

GAZIFÈRE INC.
SUIVI DU SERVICE DE PAIEMENT PAR CARTE DE CRÉDIT
FERMETURE DES LIVRES 2018

Dans le dossier R-3969-2016, Gazifère a proposé de modifier l'article 7.2.1 de ses *Conditions de service et Tarif* afin de permettre à ses clients de payer leurs factures à l'aide de leur carte de crédit, par l'intermédiaire d'un tiers. 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. »¹

Dans le cadre du dossier de fermeture des livres 2017, Gazifère indiquait à la Régie que l'implantation du service de paiement par carte de crédit n'était toujours pas finalisée, bien qu'entreprise, et qu'elle veillerait à présenter un bilan détaillé d'opération dans le cadre de son prochain rapport annuel².

Les premiers mois de l'année 2018 ont été nécessaires afin notamment de compléter les essais techniques, d'assurer la traduction française de la plateforme ainsi que de développer et mettre en œuvre le plan de formation du personnel. Le service de paiement par carte de crédit par téléphone a donc été officiellement accessible à la clientèle à la fin du mois de septembre 2018. Quant au service de paiement par carte de crédit par internet, il a été offert un mois plus tard, soit au mois d'octobre 2018, puisque des essais supplémentaires ont dû être réalisés. Le tableau suivant présente le bilan d'opération du service de paiement par carte de crédit pour la période de septembre à décembre 2018.

¹ Dossier R-3969-2016, D-2017-028, page 84

² Dossier R-4032-2018, GI-14, document 7

Original : 2019-08-23

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

	Nombre de participants		Nombre de factures acquittées		Montants acquittés ³	
	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 %
TOTAL	226	100 %	236	100 %	33 474,47 \$	100 %

Après l'analyse des données pour l'année 2018, il est possible de constater que 236 transactions ont été effectuées par l'entremise du service de paiement par carte de crédit, et ce, par 179 clients distincts de Gazifère. Par exemple, dans la colonne « Nombre de participants » du tableau ci-dessus, le même client peut avoir été comptabilisé 4 fois, soit une fois pour chacun des mois de septembre à décembre 2018, s'il a choisi d'acquitter ses factures, pour chacun de ces mois, par l'entremise du service de paiement par carte de crédit.

Par ailleurs, le nombre de factures acquittées rapporté dans ce tableau représente le nombre de transactions effectuées puisqu'un client n'a pas l'obligation d'acquitter sa facture en totalité au moment d'effectuer sa transaction; il peut, notamment, acquitter la totalité de sa facture en deux transactions durant le même mois. Par ailleurs, un client peut payer deux factures différentes dans le cadre d'une même transaction.

Bien que le service de paiement par carte de crédit ait été offert seulement pendant une partie de l'année 2018, Gazifère ne prévoit pas soumettre de suivi à cet égard dans le cadre de la fermeture des livres de 2019.

³ Exclus les frais de service exigés par Paymentus.