

**RÉPONSE DE SCGM À UNE DEMANDE D'INFORMATION**

Origine : Lettre datée du 14 août 1998  
Demandeur : FNACQ

---

**Question 89**

Référence : SCGM-15, doc. 1, p. 8, lignes 1-4

Demande :

- a) Quels sont les indices de performance utilisés dans les autres entreprises que vous avez étudiés?
  - b) Sont-ils comparables à ceux retenus par SCGM?
- 

**Réponse**

a) Nous n'avons pas colligé de manière systématique de l'information sur les indices de performance utilisés ailleurs. Nous avons par contre pris connaissance du mécanisme proposé par CONSUMERS' GAS<sup>1</sup>. Ce dernier propose les indices de performance suivants, dans le cadre d'un mécanisme incitatif spécifique aux dépenses d'exploitation (O & M Expenses), soumis à l'Office de l'énergie de l'Ontario en date du 21 juillet 1998.

- Délai de réponse téléphonique : 70% des réponses en dedans de 30 secondes
- Lecture de compteurs : proportion de compteurs non relevés dans quatre mois consécutifs ne dépasse pas 0,5%
- Délai de réponse aux situations d'urgence : 83% des réponses en dedans d'une heure
- Maintien de l'intégrité du réseau : réalisation intégrale des programmes annuels de détection des fuites et de surveillance de la corrosion
- Infractions dans l'utilisation du gaz : correction de toutes les infractions ne constituant pas un danger immédiat (Red Tags) en dedans de 90 jours, à l'exception de cas très particuliers

b) Les quatre premiers indices sont de même nature de ceux de SCGM. Le cinquième porte sur l'obligation qu'ont les clients de corriger, en dedans du délai prescrit, des

---

<sup>1</sup> Nous avons rencontré au cours de nos recherches d'autres mécanismes comportant des indices de performance ; cependant, la seule preuve que nous avons consultée est celle de Consumers.

---

infractions dans l'installation de leur équipement mais qui ne présentent pas un danger immédiat.

La raison d'être des indices est la même que pour SCGM, c'est-à-dire démontrer que toute économie réalisée sur le plan des dépenses d'opération ne s'est pas faite aux dépens de la qualité du service offert par l'entreprise ni à la sécurité du réseau.

Quant aux normes à respecter, elles sont difficilement comparables à celles de SCGM, sans une connaissance poussée des circonstances propres au distributeur, que ce soit en rapport avec son marché ou avec ses ressources internes, physiques et humaines.