

GAZIFÈRE INC.
FERMETURE DES LIVRES
SOMMAIRE DES RÉSULTATS DES INDICES DE QUALITÉ DU SERVICE
ANNÉE DE RÉFÉRENCE : 2018

1 Au cours du mécanisme incitatif de 2006 à 2015, la Régie de l'énergie (ci-après la « **Régie** »)
2 demandait que Gazifère lui soumette un sommaire des résultats des indices de qualité du
3 service. Depuis le retour du coût de service, il n'est plus nécessaire que Gazifère dépose ce
4 type de suivi devant la Régie. Toutefois, Gazifère est d'avis qu'il est souhaitable de ne pas
5 perdre ce type d'information et préfère maintenir le dépôt de ce suivi. Par conséquent, Gazifère
6 présente les résultats des indices de qualité du service à titre indicatif seulement pour l'année
7 2018, tel qu'elle a annoncé qu'elle le ferait.

8 Dans le cadre du mécanisme incitatif, la Régie avait approuvé, dans sa décision D-2010-112,
9 que le mécanisme de partage de l'excédent de rendement soit basé, notamment, sur cinq
10 indices de qualité de service. Les cinq indices avaient une pondération égale de 20 %. De plus,
11 dans cette décision, la Régie limitait la valeur de chacun des indicateurs à 100 % au maximum
12 et le poids de chacun à 20 % au maximum.

13 Dans le tableau ci-dessous, Gazifère présente les cinq indices de qualité du service, les indices
14 de performance s'y rattachant ainsi que la pondération de chacun d'entre eux et la performance
15 atteinte au cours de l'exercice financier, lequel se termine le 31 décembre 2018. L'indice de
16 performance pour l'exercice financier 2018 se chiffre à 96,03 %.

Gazifère Inc.			
Sommaire des indices de qualité et performance réelle 2018			
Indices de qualité	Indices de performance	Pondération	Performance réelle 2018
Entretien préventif	Respect du programme d'entretien préventif	20 %	100 %
Rapidité de réponse aux situations d'urgence	Réponse à l'intérieur d'un délai maximal de 35 minutes	20 %	97,63 %
Fréquence de lecture des compteurs	Pourcentage des compteurs lus selon la politique	20 %	95,53 %
Rapidité de réponse aux appels téléphoniques	Réponse aux appels téléphoniques en 30 secondes ou moins	20 %	92,50 %
Satisfaction de la clientèle	Pourcentage du niveau de satisfaction envers la prestation de service	20 %	94,50 %
Indice global (moyenne pondérée)			96,03 %