

GAZIFÈRE INC.
SUIVI DU SERVICE DE PAIEMENT PAR CARTE DE CRÉDIT
FERMETURE DES LIVRES 2019

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

Le service de paiement par carte de crédit est officiellement accessible à la clientèle de Gazifère depuis septembre 2018 pour le service par téléphone et depuis le mois d'octobre de la même année pour le service par internet. Gazifère a donc présenté, dans le cadre du dossier de fermeture des livres 2018, un suivi du service de paiement par carte de crédit pour les mois où le service a été offert à sa clientèle, soit pour les mois de septembre à décembre 2018.

Dans sa décision D-2019-154, la Régie a pris acte de ce suivi et a demandé à Gazifère de déposer, dans le cadre du rapport annuel 2019, le bilan de la première année complète d'opération de ce service².

Le tableau suivant présente le bilan d'opération du service de paiement par carte de crédit pour la période du 1^{er} janvier 2019 au 31 décembre 2019.

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

² Dossier R-4032-2018, D-2019-154, page 45

BILAN D'OPÉRATION DU SERVICE DE PAIEMENT PAR CARTE DE CRÉDIT – ANNÉE 2019

	Nombre de participants			Nombre de factures acquittées ³			Montants acquittés		
	Nombre de participants utilisant le paiement par carte de crédit	Nombre total de clients de Gazifière pour le mois donné	Pourcentage (%)	Nombre de factures acquittées par carte de crédit	Nombre total de factures acquittées par les clients de Gazifière dans un mois donné	Pourcentage (%)	Montants acquittés par carte de crédit (\$)	Montants totaux acquittés par l'ensemble des clients de Gazifière dans un mois donné (\$)	Pourcentage (%)
Janvier	118	42 592	0.28%	127	41 559	0.31%	24 207.86 \$	10 614 488\$	0.23%
Février	156	42 622	0.37%	166	42 216	0.39%	35 880.91	9 241 759	0.39%
Mars	163	42 633	0.38%	170	42 838	0.40%	38 375.74	8 338 514	0.46%
Avril	158	42 652	0.37%	170	43 784	0.39%	33 076.18	5 152 626	0.64%
Mai	172	42 718	0.40%	184	45 123	0.41%	28 287.36	2 734 186	1.03%
Juin	163	42 763	0.38%	170	38 766	0.44%	18 781.46	2 316 461	0.81%
Juillet	256	42 782	0.60%	275	43 950	0.63%	31 838.73	1 659 339	1.92%
Août	237	42 848	0.55%	253	41 065	0.62%	21 925.86	1 805 702	1.21%
Septembre	255	42 897	0.59%	266	38 326	0.69%	26 701.23	1 935 801	1.38%
Octobre	296	42 935	0.69%	318	44 043	0.72%	32 276.19	3 578 775	0.90%
Novembre	269	43 005	0.63%	281	40 230	0.70%	31 291.08	6 177 889	0.51%
Décembre	321	43 074	0.75%	341	43 421	0.79%	55 209.25	7 800 053	0.71%
Total	2 564 dont 1 047 clients distincts ⁴	42 793 ⁵	2.45% ⁶	2 721	505 321	0.54%	377 851.85 \$	61 355 593 \$	0.62%

³ Veuillez noter que le nombre de factures acquittées correspond au nombre de transactions effectuées tel qu'expliqué à la pièce B-0444, GI-60, Document 10, page 2 de 2, dossier R-4032-2018.

⁴ Les 1 047 clients distincts correspondent au nombre de clients de Gazifière ayant utilisé le service de paiement par carte de crédit au moins une fois au cours de l'année 2019.

⁵ Représente la moyenne mensuelle du nombre de clients en 2019.

⁶ Représente le nombre de clients distincts ayant utilisé le service de paiement par carte de crédit sur la moyenne mensuelle du nombre de clients en 2019.

À la suite de l'analyse des données pour l'année 2019, il est possible de constater que 2 721 factures ont été acquittées par l'entremise du service de paiement par carte de crédit, et ce, par 1 047 clients distincts de Gazifère. De ces 1 047 clients, 53 % d'entre eux ont utilisé ce service à une seule reprise. Veuillez noter que dans la colonne « Nombre de participants » du tableau ci-dessus, le même client peut avoir été comptabilisé à plus d'une reprise si ce client a utilisé le service de paiement par carte de crédit à plus d'une occasion au cours de l'année 2019.

Il est possible de constater une croissance constante et graduelle de l'utilisation de ce service par la clientèle de Gazifère. Toutefois, l'utilisation de ce service reste marginale puisqu'en moyenne, 0,5% de la clientèle de Gazifère utilise ce mode de paiement sur une base mensuelle et seulement 2,45% de la clientèle de Gazifère a acquitté une facture au courant de l'année par l'entremise de ce service en 2019. Par ailleurs, il importe de rappeler que Gazifère veille à expliquer aux utilisateurs de ce service, par le biais de son site internet ou par l'entremise du personnel du service à la clientèle, le fonctionnement, les implications et les responsabilités associés à l'utilisation du paiement par carte de crédit.

Gazifère demande donc l'autorisation à la Régie de mettre fin à ce suivi.