ou celui mandaté par Gazifère ?						
Évaluation des performances des équipes terrain Dans son programme d'entretien prévu sur son réseau, Gazifère a procédé au changement de votre compteur ou procédé à des travaux sur votre propriété :		Très satisfaisant	Assez satisfaisant	Peu satisfaisant	Pas du tout satisfaisant	%
Comment évaluez-vous la qualité de l'information reçue de Gazifère, vous avisant à l'avance que des équipes de Gazifère, ou mandatées par Gazifère, allaient effectuer des travaux sur votre propriété.	Q16					
Comment évaluez-vous votre niveau de satisfaction concernant les travaux, une fois ceux-ci complétés ?						
Comment évaluez-vous le délai dans lequel les travaux ont été complétés ?						
Évaluation des perceptions générales		Très satisfaisant	Assez satisfaisant	Peu satisfaisant	Pas du tout satisfaisant	%
Compte tenu de votre expérience client, de manière générale, comment évaluez-vous la qualité des services que vous offre Gazifère ?	Q17					
Évaluation des perceptions qualité / prix (à titre d'information)		Très satisfaisant	Assez satisfaisant	Peu satisfaisant	Pas du tout satisfaisant	%
En comparaison avec d'autres sources d'énergie telles l'électricité ou le mazout, comment évaluez-vous le rapport qualité / prix du gaz naturel ?	Q18					

GAZIFÈRE INC.
RAPPORT ANNUEL SUR LE SONDAGE DE SATISFACTION DE LA CLIENTÈLE
FERMETURE DES LIVRES 2013

Section 1 :		Résultat global du sondage					
						Pourcentage de satisfaction obtenu	Précision statistique
				Population			
Clientèle résidentielle	n'ayant pas reçu un service		21794	(3)		95.34%	10.0%
	ayant reçu un service		14562	(2)		96.47%	10.0%
	Total		36356	(1)			
Résultat pondéré de la clientèle résidentielle						95.80%	
						Pourcentage de satisfaction obtenu	Précision statistique
				Population			
Clientèle CII	n'ayant pas reçu un service		1495	(3)		94.66%	10.0%
	ayant reçu un service		1583	(2)		99.33%	10.0%
	Total		3078	(1)			
Résultat pondéré de la CII						97.06%	
				# de clients moyen		Pourcentage obtenu	
Clientèle totale	Résidentiel		36007	(4)		95.80%	
	CII		3045	(5)		97.06%	
	Total		39052				
Résultat pondéré final - Tableau de bord						95.90%	
Notes: (1) Nombre de clients au 31 décembre 2013, résidentiel et CII respectivement.							
(2) Nombre de clients uniques ayant reçu un service durant cette période.							
(3) Obtenu par différence (1) - (2).							
(4) Voir GI-2, document 1.2, page 1 de 1, ligne 24, colonne 1.							
(5) Voir GI-2, document 1.2, page 1 de 1, ligne 25 + ligne 26, colonne 1.							

GAZIFÈRE INC.
RAPPORT ANNUEL SUR LE SONDAGE DE SATISFACTION DE LA CLIENTÈLE
FERMETURE DES LIVRES 2013

Gazifère Inc				
Calcul du résultat pondéré				
de la qualité du service à la clientèle				
pour l'année témoin 2013				
Section 2 :	Résultat perception générale seulement pour fins du partage de l'excédent de rendement			
			Population	Pourcentage de satisfaction obtenu
Clientèle résidentielle	n'ayant pas reçu un service	21794	(3)	96.84%
	ayant reçu un service	14562	(2)	95.79%
	Total	36356	(1)	
Résultat pondéré de la clientèle résidentielle				96.42%
			Population	Pourcentage de satisfaction obtenu
Clientèle CII	n'ayant pas reçu un service	1495	(3)	96.67%
	ayant reçu un service	1583	(2)	98.90%
	Total	3078	(1)	
Résultat pondéré de la CII				97.82%
			# de clients moyen	Pourcentage obtenu
Clientèle totale	Résidentiel	36007	(4)	96.42%
	CII	3045	(5)	97.82%
	Total	39052		
Résultat pondéré final				96.53%
Notes: (1) Nombre de clients au 31 décembre 2013, résidentiel et CII respectivement.				
(2) Nombre de clients ayant reçu un service durant cette période.				
(3) Obtenu par différence (1) - (2).				
(4) Voir GI-2, document 1.2, page 1 de 1, ligne 24, colonne 1.				
(5) Voir GI-2, document 1.2, page 1 de 1, ligne 25 + ligne 26, colonne 1.				