

Proposition

Indices de qualité de service	Pondération (%)
1) Entretien préventif	17,5
2) Rapidité de réponse aux urgences	25
3) Rapidité de réponse aux appels téléphoniques <i>Voir la Note 1</i>	10
4) Fréquence de lecture des compteurs	10
5) ISO 14001 [rapport BNQ]	10
6) Satisfaction de la clientèle des tarifs D1 et D3	12,5
7) Satisfaction de la clientèle des tarifs D4 et D5	12,5
8) Procédure de recouvrement et d'interruption de service	2,5

ISO 14001 composé de 2 sous-indices :

- 80 % pour le maintien de la norme
- 20 % pour le respect de l'objectif de réduction des GES

Note 1 : La valeur du seuil serait de 85 % et la valeur cible serait de 92 % pour l'indice Rapidité de réponse téléphonique.