

**GAZIFÈRE INC.
FERMETURE DES LIVRES
SOMMAIRE DES RÉSULTATS DES INDICES DE QUALITÉ DU SERVICE
ANNEE DE REFERENCE: 2013**

1 Le mécanisme de partage de l'excédent de rendement approuvé par la Régie de l'énergie dans sa décision
2 D-2010-112 est lié à cinq indices de qualité du service. Les cinq indices ont une pondération égale de 20%
3 dans le calcul du pourcentage global de réalisation. Dans cette même décision, la Régie limite la valeur de
4 chacun des indicateurs à 100% au maximum et le poids de chacun à 20% au maximum.

5
6 Le partage de l'excédent de rendement est conditionnel à l'atteinte d'un pourcentage global de réalisation
7 des indices de qualité de service dont les seuils sont établis comme suit:

- 8 1) La performance globale de Gazifère doit être au moins égale à 90% afin de pouvoir partager
9 l'excédent de rendement selon la formule de partage approuvée par la Régie.
- 10
11 2) Si la performance globale est entre 80% et 90%, Gazifère peut garder un pourcentage de l'excédent
12 de rendement selon la formule suivante: performance globale réelle multipliée par la formule de
13 partage approuvée par la Régie.
- 14
15 3) Si la performance globale est en dessous de 80%, les clients obtiennent 100% de l'excédent de
16 rendement.

17
18 Le tableau suivant présente les indices de qualité du service, les indices de performance qui s'y rattachent,
19 la pondération de chaque indice ainsi que la performance atteinte au cours de l'exercice financier se
20 terminant le 31 décembre 2013. L'indice global de performance pour l'exercice financier 2013 se chiffre
21 à 97,10%. Comme la performance globale de Gazifère est supérieure à 90%, Gazifère peut partager selon
22 la formule de partage approuvée par la Régie de l'énergie, retrouvée à la pièce GI-6, document 1,
23 page 1 de 2, lignes 32 à 36.

Gazifère Inc.			
Sommaire des indices de qualité et performance réelle 2013			
Indices de qualité	Indices de performance	Pondération	Performance réelle 2013
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%	99.78%
Fréquence de lecture des compteurs	Pourcentage des compteurs lus selon la politique	20%	96.43%
Rapidité de réponse aux appels téléphoniques	Réponse aux appels téléphoniques en 30 secondes ou moins	20%	92.76%
Satisfaction de la clientèle	Pourcentage du niveau de satisfaction envers la prestation de service	20%	96.53%
Indice global (moyenne pondérée)			97.10%