

GAZIFÈRE INC.
RAPPORT ANNUEL SUR LE SONDAGE DE SATISFACTION DE LA CLIENTÈLE
FERMETURE DES LIVRES 2020

1. BRÈVE DESCRIPTION DE L'OBJECTIF DU SONDAGE

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

Les données résultant de ce sondage étaient, auparavant, nécessaires à l'établissement de l'indice de qualité de service utilisé dans l'application du mécanisme de partage de l'excédent de rendement. Malgré le fait que ces données ne soient désormais plus nécessaires depuis la fin du mécanisme incitatif, Gazifère considère qu'il est souhaitable de maintenir un suivi des résultats du sondage, cette information s'avérant utile pour l'amélioration de sa prestation de service. Gazifère présente donc à la Régie l'information recueillie dans le cadre du sondage, à titre informatif et par souci de transparence, le tout tel qu'exposé à la pièce GI-55, Document 1 du présent dossier.

En 2019, Gazifère a mis en place et testé, en parallèle avec son sondage habituel, une nouvelle méthodologie d'évaluation de la satisfaction de la clientèle (ci-après la « **Nouvelle méthode** »). Les résultats étant concluants, 2020 a été la première année de déploiement de cette Nouvelle méthode, tel que mentionné à la pièce GI-9, Documents 1.5.1 et 1.5.2, déposée dans le cadre de la phase 2 du présent dossier. Dans sa décision D-2020-159¹, la Régie indiquait également que :

« La Régie juge que cette nouvelle méthodologie est plus précise et représentative de la satisfaction de la clientèle, étant donné un échantillon plus grand, une marge d'erreur plus petite, une collecte de données plus rapprochée de l'interaction avec la clientèle, une échelle plus nuancée permettant d'obtenir plus de précision quant à l'opinion des clients sondés et une pondération plus représentative des diverses clientèles. »

2. LA MÉTHODOLOGIE

Gazifère présente, ci-dessous, les principales caractéristiques liées à sa nouvelle méthodologie d'évaluation de la satisfaction de la clientèle, lesquelles ont été plus amplement présentées à la pièce B-0025, GI-9, Document 1.5.2 du présent dossier.

2.1. Ciblage : La population sondée se compose des clients de Gazifère ayant récemment reçu un service. Le sondage est mené auprès de la clientèle résidentielle et d'affaires, par type d'interaction :

- a. Les demandes d'informations (DI) au centre d'appel;
- b. Les visites techniques initiées par Gazifère (VIG);
- c. Les visites techniques initiées par le client (VIC); et
- d. Les travaux et les nouveaux branchements (NB/T).

2.2. Échelles de mesure : Le sondage comprend une échelle de mesure variant de 1 à 10. En utilisant cette échelle de mesure, il est plus facile pour les répondants d'identifier leur niveau de satisfaction. Cette échelle permet également d'obtenir des résultats plus « nuancés », en ce sens qu'elle octroie au répondant un plus grand nombre de possibilités pour identifier son niveau de satisfaction (10 options). Les résultats sont rapportés selon le pourcentage de clients ayant donné une note entre 8 et 10 plutôt qu'en effectuant la moyenne, laquelle

¹ Décision [D-2020-159](#), dossier R-4122-2020, phase 2, page 13, paragraphe 39.
Original : 2021-06-30

GAZIFÈRE INC.
RAPPORT ANNUEL SUR LE SONDAGE DE SATISFACTION DE LA CLIENTÈLE
FERMETURE DES LIVRES 2020

peut varier énormément selon les écart-types. Le niveau de satisfaction de la clientèle est alors évalué de manière plus réaliste.

2.3. Fiabilité des résultats : L'approche de Gazifère permet un échantillonnage plus grand et, par conséquent, une marge d'erreur plus petite (de l'ordre de +/- 4 %).

2.4. Moment de la collecte d'informations : Le temps écoulé entre la prestation du service et l'évaluation est limité. Les sondages auprès de la clientèle sont menés à fréquence régulière, soit à chaque semaine. En 2020, le sondage de satisfaction de la clientèle sous cette forme a été complété en continu sur réception des listes de clients à sonder, et ce, sur une période de 12 mois. Cette approche permet de sonder les clients lorsque les interactions avec ces derniers sont encore récentes permettant ainsi une évaluation plus juste du service reçu.

Les appels téléphoniques ont été effectués ou les courriels transmis en continu par la firme spécialisée, Ad Hoc. La durée moyenne du questionnaire était de 5 minutes pour le sondage Web. La durée moyenne des entrevues téléphoniques était de 6 minutes.

2.5. Méthode de collecte : La population cible est sondée par le biais d'un sondage Web (sur envoi d'invitation par courriel) ou téléphonique. Le sondage téléphonique est utilisé pour tous les types d'interactions mentionnés ci-dessus, alors que le sondage Web n'est utilisé que pour les interactions de type « demandes d'informations » et « visites techniques initiées par le client », dans la mesure où le courriel du client est à la disposition de Gazifère.

Les bases de données nécessaires à la réalisation du sondage sont établies à chaque trimestre, selon le type d'interactions et le type de clients, à partir des informations fournies par le système d'information client (SIC) de Gazifère. Sur une base quotidienne, Gazifère fait parvenir à Ad Hoc une liste de tous les clients avec lesquels elle a eu une interaction afin que la firme puisse procéder au sondage.

2.6. Pondération des résultats: L'approche utilisée pondère les résultats par type de clientèle (résidentielle vs affaires), peu importe le type d'interaction, afin de représenter le plus fidèlement possible la population de Gazifère. Cela permet de corriger la représentativité de l'échantillon en fonction du type de clients de manière à extrapoler les résultats sur l'ensemble des clients ayant eu une interaction semblable.

GAZIFÈRE INC.
RAPPORT ANNUEL SUR LE SONDAGE DE SATISFACTION DE LA CLIENTÈLE
FERMETURE DES LIVRES 2020

3. DESCRIPTION DE LA BASE DE SONDAGE

Le questionnaire de satisfaction de la clientèle pour l'année 2020 comprenait 6 sections, pour un total de 21 questions², lesquelles sont plus amplement détaillées ci-dessous :

Section	Description	Nombre de questions
Section 1- Les mesures globales	Cette section vise à évaluer la satisfaction générale du client à l'égard de sa récente interaction avec Gazifère.	8 questions + 1 sous-question à poser si un client donne une note insatisfaisante à la question B2.
Section 2- Le service à la clientèle	Cette section vise à évaluer le niveau de satisfaction vis-à-vis le service à la clientèle (service reçu par téléphone ou par courriel) dans le cadre d'une récente interaction.	Jusqu'à 6 questions peuvent être posées, dont 2 avec des déclinaisons ³ (au besoin). Le nombre de questions varie selon le type de contact avec le service à la clientèle.
Section 3 - Les partenaires certifiés	Cette section vise à évaluer de façon détaillée la prestation de service de nos partenaires certifiés, si applicable ⁴ , dans le cadre d'une récente interaction.	2 questions, dont 1 avec des déclinaisons.
Section 4 – Les travaux des équipes de terrain	Cette section vise à évaluer de façon détaillée la prestation de service pour les travaux initiés par Gazifère, si applicable ⁵ , dans le cadre d'une récente interaction.	3 questions
Section 5 – VARIA	Cette section vise à évaluer la satisfaction vis-à-vis le nouvel Espace Client	3 questions

² Le sondage complet est présenté à l'Annexe 1 du présent rapport, lequel se trouve à la page 7.

³ Les déclinaisons représentent des sous-questions à une question principale qui peuvent être posées lorsque la situation le requiert.

⁴ Ces questions sont posées au client seulement dans un cas où il y a une interaction de cette nature avec Gazifère.

⁵ Ces questions sont posées au client seulement dans un cas où il y a une interaction de cette nature avec Gazifère.

GAZIFÈRE INC.
RAPPORT ANNUEL SUR LE SONDAGE DE SATISFACTION DE LA CLIENTÈLE
FERMETURE DES LIVRES 2020

4. DESCRIPTION DE L'ÉCHANTILLONNAGE ET DES MARGES D'ERREUR STATISTIQUES POUR L'ANNÉE TÉMOIN 2020

Un des objectifs de la refonte du sondage entreprise en 2019 était d'augmenter la taille de l'échantillon afin d'obtenir une marge d'erreur plus petite (cible de l'ordre de +/- 4 %).

Il est également important de souligner que l'ampleur de l'échantillonnage prévu pour une année donnée peut varier selon le taux de réponse. En 2020, la taille de l'échantillon obtenu, tributaire du taux de réponse de la clientèle au sondage, a été de 1 032 clients.

L'échantillon réel par type de clients et d'interactions, ainsi que les marges d'erreur, sont plus amplement détaillés dans le tableau suivant :

	Échantillon (n)	Marge d'erreur maximale
Total	n = 1 032	± 3,0 %
Clientèle résidentielle (RÉS)	n = 970	± 3,1 %
Clientèle affaires (CII)	n = 62	± 11,1 %
Strates DI	n = 186	± 6,9 %
Strates VIG	n = 81	± 10,3 %
Strates VIC	n = 705	± 3,6 %
Strates NB/T	n = 60	± 11,7 %

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

La pondération des résultats se fait par trimestre et par type de clientèle (résidentielle vs affaires) afin de représenter le plus fidèlement possible la population de Gazifère.

Chaque trimestre est pondéré selon la population comme suit :

Trimestre 1

Étiquette	POPULATION	Échantillon (en n)	Échantillon en %	Poids ⁶	Échantillon pondéré
Clientèle résidentiel (RÉS)	92,19%	444	94,07%	0,9800148	435,1265576
Clientèle affaires (CII)	7,81%	28	5,93%	1,3169085	36,87343768

⁶ Le poids permet d'ajuster les résultats dans l'objectif de représenter adéquatement la réalité. Le poids vient donc ajuster le profil de l'échantillon afin qu'il soit semblable à celui de la population à l'étude.

GAZIFÈRE INC.
RAPPORT ANNUEL SUR LE SONDAGE DE SATISFACTION DE LA CLIENTÈLE
FERMETURE DES LIVRES 2020

Trimestre 2

Étiquette	POPULATION	Échantillon (en n)	Échantillon en %	Poids	Échantillon pondéré
Clientèle résidentiel (RÉS)	92,76%	185	93,91%	0,9877963	182,742322
Clientèle affaires (CII)	7,24%	12	6,09%	1,1881234	14,257481

Trimestre 3

Étiquette	POPULATION	Échantillon (en n)	Échantillon en %	Poids	Échantillon pondéré
Clientèle résidentiel (RÉS)	92,77%	170	96,05%	0,9658780	164,1992538
Clientèle affaires (CII)	7,23%	7	3,95%	1,8286770	12,80073912

Trimestre 4

Étiquette	POPULATION	Échantillon (en n)	Échantillon en %	Poids	Échantillon pondéré
Clientèle résidentiel (RÉS)	92,76%	171	91,94%	1,0089972	172,5385183
Clientèle affaires (CII)	7,24%	15	8,06%	0,8974321	13,46148174

6. LE TAUX DE RÉPONSE

Pour l'année 2020, le taux moyen de réponse au sondage est de 23,05 % pour la clientèle résidentielle et de 43,0 % pour la clientèle commerciale.

7. LES RÉSULTATS DU SONDAGE

Antérieurement, Gazifère présentait un calcul du résultat pondéré de la qualité du service à la clientèle. Ce calcul représentait la moyenne des résultats d'un certain nombre de questions qui avaient été approuvées par la Régie dans des dossiers antérieurs. La mise en place de la Nouvelle méthode a apporté plusieurs changements, dont la présentation des résultats du sondage. Il appert que la présentation des résultats utilisée antérieurement n'est plus adéquate puisque, d'une part, la détermination des variables à inclure à la moyenne s'avère complexe compte tenu de la modification des questions et, d'autre part, il serait difficile de déterminer le poids à accorder aux variables retenues. Pour ces raisons et sur recommandation d'Ad Hoc, firme spécialisée en la matière, Gazifère a décidé d'utiliser le résultat d'une seule question afin de présenter le résultat final de la satisfaction globale de la clientèle. En effet, cette question résulte en une évaluation de la satisfaction de la clientèle considérée juste puisqu'elle réfère à la qualité des services de Gazifère et qu'elle est posée à la fin du questionnaire, ce qui permet au client d'être exposé à tous les éléments du service à la clientèle par le biais des questions précédentes. Le client est alors en mesure d'évaluer de manière plus précise la qualité de tous les services de Gazifère.

GAZIFÈRE INC.
RAPPORT ANNUEL SUR LE SONDAGE DE SATISFACTION DE LA CLIENTÈLE
FERMETURE DES LIVRES 2020

Conséquemment, voici le résultat de la question relative à **la satisfaction globale** :

QF2) Compte tenu de votre expérience client, de manière générale, comment évaluez-vous la qualité des services que vous offre Gazifère?

	Résultats 8-10
Total	91%
<i>Clientèle résidentielle (RÉS)</i>	91%
<i>Clientèle affaires (CII)</i>	89%
Strates DI	86%
Strates VIG	94%
Strates VIC	92%
Strates NB/T	97%

Le résultat de 91 %, obtenu par Gazifère pour l'année 2020 est considéré comme exceptionnel. En effet, celui-ci démontre que plus de neuf répondants sur dix attribuent des notes de 8 à 10 sur une échelle de 10 pour leur satisfaction globale à l'égard de la qualité des services offerts par Gazifère. Il importe de préciser que plus de 6 répondants sur dix octroient une note parfaite de 10 sur 10. Ces résultats sont considérés excellents par Ad Hoc, firme spécialisée dans l'évaluation de l'expérience client. En effet, Ad Hoc estime que la note de référence pour évaluer la satisfaction globale de la clientèle est de 76,5 %⁷. À compter de ce seuil, il est jugé que la satisfaction de la clientèle est bonne. Tout résultat supérieur à cette référence est considéré comme excellent. Cela étant dit, le résultat de 91 % obtenu par Gazifère au cours de l'année 2020, est considéré comme étant remarquable puisque, d'une part, il représente une hausse de sept points par rapport au résultat obtenu au cours de l'année 2019 (lequel était de 84 %⁸) et, d'autre part, il a été obtenu en période de pandémie qui, en raison du contexte difficile, aurait pu avoir un impact à la baisse sur la satisfaction de la clientèle.

⁷ Cette référence a été élaborée avec l'étude de plus d'un million de mesures destinées à évaluer la satisfaction de la clientèle.

⁸ Ce résultat provient de l'année test pendant laquelle la Nouvelle méthode de Gazifère a été analysée, testée et ajustée, tel que présenté à la pièce B-0025, GI-9, Document 1.5.2, du présent dossier. La question relative à la satisfaction globale de la clientèle a été ajoutée en cours d'année, ce qui a eu pour effet de réduire le nombre de clients sondés. Toutefois, la marge d'erreur était de 3,6 % en 2019 comparativement à une marge d'erreur de 3,0 % pour l'année de 2020.

Original : 2021-06-30

GAZIFÈRE INC.
RAPPORT ANNUEL SUR LE SONDAGE DE SATISFACTION DE LA CLIENTÈLE
FERMETURE DES LIVRES 2020

ANNEXE 1 – Sondage détaillé

Tel que mentionné ci-dessus, le sondage de satisfaction de la clientèle est effectué autant par le biais d'un sondage Web que téléphonique. Dans les deux cas, un courriel ou un message introductif est alors transmis au client. Les premières questions de l'entrevue, peu importe la forme que prend cette dernière, servent à introduire le sondage et à identifier le contexte de l'événement.

Suivant ces questions introductives, la clientèle est alors sondée sur les éléments suivants :

Évaluation des mesures globales		Échelle de mesure ⁹		
B2	Dans l'ensemble, quel est votre niveau de satisfaction envers les services récents que vous avez reçus concernant <ÉVÉNEMENT> ?	Pas du tout satisfait ☐ 1 ☐ 2	☐ 3 ☐ 4 ☐ 5 ☐ 6 ☐ 7 ☐ 8	Très satisfait ☐ 9 ☐ 10
B3	Pour quelles raisons avez-vous accordé la note de <à la question B2> sur 10 ?	<i>Soyez aussi précis que possible.</i>		
B4	Dans l'ensemble, à quel point trouvez-vous qu'il a été facile de faire affaire avec Gazifère pour <ÉVÉNEMENT> ?	Pas facile du tout ☐ 1 ☐ 2	☐ 3 ☐ 4 ☐ 5 ☐ 6 ☐ 7 ☐ 8	Très facile ☐ 9 ☐ 10
B5	Quelle est la probabilité que vous recommandiez Gazifère à un parent, ami ou collègue ?	Pas du tout probable ☐ 1 ☐ 2	☐ 3 ☐ 4 ☐ 5 ☐ 6 ☐ 7 ☐ 8	Très probable ☐ 9 ☐ 10
B6	Pour quelles raisons avez-vous accordé la note de <à la question B5> sur 10 ?	<i>Soyez aussi précis que possible.</i>		
B7	Plusieurs choix s'offrent à vous en termes de sources d'énergie. En supposant que vous deviez changer vos équipements au gaz naturel, quelle serait la probabilité que vous choisissiez à nouveau des appareils au gaz naturel ?	Pas du tout probable de choisir à nouveau le gaz naturel ☐ 1 ☐ 2	☐ 3 ☐ 4 ☐ 5 ☐ 6 ☐ 7 ☐ 8	Très probable de choisir à nouveau le gaz naturel ☐ 9 ☐ 10
B8	Dans l'ensemble, à quel point trouvez-vous que la facture de Gazifère est claire et facile à comprendre ?	Pas claire du tout ☐ 1 ☐ 2	☐ 3 ☐ 4 ☐ 5 ☐ 6 ☐ 7 ☐ 8	Très claire ☐ 9 ☐ 10

Évaluation du service à la clientèle		Échelle de mesure		
C3	Quel est votre niveau de satisfaction envers le service à la clientèle de Gazifère que vous avez reçu ?	Pas du tout satisfait ☐ 1 ☐ 2	☐ 3 ☐ 4 ☐ 5 ☐ 6 ☐ 7 ☐ 8	Très satisfait ☐ 9 ☐ 10
C4	Quel est votre niveau d'accord avec les énoncés suivants au sujet du service à la clientèle téléphonique de Gazifère...	Pas du tout d'accord	☐ 3 ☐ 4 ☐ 5 ☐ 6 ☐ 7 ☐ 8	Tout à fait d'accord

⁹ Pour chaque question, le client a aussi l'option de répondre « Je ne sais pas » ou encore, « Ne s'applique pas » dans le cas des questions C4 et D1.

GAZIFÈRE INC.
RAPPORT ANNUEL SUR LE SONDAGE DE SATISFACTION DE LA CLIENTÈLE
FERMETURE DES LIVRES 2020

	a) Le personnel était à l'écoute de mes besoins	☐ 1 ☐ 2		☐ 9 ☐ 10
	b) Le personnel était poli et courtois			
	c) Le temps d'attente avant de parler à une première personne m'a semblé raisonnable			
	d) La 1 ^{ère} personne à qui j'ai parlé a pu répondre à ma question / demande			
	e) Il était facile de naviguer dans les menus du système téléphonique			
C5	Quel est votre niveau d'accord avec les énoncés suivants au sujet du service à la clientèle de Gazifère par courriel ou par le biais de formulaires remplis sur le site web de l'entreprise...			
	a) Le délai pour recevoir une première réponse m'a semblé raisonnable	Pas du tout d'accord ☐ 1 ☐ 2	☐ 3 ☐ 4 ☐ 5 ☐ 6 ☐ 7 ☐ 8	Tout à fait d'accord ☐ 9 ☐ 10
	b) La qualité de la langue écrite était satisfaisante			
	c) Les échanges par courriel ont été efficaces (nombre d'échanges requis raisonnable)			
	d) La qualité de la réponse à ma question / demande était satisfaisante			
C6	Selon votre souvenir, environ combien de temps s'est écoulé avant de recevoir une première réponse courriel du service à la clientèle de Gazifère ?	<i>Vous pouvez répondre en heures ou en jours.</i> ☐ ____ heures. ☐ ____ jours.		

Évaluation des partenaires certifiés		Échelle de mesure		
D1	Quel est votre niveau d'accord avec les énoncés suivants au sujet de la prestation du service rendu par le technicien envoyé par Gazifère lors de sa visite. <i>(Veuillez penser à l'ensemble des échanges et contacts que vous avez eus avec cette entreprise pour l'exécution des travaux.)</i>			
	a) Il représente bien Gazifère	Pas du tout d'accord ☐ 1 ☐ 2	☐ 3 ☐ 4 ☐ 5 ☐ 6 ☐ 7 ☐ 8	Tout à fait d'accord ☐ 9 ☐ 10
	b) Il a fait preuve de professionnalisme			
	c) Il a bien répondu à mes questions ou demandes			
	d) Il a gardé l'endroit propre / tel qu'il était avant les travaux			
	e) Le service à la clientèle de Gazifère m'a proposé une plage horaire dans un délai raisonnable pour ce rendez-vous			
	f) Il a respecté l'heure du rendez-vous			

GAZIFÈRE INC.
RAPPORT ANNUEL SUR LE SONDAGE DE SATISFACTION DE LA CLIENTÈLE
FERMETURE DES LIVRES 2020

D2	Pour quelles raisons avez-vous accordé la note de <à la sous-question D1e> sur 10 en ce qui concerne les horaires proposés pour les rendez-vous? En quoi la plage horaire proposée n'était-elle pas raisonnable ?	<i>Soyez aussi précis que possible.</i>
-----------	---	---

Évaluation des travaux des équipes de terrain		Échelle de mesure		
E1	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 ?	Pas du tout satisfait ☐ 1 ☐ 2	☐ 3 ☐ 4 ☐ 5 ☐ 6 ☐ 7 ☐ 8	Très satisfait ☐ 9 ☐ 10
E2	Comment évaluez-vous votre niveau de satisfaction concernant les travaux, une fois ceux-ci complétés ?	Pas du tout satisfait ☐ 1 ☐ 2	☐ 3 ☐ 4 ☐ 5 ☐ 6 ☐ 7 ☐ 8	Très satisfait ☐ 9 ☐ 10
E3	Et comment évaluez-vous le délai dans lequel les travaux ont été complétés ?	Pas du tout satisfait ☐ 1 ☐ 2	☐ 3 ☐ 4 ☐ 5 ☐ 6 ☐ 7 ☐ 8	Très satisfait ☐ 9 ☐ 10

Divers		Échelle de mesure		
F1	Pensez maintenant à tous les intervenants de Gazifère impliqués lors de votre récente interaction concernant <ÉVÉNEMENT> ?	Pas du tout efficace ☐ 1 ☐ 2	☐ 3 ☐ 4 ☐ 5 ☐ 6 ☐ 7 ☐ 8	Très efficace ☐ 9 ☐ 10
F2	Compte tenu de votre expérience client, de manière générale, comment évaluez-vous la qualité des services que vous offre Gazifère ?	Pas du tout satisfait ☐ 1 ☐ 2	☐ 3 ☐ 4 ☐ 5 ☐ 6 ☐ 7 ☐ 8	Très satisfait ☐ 9 ☐ 10
F3	Un nouvel Espace client est maintenant disponible en ligne. Vous pouvez y consulter vos factures, consulter votre consommation, les services utilisés, apporter des changements, etc. Êtes-vous inscrit à cet Espace client ?	☐ Oui ☐ Non		
F4	Au cours des 3 derniers mois, avez-vous personnellement visité l'Espace client de Gazifère ?	☐ Oui ☐ Non		
F5	De façon générale, sur une échelle de 1 à 10, quel est votre niveau de satisfaction à l'égard de cet Espace client ?	Pas du tout satisfait ☐ 1 ☐ 2	☐ 3 ☐ 4 ☐ 5 ☐ 6 ☐ 7 ☐ 8	Très satisfait ☐ 9 ☐ 10