

GAZIFÈRE INC.
RAPPORT ANNUEL SUR LE SONDAGE DE SATISFACTION DE LA CLIENTÈLE
FERMETURE DES LIVRES 2021

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 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 de l'énergie (ci-après 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-5, Document 1 du présent dossier.

Tel qu'expliqué au dossier R-4122-2020¹, Gazifère a mis en place et testé une nouvelle méthodologie d'évaluation de la satisfaction de la clientèle (ci-après la « **Méthode d'évaluation** »), laquelle a été officiellement déployée par l'entreprise en 2020. La Régie a d'ailleurs accueilli l'initiative de Gazifère dans sa décision D-2020-159² en mentionnant ceci :

« 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

Pour évaluer la satisfaction de l'ensemble de sa clientèle à tous les niveaux de sa prestation de service, Gazifère utilise une Méthode d'évaluation dont les principales caractéristiques sont présentées ci-dessous³ :

- 2.1. Population cible :** 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 »,

¹ Dossier R-4122-2020, Phase 2, pièce [B-0027, GI-9, Document 1.5.2](#) et Phase 4, pièce [B-0295, GI-55, Document 1.5.1](#).

² Décision [D-2020-159](#), dossier R-4122-2020, phase 2, page 13, paragraphe 39.

³ Ces caractéristiques ont été plus amplement présentées au dossier R-4122-2020, phase 2, [pièce B-0027, GI-9, Document 1.5.2](#).

GAZIFÈRE INC.
RAPPORT ANNUEL SUR LE SONDAGE DE SATISFACTION DE LA CLIENTÈLE
FERMETURE DES LIVRES 2021

en ce sens qu'elle octroie au répondant un plus grand nombre de possibilités pour identifier son niveau de satisfaction (10 options). De plus, les résultats sont rapportés selon le pourcentage de clients ayant donné une note entre 8 et 10 plutôt qu'en effectuant la moyenne, laquelle peut varier énormément selon les écart-types, le niveau de satisfaction de la clientèle est alors 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. 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.

En 2021, le sondage de satisfaction de la clientèle sous cette forme fut complété en continu sur la réception des listes de clients à sonder, et ce, sur une période de 12 mois. Le questionnaire a été conçu par la firme spécialisée en services de recherche marketing, Ad Hoc, selon les objectifs du sondage.

Les appels téléphoniques ou les courriels ont été effectués par Ad Hoc en continu. 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 hebdomadaire Gazifère fait parvenir à Ad Hoc une liste de tous les clients ayant eu une interaction pour l'un ou l'autre des cas identifiés ci-dessous, lesquels sont également divisés selon le type de clientèle (résidentielle vs affaires) :

- Les demandes d'informations (DI)
- Les visites techniques initiées par Gazifère (VIG)
- Les visites techniques initiées par le client (VIC)
- Les travaux et les nouveaux branchements (NB/T)

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 client afin d'être en mesure d'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 2021

3. DESCRIPTION DE LA BASE DE SONDAGE

Le questionnaire de satisfaction de la clientèle de l'année 2021 comprend 6 sections pour un total de 21 questions⁴, 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 ⁵ (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, 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, dans le cadre d'une récente interaction.	3 questions
Section 5 – Espace Client	Cette section vise à évaluer la satisfaction vis-à-vis le nouvel Espace Client	3 questions
Section 6 (Nouveau Q2 et Q4 ⁶)	Cette section vise à évaluer la perception et la reconnaissance de la campagne publicitaire sur la transition énergétique de Gazifère (en période de campagne seulement)	3 questions

⁴ Le sondage complet est présenté à l'Annexe 1 du présent rapport, lequel se trouve aux pages 7 et 8.

⁵ Les déclinaisons représentent des sous-questions à une question principale qui peuvent être posées lorsque la situation le requiert.

⁶ Deux nouvelles questions ont été ajoutées dans le questionnaire pour l'année 2021 afin d'évaluer l'impact des efforts de Gazifère relativement à la transition énergétique. Ces questions sont posées à la clientèle seulement en période de campagne. Conséquemment, elles ont fait parties du questionnaire de Gazifère au cours du 2^e et 4^e trimestre de l'année 2021.

Original : 2022-06-23

GAZIFÈRE INC.
RAPPORT ANNUEL SUR LE SONDAGE DE SATISFACTION DE LA CLIENTÈLE
FERMETURE DES LIVRES 2021

4. DESCRIPTION DE L'ÉCHANTILLONNAGE ET DES MARGES D'ERREUR STATISTIQUE POUR L'ANNÉE TÉMOIN 2021

D'abord, soulignons que la grandeur de l'échantillonnage prévu pour une année donnée peut varier selon le taux de réponse. En 2021, la taille de l'échantillon obtenue, tributaire du taux de réponse de la clientèle au sondage, a été de 1 163 clients. Rappelons que l'objectif d'un échantillon de taille plus importante est d'obtenir une marge d'erreur plus petite, la cible de Gazifère était de l'ordre de +/- 4 %.

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 = 1 163	± 2,8 %
Clientèle résidentielle (RÉS)	n = 1 097	± 2,9 %
Clientèle affaires (CII)	n = 66	± 11,0 %
Strates DI	n = 258	± 6,0 %
Strates VIG	n = 78	± 10,3 %
Strates VIC	n = 7774	± 3,5 %
Strates NB/T	n = 53	± 12,7 %

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 ⁷	Échantillon pondéré
Clientèle résidentielle (RÉS)	92,17%	218	91,60%	1,0062665	219
Clientèle affaires (CII)	7,83%	20	8,40%	0,9316953	19
	100,00%	238	100,00%	1,9379618	238

⁷ 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 2021

Trimestre 2

Étiquette	POPULATION	Échantillon (en n)	Échantillon en %	Poids	Échantillon pondéré
Clientèle résidentielle (RÉS)	92,18%	290	96,35%	0,9567499	277
Clientèle affaires (CII)	7,82%	11	3,65%	2,1402296	24
	100,00%	301	100,00%	3,0969795	301

Trimestre 3

Étiquette	POPULATION	Échantillon (en n)	Échantillon en %	Poids	Échantillon pondéré
Clientèle résidentielle (RÉS)	92,20%	259	96,28%	0,9576271	248
Clientèle affaires (CII)	7,80%	10	3,72%	2,0974573	21
	100,00%	269	100,00%	3,0550844	269

Trimestre 4

Étiquette	POPULATION	Échantillon (en n)	Échantillon en %	Poids	Échantillon pondéré
Clientèle résidentielle (RÉS)	92,18%	330	92,96%	0,9916784	327
Clientèle affaires (CII)	7,82%	25	7,04%	1,1098452	28
	100,00%	355	100,00%	2,1015236	355

6. LE TAUX DE RÉPONSE

Pour l'année 2021, le taux moyen de réponse du sondage est de 11,07 % pour la clientèle résidentielle et de 30,8 % pour la clientèle commerciale.

7. LES RÉSULTATS DU SONDAGE

La Méthode d'évaluation de Gazifère a apporté plusieurs changements, dont la présentation des résultats du sondage. Depuis le déploiement de la Méthode d'évaluation et suivant les recommandations d'Ad Hoc, Gazifère présente seulement les résultats correspondant à la question portant sur la satisfaction globale de la clientèle. En effet, cette question donne un résultat qui est considéré comme juste pour l'évaluation de la satisfaction de la clientèle puisqu'elle réfère à la qualité des services de Gazifère et qu'elle est posée à la fin du questionnaire permettant ainsi 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.

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

GAZIFÈRE INC.
RAPPORT ANNUEL SUR LE SONDAGE DE SATISFACTION DE LA CLIENTÈLE
FERMETURE DES LIVRES 2021

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	89%
<i>Clientèle résidentielle (RÉS)</i>	89%
<i>Clientèle affaires (CII)</i>	92%
Strates DI	87%
Strates VIG	89%
Strates VIC	90%
Strates NB/T	89%

Le résultat de 89 %, obtenu par Gazifère pour l'année 2021, est encore une fois considéré comme exceptionnel selon Ad Hoc. En effet, celui-ci démontre que près de neuf répondants sur dix attribuent des notes de 8 à 10 sur 10 pour leur satisfaction de la qualité des services qu'offre Gazifère en général. Plus de la moitié des répondants octroient même une note parfaite de 10 sur 10 (58 %).

Ce n'est pas sans rappeler que, dans le milieu spécialisé de l'évaluation de l'expérience client, la note de référence est de 76,5 %⁸, laquelle détermine le seuil positif de la satisfaction globale de la clientèle. Toujours selon Ad Hoc, tout résultat supérieur à cette référence est considéré comme étant excellent, selon Ad Hoc.

⁸ Cette référence a été élaborée suivant l'étude de plus d'un million de mesures destinées à évaluer la satisfaction de la clientèle.

GAZIFÈRE INC.
RAPPORT ANNUEL SUR LE SONDAGE DE SATISFACTION DE LA CLIENTÈLE
FERMETURE DES LIVRES 2021

ANNEXE 1 – Sondage détaillé

Liste des questions – étude de satisfaction de la clientèle de Gazifère 2021
Section 1 – Les mesures globales
QB2) Dans l'ensemble, quel est votre niveau de satisfaction envers les services récents que vous avez reçus concernant cet événement ?
QB3) Pour quelles raisons êtes-vous insatisfait des services récents?
QB4) Dans l'ensemble, à quel point trouvez-vous qu'il a été facile de faire affaire avec Gazifère pour cet événement?
QB5) Quelle est la probabilité que vous recommandiez Gazifère à un parent, ami ou collègue?
NPS) Net Promoter Score®
QB6) Pour quelles raisons ne recommanderait pas Gazifère?
QB7) 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?
QB8) Dans l'ensemble, à quel point trouvez-vous que la facture de Gazifère est claire et facile à comprendre?
QF1) Selon vous, dans quelle mesure la coordination des différents intervenants a-t-elle été efficace? <i>(Cette question est posée à la fin mais fait partie de la mesure globale)</i>
QF2) Compte tenu de votre expérience client, de manière générale, comment évaluez-vous la qualité des services que vous offre Gazifère ? <i>(Cette question est posée à la fin mais fait partie de la mesure globale)</i>
Section 2 – Service à la clientèle
QC1) Avez-vous eu un contact (téléphonique ou courriel) avec le service à la clientèle de Gazifère récemment dans le cadre de cet événement?
QC2) Ce contact avec le service à la clientèle de Gazifère était-il par...?
QC3) Quel est votre niveau de satisfaction envers le service à la clientèle de Gazifère que vous avez reçu?
QC4A) Quel est votre niveau d'accord avec les énoncés suivants au sujet du service à la clientèle téléphonique de Gazifère... - Le personnel était à l'écoute de mes besoins
QC4B) Quel est votre niveau d'accord avec les énoncés suivants au sujet du service à la clientèle téléphonique de Gazifère... - Le personnel était poli et courtois
QC4C) Quel est votre niveau d'accord avec les énoncés suivants au sujet du service à la clientèle téléphonique de Gazifère... - Le temps d'attente avant de parler à une première personne m'a semblé raisonnable
QC4D) Quel est votre niveau d'accord avec les énoncés suivants au sujet du service à la clientèle téléphonique de Gazifère... - La 1 ^{ière} personne à qui j'ai parlé a pu répondre à ma question / demande
QC4E) Quel est votre niveau d'accord avec les énoncés suivants au sujet du service à la clientèle téléphonique de Gazifère... - Il était facile de naviguer dans les menus du système téléphonique
QC5A) 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... - Le délai pour recevoir une première réponse m'a semblé rais
QC5B) 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... - La qualité de la langue écrite était satisfaisante
QC5C) 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... - Les échanges par courriel ont été efficaces

GAZIFÈRE INC.
RAPPORT ANNUEL SUR LE SONDAGE DE SATISFACTION DE LA CLIENTÈLE
FERMETURE DES LIVRES 2021

QC5D) 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... - La qualité de la réponse à ma question / demande était sat
QC6) Selon votre souvenir, environ combien de temps s'est écoulé avant de recevoir une première réponse courriel du service à la clientèle de Gazifère?
Section 3 - Les partenaires certifiés
QD1A) 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. - Il représente bien Gazifère
QD1B) 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. - Il a fait preuve de professionnalisme
QD1C) 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. - Il a bien répondu à mes questions ou demandes
QD1D) 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. - Il a gardé l'endroit propre / tel qu'il était avant les travaux
QD1E) 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. - Le SAC m'a proposé une plage horaire dans un délai raisonnable
QD1F) 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. - Il a respecté l'heure du rendez-vous
QD2) Pour quelles raisons n'êtes-vous pas satisfait en ce qui concerne les horaires proposés pour les rendez-vous? En quoi la plage horaire proposée n'était-elle pas raisonnable?
Section 4 – Les travaux des équipes de terrain
QE1) 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?
QE2) Comment évaluez-vous votre niveau de satisfaction concernant les travaux, une fois ceux-ci complétés?
QE3) Comment évaluez-vous le délai dans lequel les travaux ont été complétés?
Section 5 – Espace Client
QF3) Un nouvel Espace client est maintenant disponible en ligne. Êtes-vous inscrit à cet Espace client?
QF4) Au cours des 3 derniers mois, avez-vous personnellement visité l'Espace client de Gazifère?
QF5) De façon générale, sur une échelle de 1 à 10, quel est votre niveau de satisfaction à l'égard de cet Espace client?
Section 6 - La campagne publicitaire sur la transition énergétique de Gazifère
QG1) De façon générale, sur une échelle de 1 à 10, comment qualifieriez-vous l'engagement de Gazifère dans la transition énergétique du Québec. Par transition énergétique, on parle de favoriser les énergies renouvelables, le développement durable, réduire l'impact environnemental, etc.?
QG2) Au cours des dernières semaines, vous souvenez-vous d'avoir vu ou entendu une publicité dont le slogan est le suivant : « L'énergie change, nous aussi »?
QG3) Plus concrètement, où vous souvenez-vous d'avoir vu ou entendu cette publicité?

ⁱ Les questions B0 et B1 sont absentes de ce rapport puisqu'elles portent sur l'identification de la personne à sonder.