

GAZIFÈRE INC.
INDICE DE PERFORMANCE RAPPORT DE L'ENTRETIEN PRÉVENTIF 2019
RÉSULTATS AU 31 DÉCEMBRE 2019

TÂCHES		JANVIER	FÉVRIER	MARS	AVRIL	MAI	JUIN	JUILLET	AOÛT	SEPTEMBRE	OCTOBRE	NOVEMBRE	DÉCEMBRE	TOTAL	% Completé
Inspection de valves	Planifié	0	0	0	0	13	20	21	31	31	120	1	0	237	
	Réalisé	0	0	0	0	13	20	21	31	31	120	1	0	237	100%
Protection cathodique	Planifié	20	20	20	391	37	20	20	20	20	25	20	20	633	
	Réalisé	20	20	20	391	37	20	20	20	20	25	20	20	633	100%
Détection de fuites branchements (nombre)	Planifié	0	0	0	0	0	1939	874	1434	830	331	4083	263	9754	
	Réalisé	0	0	0	0	0	1939	874	1434	830	331	4083	263	9754	100%
Détection de fuites conduites principales (KM)	Planifié	0	0	0	0	0	42	18	14	19	6	103	0	202	
	Réalisé	0	0	0	0	0	42	18	14	19	6	103	0	202	100%
Tests d'odorant	Planifié	13	13	13	13	13	13	13	13	13	13	13	13	156	
	Réalisé	15	13	13	13	13	13	13	13	7	19	8	17	157	100%
Régulation	Planifié	10	6	9	23	5	11	8	9	5	1	7	0	94	
	Réalisé	10	6	9	23	5	11	8	9	5	1	7	0	94	100%
TOTAL	Planifié	43	39	42	427	68	2045	954	1521	918	496	4227	296	11076	
	Réalisé	45	39	42	427	68	2045	954	1521	912	502	4222	300	11077	100%

Résultat plafonné selon la D-2010-112 100.00%

GAZIFÈRE INC.
INDICE DE PERFORMANCE
RAPIDITÉ DE RÉPONSE AUX SITUATIONS D'URGENCE 2019
RÉSULTATS AU 31 DÉCEMBRE 2019

	Nombre d'appels total	Nombre d'appels répondus à l'intérieur de 35 min.	% d'appels répondus à l'intérieur de 35 min.
Janvier 2019	171	166	97.08%
Février 2019	198	192	96.97%
Mars 2019	138	138	100.00%
Avril 2019	93	93	100.00%
Mai 2019	126	124	98.41%
Juin 2019	68	67	98.53%
Juillet 2019	78	73	93.59%
Août 2019	90	90	100.00%
Septembre 2019	106	103	97.17%
Octobre 2019	145	142	97.93%
Novembre 2019	186	183	98.39%
Décembre 2019	156	155	99.36%
Total	1555	1526	98.14%

GAZIFÈRE INC.
INDICE DE PERFORMANCE
FRÉQUENCE DE LECTURE DES COMPTEURS 2019
RÉSULTATS AU 31 DÉCEMBRE 2019

	<i>Nombre total des compteurs à lire</i>	<i>Nombre total des compteurs lus</i>	<i>% Respecté</i>
Janvier	42,099	37,963	90.18%
Février	42,665	32,536	76.26%
Mars	42,714	33,907	79.38%
Avril	42,682	39,091	91.59%
Mai	42,738	41,219	96.45%
Juin	42,758	41,308	96.61%
Juillet	42,816	40,300	94.12%
Août	42,877	40,869	95.32%
Septembre	42,912	41,706	97.19%
Octobre	42,961	41,573	96.77%
Novembre	43,024	41,056	95.43%
Décembre	40,974	39,026	95.25%
TOTAL	511,220	470,554	92.05%

GAZIFÈRE INC.
INDICE DE PERFORMANCE
RAPIDITÉ DE RÉPONSE AUX APPELS TÉLÉPHONIQUES 2019
RÉSULTATS AU 31 DÉCEMBRE 2019

	<i>Appels reçus</i>	<i>% Répondu</i>	<i>Indice de performance (30 secondes)</i>	<i>% Politique (30 secondes)</i>
<i>Janvier</i>	5,533	100%	30 sec.	92.54%
<i>Février</i>	5,438	100%	30 sec.	93.36%
<i>Mars</i>	4,444	100%	30 sec.	95.63%
<i>Avril</i>	4,873	100%	30 sec.	92.55%
<i>Mai</i>	5,032	100%	30 sec.	91.79%
<i>Juin</i>	4,512	100%	30 sec.	91.05%
<i>Juillet</i>	5,153	100%	30 sec.	91.69%
<i>Août</i>	4,595	100%	30 sec.	91.08%
<i>Septembre</i>	4,244	100%	30 sec.	88.67%
<i>Octobre</i>	5,095	100%	30 sec.	89.17%
<i>Novembre</i>	5,378	100%	30 sec.	85.12%
<i>Décembre</i>	4,417	100%	30 sec.	91.06%
TOTAL	58,714	100%	30 sec.	91.14%

Lors de la fermeture des livres 2018, la Régie a exprimé des inquiétudes concernant le recul de l'indicateur *Rapidité de réponse aux appels téléphoniques*. Gazifère a alors expliqué ce recul dans une réponse à la demande de renseignements no. 7 de la Régie¹. En résumé, ce recul s'expliquait par un amalgame de plusieurs éléments, tels que l'augmentation de la communication par courriel avec la clientèle, le taux de roulement du personnel, ainsi que la promotion de certains programmes offerts par le distributeur dans le cadre des appels (ex. programmes d'efficacité énergétique et programmes commerciaux).

La Régie a donc demandé à Gazifère, dans sa décision D-2019-154, « *d'ajouter un suivi sur l'efficacité des solutions mises en place pour réduire la surcharge de travail de son personnel du centre d'appels reliée aux communications par courriel* »².

Les deux solutions suivantes ont été mises en place afin de réduire la surcharge de travail de cette équipe :

¹ Dossier R-4032-2018, B-0560, GI-65.1, Document 1, page 26 de 26, Réponse 18.1.

² D-2019-154, R-4032-2018, Phase 5, paragraphe 51, page 17.

1. Optimisation de la banque de réponses préétablies afin de réduire le temps nécessaire à la rédaction des courriels. En 2015, cette banque contenait seulement 22 modèles de réponses tandis qu'elle en contient maintenant 150;
2. Formations supplémentaires auprès des responsables de la gestion des communications par courriel. L'objectif de cette mesure est de faciliter la rédaction rapide desdits courriels et de réduire les délais occasionnés par la nécessité de contacter différents départements pour obtenir des réponses et/ou clarifications. Ces formations additionnelles ont pour but d'éliminer cette étape de recherche d'informations, laquelle ajoute une charge de travail supplémentaire à l'employé, le rendant ainsi indisponible pour répondre aux appels entrants pendant une certaine période.

Il est possible de constater dans le tableau ci-dessus que l'année 2019 a connu à nouveau un léger recul pour cet indicateur, passant de 92,50 % en 2018 à 91,14 % en 2019. Bien que la mise en place des solutions d'optimisation de la communication par courriel avec la clientèle ait été effectuée au cours de l'année dernière, il importe de spécifier que les effets bénéfiques de ces solutions sur la performance de l'équipe sont progressifs. En effet, l'intégration des outils et des solutions dans les habitudes de travail de l'équipe est un processus qui demande un certain temps. De plus, l'augmentation de l'efficacité des échanges par courriel avec la clientèle n'a qu'une incidence partielle sur le résultat final de l'indicateur.

L'année 2019 a été particulièrement mouvementée au sein du service à la clientèle de Gazifère. En effet, des employés ont quitté en raison de congés de maladie ou de maternité. Il y a eu également quelques départs dus à des promotions internes. Bien que les départs associés aux promotions à l'interne puissent être compensés par l'embauche et la formation d'employés (préalablement à l'entrée en fonction de l'employé dans un nouveau service), les congés pour maladie sont, pour leur part, difficilement prévisibles. Par conséquent, ces départs ont dû être palliés par l'embauche de nouveaux employés. Tel que mentionné précédemment³, les nouveaux employés requièrent une période de formation à laquelle s'ajoute une période de stabilisation pendant laquelle ils sont alors accompagnés et pendant laquelle la durée des appels peut être plus importante.

À titre d'illustration, trois nouveaux employés ont été embauchés en 2019 et ils ont tous commencé à la mi-décembre. En regardant les résultats de l'indicateur, il est possible de constater des pourcentages plus faibles au cours des mois précédant l'embauche de ces employés, période qui a été impactée par des départs imprévisibles, diminuant ainsi le nombre d'employés dans ce département. Il est également possible de percevoir une légère augmentation au cours du mois de décembre, laquelle peut s'expliquer par une réorganisation temporaire des effectifs. Cette augmentation des résultats continue au cours des premiers mois de l'année 2020. Malgré la situation actuelle liée au COVID-19 qui a certainement impacté le nombre d'appels au cours des premiers mois de l'année (surtout au mois de mars), l'entrée en

³ Dossier R-4032-2018, B-0560, GI-65.1, Document 1, page 26 de 26, Réponse 18.1.
Original : 2020-06-23

fonction de nouveaux employés vient apporter une aide non négligeable au service à la clientèle.

	Appels reçus	% Répondu	Indice de performance (30 secondes)	% Politique (30 secondes)
Janvier	5,063	100 %	30 sec.	90.66 %
Février	4,114	100 %	30 sec.	93.51 %
Mars	3,664	100 %	30 sec.	97.60 %

GAZIFÈRE INC.
INDICE DE PERFORMANCE
SONDAGE DE SATISFACTION DE LA CLIENTÈLE
RÉSULTATS AU 31 DÉCEMBRE 2019

Segments de marché		Résultats % (1)
Clientèle résidentielle	Ayant reçu un service	98.61%
	N'ayant pas reçu un service	94.20%
Clientèle CII	Ayant reçu un service	98.55%
	N'ayant pas reçu un service	97.10%
Résultat pondéré de la clientèle final		95.79%

Note: (1) Voir le rapport annuel sur le sondage de satisfaction de la clientèle 2019, à la pièce GI-9, document 1.5.1, page 11 de 11.