

**GAZIFÈRE INC.**  
**INDICE DE PERFORMANCE**  
**RAPIDITÉ DE RÉPONSE AUX APPELS TÉLÉPHONIQUES 2013**  
**RÉSULTATS AU 31 DÉCEMBRE 2013**

	<i>Appels reçus</i>	<i>% Répondu</i>	<i>Temps moyen d'attente (secondes)</i>	<i>% Politique (30 sec)</i>
<i>Janvier</i>	5,142	100%	30.00	91.39%
<i>Février</i>	4,220	100%	30.00	91.45%
<i>Mars</i>	4,331	100%	30.00	95.28%
<i>Avril</i>	5,316	100%	30.00	93.01%
<i>Mai</i>	5,190	100%	30.00	92.25%
<i>Juin</i>	4,547	100%	30.00	93.60%
<i>Juillet</i>	5,260	100%	30.00	93.38%
<i>Août</i>	5,034	100%	30.00	91.62%
<i>Septembre</i>	4,909	100%	30.00	91.01%
<i>Octobre</i>	5,726	100%	30.00	92.18%
<i>Novembre</i>	5,517	100%	30.00	94.39%
<i>Décembre</i>	5,499	100%	30.00	93.53%
<b>TOTAL</b>	<b>60,691</b>	<b>100%</b>	<b>30.00</b>	<b>92.76%</b>