

GAZIFÈRE INC.
SOMMAIRE DES RÉSULTATS DES INDICES DE QUALITÉ DU SERVICE ET
DÉTERMINATION DU PARTAGE DE L'EXCÉDENT DE RENDEMENT ET DU
PARTAGE DE LA RÉDUCTION RÉALISÉE DES DÉPENSES D'EXPLOITATION
FERMETURE 2002

1 Le mécanisme de partage de l'excédent de rendement et de la réduction réalisée des dépenses
2 d'exploitation approuvé par la Régie de l'énergie dans les décisions D99-09, D-99-110 et D-
3 2000-48, sont liés à quatre indices de qualité du service.

4
5 Le mécanisme de partage fonctionne comme suit:

- 6 1) La performance globale de Gazifère doit être d'au moins 90% afin de pouvoir partager
7 50% de l'excédent de rendement et de la réduction des dépenses d'exploitation.
- 8 2) Si la performance globale se situe entre 80% et 90%, Gazifère peut conserver un
9 pourcentage déterminé selon la formule suivante: performance globale réelle X 50%.
- 10 3) Si la performance globale est inférieure à 80%, Gazifère ne peut pas partager dans
11 l'excédent de rendement et la réduction des dépenses d'exploitation.

12
13 Le tableau suivant présente les indices de qualité du service, les indices de performance qui s'y
14 rattachent ainsi que la performance atteinte au cours de l'exercice financier se terminant le 30
15 septembre 2002. L'indice global de performance pour l'exercice financier 2002 se chiffre à
16 96,42%. Comme la performance globale de Gazifère est supérieure à 90%, Gazifère peut
17 partager 50% de l'excédent de rendement et 50% de la réduction des dépenses d'exploitation
18 selon le mécanisme de partage approuvé par la Régie de l'énergie.

Gazifère Inc. Sommaire des indices de qualité et performance réelle 2002		
Indices de qualité	Indices de performance	Performance réelle 2002
Entretien préventif	Respect du programme d'entretien préventif	100%
Rapidité de réponse aux situations d'urgence	Réponse à l'intérieur d'un délai maximal de 35 minutes	97,21%
Fréquence de lecture des compteurs	Pourcentage des compteurs lus selon la politique	98,03%
Rapidité de réponse aux appels téléphoniques	Réponse aux appels téléphoniques en 30 secondes ou moins	90,42%
Indice global (moyenne arithmétique)		96,42%