

GAZIFÈRE INC.  
FERMETURE DES LIVRES  
SOMMAIRE DES RÉSULTATS DES INDICES DE QUALITÉ DU SERVICE  
ANNÉE DE RÉFÉRENCE : 2021

1 Pendant la période d'application du mécanisme incitatif, de 2006 à 2015, la Régie de l'énergie  
2 (ci-après la « **Régie** ») demandait que Gazifère lui soumette un sommaire des résultats des  
3 indices de qualité de son service. Malgré un retour à la méthode du coût de service, Gazifère  
4 maintient le dépôt de ce suivi puisqu'elle estime souhaitable de ne pas perdre ce type  
5 d'information et de faire la démonstration de la qualité de son service, indépendamment de son  
6 mode de fonctionnement. Par conséquent, Gazifère présente les résultats des indices de qualité  
7 du service pour l'année 2021, à titre indicatif, tel que précédemment annoncé<sup>1</sup>.

8 Dans le cadre du mécanisme incitatif, la Régie avait approuvé, aux termes de sa décision  
9 D-2010-112, un mécanisme de partage de l'excédent de rendement basé notamment sur cinq  
10 indices de qualité de service. Les cinq indices avaient une pondération égale de 20 % chacun.  
11 Aux termes de cette même décision, la Régie limitait la valeur de chacun des indicateurs de  
12 performance à 100 % au maximum 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 qui se termine le 31 décembre 2021. L'indice de  
16 performance global pour l'exercice financier 2021 se chiffre à 93,41 %.

<b>Gazifère Inc.</b>			
<b>Sommaire des indices de qualité et performance réelle 2021</b>			
<b>Indices de qualité</b>	<b>Indices de performance</b>	<b>Pondération</b>	<b>Performance réelle 2021</b>
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 %	97,84 %
Fréquence de lecture des compteurs	Pourcentage des compteurs lus selon la politique	20 %	93,95 %
Rapidité de réponse aux appels téléphoniques	Réponse aux appels téléphoniques en 30 secondes ou moins	20 %	86,26 %
Satisfaction de la clientèle	Pourcentage du niveau de satisfaction envers la prestation de service	20 %	89 %
Indice global (moyenne pondérée)			93,41 %

<sup>1</sup> Décision [D-2017-081](#), R-4003-2017, Phase 1, pages 21-22, pages 21-22, paragraphes 46 à 52.