

**GAZIFERE INC.
FERMETURE DES LIVRES
SOMMAIRE DES RESULTATS DES INDICES DE QUALITE DU SERVICE
ANNEE DE REFERENCE: 2010**

1 Le mécanisme de partage de l'excédent de rendement approuvé par la Régie de l'énergie dans sa décision
2 D-2006-158, est lié à quatre indices de qualité du service. Tel qu'approuvé par la Régie dans sa décision
3 D-2007-130, Gazifère ajoute, à partir de l'année 2008, un nouvel indice pour mesurer la qualité du service
4 soit celui relié à la satisfaction de la clientèle. Les cinq indices ont une pondération égale de 20%.

5
6 Le mécanisme de partage fonctionne comme suit:

- 7 1) La performance globale de Gazifère doit être d'au moins 90% afin de pouvoir partager l'excédent de
8 rendement selon le mécanisme de partage approuvé par la Régie.
- 9
- 10 2) Si la performance globale se situe entre 80% et 90%, Gazifère peut conserver un pourcentage
11 déterminé selon la formule suivante: performance globale réelle X le mécanisme de partage
12 approuvé par la Régie.
- 13
- 14 3) Si la performance globale est inférieure à 80%, Gazifère ne peut pas partager dans l'excédent de
15 rendement.
- 16

17 Le tableau suivant présente les indices de qualité du service, les indices de performance qui s'y rattachent
18 la pondération de chaque indice ainsi que la performance atteinte au cours de l'exercice financier se
19 terminant le 31 décembre 2010. L'indice global de performance pour l'exercice financier 2010 se chiffre
20 à 96,05%. Comme la performance globale de Gazifère est supérieure à 90%, Gazifère peut partager selon
21 le mécanisme de partage approuvé par la Régie de l'énergie retrouvé à la pièce GI-14, document 1,
22 page 1 de 2, lignes 32 à 36.

| Gazifère Inc. Sommaire des indices de qualité et performance réelle 2010 | | | |
|---|---|--------------------|--------------------------------|
| Indices de qualité | Indices de performance | Pondération | Performance réelle 2010 |
| Entretien préventif | Respect du programme d'entretien préventif | 20% | 100.00% |
| Rapidité de réponse aux situations d'urgence | Réponse à l'intérieur d'un délai maximal de 35 minutes | 20% | 98.96% |
| Fréquence de lecture des compteurs | Pourcentage des compteurs lus selon la politique | 20% | 97.58% |
| Rapidité de réponse aux appels téléphoniques | Réponse aux appels téléphoniques en 30 secondes ou | 20% | 91.29% |
| Satisfaction de la clientèle | Pourcentage du niveau de satisfaction envers la prestation de service | 20% | 92.40% |
| Indice global (moyenne pondérée) | | | 96.05% |