

**GAZIFERE INC.  
FERMETURE DES LIVRES  
SOMMAIRE DES RESULTATS DES INDICES DE QUALITE DU SERVICE  
ANNEE DE REFERENCE: 2016**

1 Dans le cadre du mécanisme incitatif de 2006 à 2015, Gazifère était soumis à l'atteinte de résultats d'indices de  
2 qualité du service pour avoir accès au partage des trop-perçus. Avec le retour au mode de coût de service, cette  
3 atteinte du partage des trop-perçus n'est plus soumise à l'atteinte d'indices de qualité de service. Cependant, Gazifère  
4 considère qu'il est souhaitable de ne pas perdre ce type d'information et présente les résultats des indices de qualité  
5 du service à titre indicatif seulement pour l'année 2016 et compte agir ainsi dans les prochaines années en coût de  
6 service.

7 Le mécanisme de partage de l'excédent de rendement qui avait cours dans le cadre du mécanisme incitatif et  
8 approuvé par la Régie de l'énergie dans sa décision D-2010-112 était lié à cinq indices de qualité du service.  
9 Les cinq indices avaient une pondération égale de 20% dans le calcul du pourcentage global de réalisation.  
10 Dans cette même décision, la Régie limitait la valeur de chacun des indicateurs à 100% au maximum et le poids  
11 de chacun à 20% au maximum.

12 Le tableau suivant présente les indices de qualité du service, les indices de performance qui s'y rattachent,  
13 la pondération de chaque indice ainsi que la performance atteinte au cours de l'exercice financier se  
14 terminant le 31 décembre 2016. L'indice global de performance pour l'exercice financier 2016 se chiffre  
15 à 96,39%.

<b>Gazifère Inc.</b>			
<b>Sommaire des indices de qualité et performance réelle 2016</b>			
<b>Indices de qualité</b>	<b>Indices de performance</b>	<b>Pondération</b>	<b>Performance réelle 2016</b>
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%	95.09%
Fréquence de lecture des compteurs	Pourcentage des compteurs lus selon la politique	20%	96.36%
Rapidité de réponse aux appels téléphoniques	Réponse aux appels téléphoniques en 30 secondes ou moins	20%	96.85%
Satisfaction de la clientèle	Pourcentage du niveau de satisfaction envers la prestation de service	20%	93.64%
Indice global (moyenne pondérée)			96.39%