

**DEMANDE DE RENSEIGNEMENTS N° 7 DE LA RÉGIE DE L'ÉNERGIE (LA RÉGIE) RELATIVE À LA  
DEMANDE POUR LA FERMETURE RÉGLEMENTAIRE DES LIVRES DE GAZIFÈRE INC. POUR LA  
PÉRIODE DU 1<sup>ER</sup> JANVIER 2017 AU 31 DÉCEMBRE 2017, DEMANDE D'APPROBATION DU PLAN  
D'APPROVISIONNEMENT ET DEMANDES DE MODIFICATION DES TARIFS À COMPTER DU 1<sup>ER</sup>  
JANVIER 2019 ET DU 1<sup>ER</sup> JANVIER 2020**

---

**COMPTE AJUSTEMENT DU COÛT DU GAZ NATUREL**

- 1. Références :**
- (i) Pièce [B-0445](#), p. 1 et 2;
  - (ii) Pièce [B-0446](#);
  - (iii) Pièce [B-0452](#).

**Préambule :**

(i) Gazifère crédite un montant de 585 600 \$ au compte d'ajustement du coût du gaz naturel relatif à l'« *impact sur le coût du gaz dû à la valeur calorifique réelle par rapport à la valeur calorifique budgétisée* ».

À la page 2, il détaille le calcul de ce montant :

**« (7) Écart sur le coût du gaz dû à la valeur calorifique**

*La valeur calorifique utilisée lors de la projection budgétaire des achats de Gazifère est de 37,69. La facturation du tarif 200 se fait à la valeur calorifique réelle. La valeur calorifique réelle est reçue d'EGD et est utilisée pour le calcul du coût du gaz facturé à Gazifère. Gazifère recalcule par la suite mensuellement le coût du gaz à la valeur calorifique de 37,69. Le résultat de ce calcul permet de mesurer la valeur monétaire de l'écart de la valeur calorifique comparativement au budget, qui lui est calculé à 37,69.*

	2018
Coût du gaz à la valeur calorifique réelle:	\$ 31,032,642
Coût du gaz à la valeur calorifique budgétisée:	<u>\$ 30,447,042</u>
	<u>\$ 585,600</u>
	»

(ii) Gazifère présente, par tarif, le sommaire de la récupération/remboursement pour le compte d'ajustement du coût du gaz naturel.

(iii) Gazifère présente le détail du remboursement pour l'impact sur le coût du gaz de la valeur calorifique réelle par rapport à la valeur calorifique budgétisée.

**Demandes :**

- 1.1 Veuillez indiquer si le crédit de 585 600 \$ devrait plutôt être un débit du même montant. Veuillez mettre à jour les pièces B-0445, B-0446 et B-0452 le cas échéant.
- 1.2 Veuillez fournir le détail du calcul du coût du gaz à la valeur calorifique réelle.

- 2. Références :**
- (i) Pièce [B-0445](#), p. 1;
  - (ii) Pièce [B-0446](#);
  - (iii) Décision [D-2019-063](#), p. 10;
  - (iv) Dossier R-4032-2018, pièce [B-0297](#), p. 5, réponse 3.1.

**Préambule :**

(i) Gazifère débite un montant de 4 348 \$ au compte d'ajustement du coût du gaz naturel, correspondant aux « *montants remboursés par EGD tel que retrouvés dans le dossier d'ajustement du coût du gaz d'octobre 2018 pour fins de DSM et comptes différés d'EGD pour l'année 2015* ».

(ii) Gazifère présente, par tarif, le sommaire de la récupération ou du remboursement pour le compte d'ajustement du coût du gaz naturel.

(iii) « [27] *De plus, la Régie prend acte de l'intention de Gazifère de comptabiliser le montant crédité par EGD, à la suite de la liquidation de ses comptes différés associés au SPEDE et aux programmes d'économie d'énergie (DSM) 2015, dans le compte d'ajustement du coût du gaz naturel* ».

(iv) « *As per the OEB's Decision and Interim Rate Order dated September 27, 2019 (EB-2018-0249), the amount associated with the clearing of SPEDE is a refund of \$9,409 to Gazifère customers and the amount associated with the clearing of 2015 DSM energy conservation programs is a collection of \$4,300 from Gazifère customers. The combined impact is a net refund of \$5,109 to Gazifère customers* ».

**Demande :**

- 2.1 La Régie comprend qu'aucun montant n'est crédité au compte d'ajustement du coût du gaz naturel en lien avec la liquidation des comptes différés d'EGD associés au SPEDE. Veuillez, le cas échéant, inclure le remboursement d'EGD associé au SPEDE aux pièces B-0445 et B-0446.

3. **Références :** (i) Pièce [B-0445](#), p. 2;  
 (ii) Régie de l'énergie du Canada, [États financiers vérifiés de Niagara Gas Transmission](#) [page consultée le 9 septembre 2019].

**Préambule :**

- (i) « (8) *Ajustement au coût de Niagara Gas*

*Dans le processus budgétaire, Gazifère reçoit un estimé du coût de service de Niagara Gas Transmission. L'écart entre le montant réel facturé par Niagara Gas Transmission et le budget représente l'ajustement au coût de Niagara Gas :*

	2018
Coût réel	\$ 1,710,804
Coût budgétisé	\$ 1,455,396
	\$ 255,408
	»

- (ii) Les plus récents états financiers vérifiés de Niagara Gas Transmission Limited ne sont pas disponibles.

The screenshot shows the REGDOCS website interface. The breadcrumb trail is: Office - Accueil → REGDOCS - Accueil → Transport, droits & tarifs → Sociétés du Groupe 2 → Niagara Gas Transmission Limited → États financiers vérifiés. The page title is "États financiers vérifiés". There is a search bar with the text "Tapez un mot-clé" and a "Recherche" button. Below the search bar, there are options for "Nouvelle recherche", "Recherche avancée", and "Ajouter aux favoris". The search results show "Article(s) - 1 à 13 sur environ 13". The results are sorted by "Du plus récent au plus ar". The table of results has columns for "Nom", "Date", and "Déposant".

Nom	Date	Déposant
<a href="#">A91502 Enbridge Gas Distribution Inc. on behalf of Niagara Gas Transmission Limited - Niagara Gas Transmission Limited. 2017 Financial Statements. 20180426</a>	2018-04-26	Enbridge Gas Distribution Inc. on behalf of Niagara Gas Transmission Limited
<a href="#">A82189 Enbridge Gas Distribution Inc. on behalf of Niagara Gas Transmission Limited - Niagara Gas Transmission Limited. 2016 Financial Statements. 20170322</a>	2017-03-22	Enbridge Gas Distribution Inc. on behalf of Niagara Gas Transmission Limited

**Demandes :**

- 3.1 Veuillez détailler, par élément de coût, l'écart entre le coût réel facturé et le coût budgétisé pour le service de Niagara Gas Transmission, et expliquer les écarts significatifs.
- 3.2 Veuillez déposer ou fournir le lien vers les états financiers vérifiés 2018 de Niagara Gas Transmission.

4. **Référence :** Pièce [B-0445](#), p. 3.

**Préambule :**

Gazifère détaille l'impact de la variation du prix durant l'année sur le compte cumulatif de gaz. Par exemple, pour le service de transport de l'Ontario pour le mois de janvier, Gazifère présente les données suivantes :

Solde du compte cumulatif de gaz Service Ontario - actif (passif) en m3	Écart entre le prix courant (fin de la période) et le prix d'ouverture (fin de la période précédente) du gaz et transport en cents/1000 m3	Variation du solde du compte cumulatif de gaz Service Ontario - actif (passif)	\$	\$
816,669	3.2803	2,679	\$	\$

La Régie comprend que :

1. L'évolution du prix du gaz et du transport durant l'année 2018 a fait augmenter de 32 439 \$ l'actif au compte cumulatif de gaz.
2. Les variations du compte cumulatif de gaz sont calculées pour chaque mois et chaque service de transport à l'aide du produit suivant :

(prix à la fin du mois – prix à la fin du mois précédent) \* solde moyen au cours du mois du compte cumulatif de gaz pour le service de transport concerné

3. La somme de ces variations totalise 32 439 \$.

**Demandes :**

- 4.1 Veuillez indiquer si l'unité de l'« [é]cart entre le prix courant (fin de la période) et le prix d'ouverture (fin de la période précédente) du gaz et transport » est en dollars/1000 m<sup>3</sup>.
- 4.2 Veuillez confirmer la compréhension de la Régie en préambule. Sinon, veuillez élaborer.
- 4.3 Veuillez confirmer que l'actif total au compte cumulatif de gaz représente un actif pour Gazifère et un passif pour les clients des services de transport.

- 5. Références :** (i) Pièce [B-0451](#);  
 (ii) Pièce [B-0455](#).

**Préambule :**

(i) Gazifère présente le détail du remboursement par tarif dû à la liquidation du solde du compte cumulatif de gaz selon les dispositions générales - ententes de service - T, article 11.2.9 et 11.2.10. Le remboursement est réparti sur la base du volume des ventes.

(ii) Gazifère présente le détail de la récupération par tarif pour l'impact de la variation du prix durant l'année sur le compte cumulatif de gaz. La récupération est répartie sur la base du volume total des services de transport.

**Demande :**

- 5.1 Veuillez indiquer si le remboursement de la référence (i) devrait être réparti sur la base des volumes des services de transport.

**CHARGES D'EXPLOITATION**

- 6. Référence :** Pièce [B-0397](#).

**Préambule :**

Gazifère présente le tableau Sommaire des charges d'exploitation, dont le tableau suivant à la note 5 :

Les services entre compagnies affiliées selon leur nature se détaillent comme suit:

	Fermeture	Cause	Fermeture	Écart	
	2018.0 (000\$)	2018.0 (000\$)	2017.0 (000\$)	F2018 vs C2018 (000\$)	F2018 vs F2017 (000\$)
	1	2	3	4=1-2	5=1-3
<b>EGD</b>					
Informatique	412.1	444.5	419.8	(32.3)	(7.7)
Autres	<u>151.9</u>	<u>0.0</u>	<u>49.8</u>	<u>151.9</u>	<u>102.1</u>
	564.1	444.5	469.7	119.6	94.4
Montant transféré aux activités non réglementées	<u>(52.5)</u>	<u>(56.4)</u>	<u>(53.8)</u>	<u>3.9</u>	<u>1.3</u>
Total EGD imputé aux charges d'exploitation réglementées (à partir de 2017)	<u>511.6</u>	<u>388.1</u>	<u>415.9</u>	<u>123.5</u>	<u>95.8</u>

**Demandes :**

- 6.1 Veuillez détailler la nature des services reçus de EGD contenu à la rubrique « Autres » au montant de 151,9 K\$.

- 6.2 Veuillez commenter l'écart de 151,9 K\$ observé entre les coûts réels de 2018 et ceux prévus lors de la Cause tarifaire 2018 et indiquer les raisons pour lesquelles aucun montant n'a été prévu à la Cause tarifaire 2018.

### ÉVOLUTION DU NOMBRE D'ETC

- 7. Références :** (i) Pièce [B-0400](#);  
(ii) Dossier R-4003-2017, phase 3, pièce [B-0242](#).

**Préambule :**

- (i) Gazifère présente le tableau d'évolution du nombre d'ETC pour l'année réelle 2018.  
(ii) Gazifère présente le tableau d'évolution du nombre d'ETC prévu pour l'année témoin 2018.

**Demande :**

- 7.1 La Régie constate que Gazifère termine l'année 2018 avec 65,55 ETC par rapport à 70,18 ETC prévu lors de l'élaboration du dossier tarifaire. Veuillez élaborer sur les éléments ayant contribué à la non-réalisation de la croissance d'ETC prévue. Veuillez également préciser si cette situation constitue un risque relativement aux divers projets d'expansion actuellement en cours de réalisation.

### COMPOSANTES DU BÉNÉFICE NET

- 8. Références :** (i) Pièce [B-0397](#);  
(ii) Pièce [B-0414](#);  
(iii) Dossier R-3637-2007, décision [D-2007-90](#), p. 7;  
(iv) Dossier R-3969-2016, phase 1, décision [D-2016-116](#), p. 19, par. 47.

**Préambule :**

- (i) Gazifère présente le sommaire des charges d'exploitation pour l'année 2018.  
(ii) Gazifère présente l'état comparatif de la base de tarification, incluant l'année autorisée 2018.  
(iii) *« La Régie demande donc à Gazifère d'inclure, dans ses prochaines demandes de fermeture réglementaire des livres, une analyse détaillée de tout écart significatif des composantes de son bénéfice net réglementé réel et de sa base de tarification réelle, d'une année à l'autre, ainsi que de tout écart significatif entre son bénéfice brut réel sur vente de gaz naturel*

*et le montant autorisé en cause tarifaire. Considérant la taille du distributeur, la Régie fixe à 100 000 \$ le seuil des écarts au-delà duquel ce dernier doit effectuer cette analyse ».*

(iv) « [47] *La Régie ordonne donc à Gazifère de déposer, à compter du prochain dossier de fermeture réglementaire de ses livres, une analyse quantitative et qualitative des composantes du bénéfice net présentant des écarts supérieurs à 100 k\$, entre l'année de référence et l'année précédente, ainsi qu'entre l'année de référence et l'année autorisée, le cas échéant ».*

**Demande :**

8.1 Veuillez fournir une analyse détaillée (quantitative et qualitative) pour tous les écarts supérieurs à 100 k\$ en valeur absolue constatés aux pièces des références (i) et (ii), conformément aux décisions citées aux références (iii) et (iv).

**SUIVI DES PROJETS D'INVESTISSEMENT**

- 9. Références :**
- (i) Dossier R-4032-2018, phase 2, décision [D-2018-134](#), p. 41, par. 133;
  - (ii) Pièces [B-0431](#) et [B-0432](#).

**Préambule :**

(i) « Dans son suivi, Gazifère mentionne que des délais de construction et un changement de promoteur sont à l'origine du nombre inférieur de clients branchés en 2017. Elle note que le coût des branchements apparaît élevé considérant le nombre de clients. Par conséquent, elle indique qu'une « analyse plus approfondie est requise pour en expliquer les causes, ce que nous ne sommes pas en mesure de faire pour l'instant dû à des effectifs réduits et des contraintes de temps. Des explications seront fournies dans [le] cadre du dépôt de ce rapport de suivi à la Fermeture des livres 2018 ». [nous soulignons]

(ii) Gazifère présente le suivi du projet Chelsea au 31 octobre 2018 dans la pièce B-0431 et son analyse de rentabilité dans la pièce B-0432.

**Demandes :**

- 9.1 Veuillez fournir les explications quant aux coûts de branchements, tel qu'indiqué dans la référence (i).
- 9.2 Veuillez fournir les données réelles des pièces B-0431 et B-0432 au 31 décembre 2018. Veuillez expliquer tous les écarts significatifs par rapport aux données autorisées par la Régie, le cas échéant.

**10. Référence :** Pièce [B-0438](#).

**Préambule :**

Gazifère présente le suivi du projet de la reconfiguration du réseau Lorrain au 31 décembre 2018.

**Demandes :**

- 10.1 La Régie note à la référence (i) que les coûts réels relatifs à la planification se chiffrent à 14 775 \$ au 31 décembre 2018, en hausse de 6 775 \$ (+ 85 %) comparativement au montant autorisé par la Régie dans sa décision D-2018-094. Veuillez expliquer.
- 10.2 La Régie note également à la référence (i) que l'échéance du projet est reportée en 2020, soit deux années additionnelles par rapport à l'échéancier initial. Elle note également que ce report est causé par le retard du ministère des Transports du Québec dans la finalisation des plans des travaux. Veuillez élaborer sur l'impact sur la qualité de la prestation du service, particulièrement pour la clientèle affectée par le déplacement de la conduite sur le boulevard Lorrain.
- 10.3 Veuillez indiquer si le report de l'échéance du projet aura un impact sur les coûts et la rentabilité du projet.

**11. Référence :** Pièces [B-0433](#) et [B-0434](#).

**Préambule :**

Gazifère présente le suivi du projet d'extension du réseau, le Plateau, phase 51 au 31 mars 2018 dans la pièce B-0433 et son analyse de rentabilité dans la pièce B-0434.

**Demandes :**

- 11.1 Veuillez fournir les données réelles des pièces B-0433 et B-0434 au 31 décembre 2018. Veuillez expliquer tous les écarts significatifs par rapport aux données autorisées dans la décision D-2017-070, le cas échéant.
- 11.2 La Régie constate à la référence (i) que Gazifère présente les volumes réels annuels du secteur résidentiel au 31 décembre 2017. Veuillez fournir les mises à jour de ces volumes au 31 décembre 2018. Veuillez expliquer les écarts, le cas échéant.



- 12. Références :**
- (i) Pièce [B-0439](#), p.1 et 2;
  - (ii) R-4055-2018, [Lettre concernant le dépassement du budget approuvé pour la réalisation du projet des chemins de la Rive/du Quai](#), p. 1.

**Préambule :**

(i) Gazifère présente le suivi du projet des chemins de la Rive/du Quai et les explications additionnelles sur son évolution.

(ii) *« Gazifère souhaite donc informer la Régie qu'elle anticipe un dépassement du budget approuvé pour la réalisation du Projet. À ce stade, ce dépassement est estimé être à l'ordre de 32,09 % des coûts totaux du Projet et représente des coûts additionnels de 731 695 \$ par rapport au budget de 1 548 420 \$ approuvé par la Régie.*

*Ce dépassement est dû principalement aux coûts de l'entrepreneur liés à l'installation d'une partie des conduites, coûts qui se sont avérés plus importants que ce que Gazifère avait estimé au départ ».* [nous soulignons]

**Demande :**

12.1 La Régie note à la référence (i) que les coûts du projet des chemins de la Rive/du Quai sont réévalués à 2 660 180 \$, en hausse de 1 111 760 \$ (+ 72 %) comparativement au budget approuvé dans la décision D-2018-119. Elle comprend que Gazifère a mis en place des mesures supplémentaires afin d'améliorer l'évaluation des coûts des projets futurs qui pourraient être similaires à celui des chemins de la Rive/du Quai. Veuillez fournir plus de détails sur ces mesures et indiquer leur impact sur l'acuité prévisionnelle des budgets futurs qui seront soumis à la Régie pour approbation.

- 13. Référence :** Pièces [B-0429](#) et [B-0430](#).

**Préambule :**

Gazifère présente le suivi du projet Buckingham au 31 décembre 2018 dans la pièce B-0429 et son analyse de rentabilité dans la pièce B-0430.

**Demandes :**

13.1 La Régie constate que les volumes réels des secteurs commercial et résidentiel présentés dans la pièce B-0429 sont en date du 31 décembre 2017. Veuillez fournir les volumes réels au 31 décembre 2018. Veuillez expliquer les écarts, le cas échéant.

13.2 La Régie note de la pièce B-0429 que le nombre des additions des clients résidentiels est moins élevé que prévu, en raison des retards dans la construction. Veuillez indiquer si ces retards présentent un risque sur la rentabilité du projet.

**14. Référence :** Pièce [B-0436](#).

**Préambule :**

Gazifère présente le suivi du projet de reconstruction du poste de contrôle Gatineau au 31 décembre 2018.

**Demande :**

14.1 La Régie note de la référence (i) que le projet est reporté en juillet 2019 et que les écarts favorables au niveau des coûts s'expliquent par les délais dans les travaux de construction. Veuillez confirmer que ces derniers n'entraînent pas une hausse des coûts du projet comparativement au budget approuvé dans la décision D-2018-041.

### PGÉE – ANALYSE DE RENTABILITÉ

**15. Référence :** Pièce [B-0458](#), p. 16.

**Préambule :**

« Le taux d'actualisation utilisé pour le calcul de l'ensemble des tests économiques est de 3,92 % ».

**Demande :**

15.1 Veuillez préciser la source du taux d'actualisation utilisé pour le calcul des tests économiques et justifier son usage.

### PROGRAMMES COMMERCIAUX – ANALYSE DE RENTABILITÉ

**16. Références :** (i) Pièce [B-0441](#), p. 7;  
(ii) Pièce [B-0441](#), p. 6;  
(iii) Pièce [B-0442](#);  
(iv) Pièce [B-0443](#).

**Préambule :**

(i) « D'une part, les volumes de consommation des chaudières commerciales sont largement supérieurs à ce qui avait été prévus initialement. En effet, le volume prévu pour ces équipements, dans chacun des immeubles, était de 6 000 m<sup>3</sup> par année, alors qu'il est plutôt de l'ordre de 9 000 à 16 000 m<sup>3</sup>. L'année 2019, et possiblement 2020, devraient permettre de mieux préciser la consommation annuelle de ces équipements ».

(ii) « Les volumes correspondant à l'année 3 soit 15 058 m<sup>3</sup>, ont été conservés pour les années 4 à 55, considérant qu'il s'agit d'une année de consommation complète sur une période de 12 mois. Cette hypothèse pourra davantage être précisée avec les résultats des deux prochaines années ».

(iii) Analyse de rentabilité - 415, rue de l'Atmosphère Financial Feasibility - 55/30 year Horizon, Parameters and Results.

(iv) Analyse de rentabilité - 425, rue de l'Atmosphère Financial Feasibility - 55/30 year Horizon, Parameters and Results.

**Demande :**

16.1 Considérant les écarts entre les volumes de consommation prévus et réels pour les chaudières commerciales (i), veuillez préciser si les analyses de rentabilité du programme dédié aux immeubles multilogements ((iii) et (iv)) utilisent des données réelles (ii) ou des données normalisées de consommation.

**SUIVI DU SERVICE DE PAIEMENT PAR CARTE DE CRÉDIT**

- 17. Références :** (i) Pièce [B-0444](#), p. 1;  
(ii) Pièce [B-0444](#), p. 2.

**Préambule :**

(i) « Dans sa décision D-2017-028, la Régie approuve les modifications proposées et demande à Gazifère d'effectuer un suivi de ce nouveau service :

« La Régie ordonne également au Distributeur de déposer, dans le cadre du rapport annuel 2017, le bilan de la première année d'opération du service en termes mensuels et annuels, en valeur absolue et en pourcentage, du nombre de participants, du nombre de factures acquittées et des montants acquittés par carte de crédit » ». [note de bas de page omise] [nous soulignons]

(ii) Gazifère présente le Tableau suivant :

**BILAN D'OPÉRATION DU SERVICE DE PAIEMENT PAR CARTE DE CRÉDIT – ANNÉE 2018**

	Nombre de participants		Nombre de factures acquittées		Montants acquittés	
	Nombre	Pourcentage	Nombre	Pourcentage	Montant	Pourcentage
Septembre	6	3 %	6	2.5 %	553,64 \$	2 %
Octobre	29	13 %	29	12 %	4 464,37 \$	13 %
Novembre	85	37 %	89	38 %	11 947,57 \$	36 %
Décembre	106	47 %	112	47.5 %	16 508,89 \$	49 %
<b>TOTAL</b>	<b>226</b>	<b>100 %</b>	<b>236</b>	<b>100 %</b>	<b>33 474,47 \$</b>	<b>100 %</b>

**Demande :**

17.1 Veuillez reproduire le tableau à la référence (ii), en recalculant les données en pourcentage par les pourcentages des utilisateurs du service de paiement par carte de crédit par rapport à l'ensemble de la clientèle, selon la formule suivante :

	Nombre de participants		Nombre de factures acquittées		Montants acquittés	
	Nombre	Pourcentage	Nombre	Pourcentage	Montant	Pourcentage
Septembre	6	6/Nombre total de clients en septembre	6	6/Nombre total de factures acquittées en septembre	553,64 \$	553,64/Montants totaux acquittés par l'ensemble de la clientèle en septembre
Octobre	29	29/Nombre total de clients en octobre	29	29/Nombre total de factures acquittées en octobre	4464,37 \$	4464,37/Montants totaux acquittés par l'ensemble de la clientèle en octobre
Novembre	85	85/Nombre total de clients en novembre	89	89/Nombre total de factures acquittées en novembre	11 947,57 \$	11 947,57/Montants totaux acquittés par l'ensemble de la clientèle en octobre
Décembre	106	106/Nombre total de clients en décembre	112	112/Nombre total de factures acquittées en décembre	16 508,89 \$	16 508,89/Montants totaux acquittés par l'ensemble de la clientèle en octobre
Total	226	226/(Moyenne du nombre total de clients sur la période septembre-décembre)	236	236/Nombre total de factures sur la période septembre-décembre	33 474,47 \$	33 474,47/Montants totaux acquittés par l'ensemble de la clientèle sur la période septembre-décembre

## INDICE DE PERFORMANCE

- 18. Références :**
- (i) R-4003-2017, phase 1, pièce [B-0031](#);
  - (ii) R-4032-2018, phase 2, pièce [B-0046](#);
  - (iii) Pièce [B-0420](#);
  - (iv) La Régie a produit un tableau à partir des références (i), (ii) et (iii).

**Préambule :**

- (i) Gazifère présente le tableau Sommaire des indices de qualité et performance réelle 2016.
- (ii) Gazifère présente le tableau Sommaire des indices de qualité et performance réelle 2017.
- (iii) Gazifère présente le tableau Sommaire des indices de qualité et performance réelle 2018.
- (iv) Évolution des indices de performance de 2017 à 2018.

**Gazifère Inc.**  
**Sommaire des indices de qualité et performance réelle, 2016 à 2018**

Indice de qualité	Indice de performance	Performance réelle				
		2016	2017	2018	Évolution	
					2016-2017	2017-2018
Entretien préventif	Respect du programme d'entretien préventif	100,00 %	100,00 %	100,00 %	-	-
Rapidité de réponse aux situations d'urgence	Réponse à l'intérieur d'un délai maximal de 35 minutes	95,09 %	96,90 %	97,63 %	↑	↑
Fréquence de lecture des compteurs	Pourcentage des compteurs lus selon la politique	96,36 %	94,74 %	95,53 %	↓	↑
Rapidité de réponse aux appels téléphoniques	Réponse aux appels téléphoniques en 30 secondes ou moins	96,85 %	95,90 %	92,50 %	↓	↓
Satisfaction de la clientèle	Pourcentage du niveau de satisfaction envers la prestation de service	93,64 %	93,75 %	94,50 %	↑	↑
<b>Indice global</b>		<b>96,39 %</b>	<b>96,26 %</b>	<b>96,03%</b>	↓	↓

**Demande :**

- 18.1 Veuillez expliquer le recul de l'indicateur *Rapidité de réponse aux appels téléphoniques* depuis 2016.