

GAZIFÈRE INC.
FERMETURE DES LIVRES
SOMMAIRE DES RÉSULTATS DES INDICES DE QUALITÉ DU SERVICE
ANNÉE DE RÉFÉRENCE : 2019

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 annuellement un sommaire des résultats des indices de
3 qualité du service. Depuis le retour au coût de service, il n'est plus nécessaire pour Gazifère de
4 déposer ce type de suivi devant la Régie. Toutefois, Gazifère est d'avis qu'il est souhaitable de
5 ne pas perdre ce type d'information et préfère maintenir le dépôt de ce suivi. Par conséquent,
6 Gazifère présente les résultats des indices de qualité du service pour l'année 2019, à titre
7 indicatif seulement, tel qu'elle a annoncé qu'elle le ferait¹.

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 2019. L'indice de
16 performance global pour l'exercice financier 2019 se chiffre à 95,42 %.

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 %	98,14 %
Fréquence de lecture des compteurs	Pourcentage des compteurs lus selon la politique	20 %	92,05 %
Rapidité de réponse aux appels téléphoniques	Réponse aux appels téléphoniques en 30 secondes ou moins	20 %	91,14 %
Satisfaction de la clientèle	Pourcentage du niveau de satisfaction envers la prestation de service	20 %	95,79 %
Indice global (moyenne pondérée)			95,42 %

¹ D-2017-081, R-4003-2017, Phase 1, pages 21-22, paragraphes 46 à 52.