

GAZIFÈRE INC.
FERMETURE DES LIVRES
SOMMAIRE DES RÉSULTATS DES INDICES DE QUALITÉ DU SERVICE
ANNÉE DE RÉFÉRENCE : 2020

Pendant la période d'application du mécanisme incitatif, de 2006 à 2015, la Régie de l'énergie (ci-après la « **Régie** ») demandait que Gazifère lui soumette un sommaire des résultats des indices de qualité de son service. Depuis le retour du coût de service, il n'est plus nécessaire pour Gazifère de déposer ce type de suivi auprès de la Régie. Toutefois, Gazifère est d'avis qu'il est souhaitable de ne pas perdre ce type d'information et préfère maintenir le dépôt de ce suivi. Par conséquent, Gazifère présente les résultats des indices de qualité du service pour l'année 2020, à titre indicatif seulement, tel qu'elle a annoncé qu'elle le ferait¹.

Dans le cadre du mécanisme incitatif, la Régie avait approuvé, aux termes de sa décision D-2010-112, un mécanisme de partage de l'excédent de rendement basé notamment sur cinq indices de qualité de service. Les cinq indices avaient une pondération égale de 20 % chacun. Aux termes de cette même décision, la Régie limitait la valeur de chacun des indicateurs de performance à 100 % au maximum et le poids de chacun à 20 % au maximum.

Dans le tableau ci-dessous, Gazifère présente les cinq indices de qualité du service, les indices de performance s'y rattachant ainsi que la pondération de chacun d'entre eux et la performance atteinte au cours de l'exercice financier qui se termine le 31 décembre 2020. L'indice de performance global pour l'exercice financier 2020 se chiffre à 95,35 %.

Gazifère Inc. Sommaire des indices de qualité et performance réelle 2020			
Indices de qualité	Indices de performance	Pondération	Performance réelle 2020
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 %	99,22 %
Fréquence de lecture des compteurs	Pourcentage des compteurs lus selon la politique	20 %	94,18 %
Rapidité de réponse aux appels téléphoniques	Réponse aux appels téléphoniques en 30 secondes ou moins	20 %	92,33 %
Satisfaction de la clientèle	Pourcentage du niveau de satisfaction envers la prestation de service	20 %	91 %
Indice global (moyenne pondérée)			95,35 %

¹ Décision [D-2017-081](#), R-4003-2017, Phase 1, pages 21-22, pages 21-22, paragraphes 46 à 52.
Original : 2021-06-30