

**GAZIFÈRE INC.**  
**INDICE DE PERFORMANCE RAPPORT DE L'ENTRETIEN PRÉVENTIF 2020**  
**RÉSULTATS AU 31 DÉCEMBRE 2020**

| TÂCHES                                               |          | JANVIER | FÉVRIER | MARS | AVRIL | MAI | JUIN | JUILLET | AOÛT | SEPTEMBRE | OCTOBRE | NOVEMBRE | DÉCEMBRE | TOTAL | % Completé |
|------------------------------------------------------|----------|---------|---------|------|-------|-----|------|---------|------|-----------|---------|----------|----------|-------|------------|
| Inspection de valves                                 | Planifié | 0       | 7       | 0    | 192   | 3   | 2    | 3       | 1    | 0         | 0       | 0        | 0        | 208   |            |
|                                                      | Réalisé  | 0       | 7       | 2    | 196   | 8   | 12   | 10      | 5    | 2         | 6       | 1        | 6        | 255   | 100%       |
| Protection cathodique                                | Planifié | 0       | 0       | 0    | 353   | 12  | 3    | 0       | 0    | 0         | 25      | 5        | 0        | 398   |            |
|                                                      | Réalisé  | 0       | 0       | 0    | 353   | 12  | 3    | 0       | 0    | 0         | 25      | 5        | 0        | 398   | 100%       |
| Détection de fuites<br>branchements (nombre)         | Planifié | 0       | 0       | 0    | 869   | 3   | 228  | 6462    | 1986 | 789       | 97      | 1257     | 0        | 11691 |            |
|                                                      | Réalisé  | 0       | 0       | 0    | 869   | 3   | 228  | 6462    | 1986 | 789       | 97      | 1257     | 0        | 11691 | 100%       |
| Détection de fuites<br>conduites<br>principales (KM) | Planifié | 0       | 0       | 0    | 0     | 0   | 0    | 122     | 45   | 51        | 5       | 0        | 0        | 224   |            |
|                                                      | Réalisé  | 0       | 0       | 0    | 0     | 0   | 0    | 122     | 45   | 51        | 5       | 0        | 0        | 224   | 100%       |
| Tests d'odorant                                      | Planifié | 13      | 13      | 13   | 13    | 13  | 13   | 13      | 13   | 13        | 13      | 13       | 13       | 156   |            |
|                                                      | Réalisé  | 13      | 13      | 13   | 13    | 13  | 13   | 13      | 13   | 7         | 19      | 13       | 13       | 156   | 100%       |
| Régulation                                           | Planifié | 13      | 12      | 13   | 19    | 8   | 15   | 10      | 9    | 9         | 3       | 6        | 1        | 118   |            |
|                                                      | Réalisé  | 13      | 12      | 13   | 19    | 8   | 15   | 10      | 9    | 9         | 3       | 6        | 1        | 118   | 100%       |
| TOTAL                                                | Planifié | 26      | 32      | 26   | 1446  | 39  | 261  | 6610    | 2054 | 862       | 143     | 1281     | 14       | 12795 |            |
|                                                      | Réalisé  | 26      | 32      | 28   | 1450  | 44  | 271  | 6617    | 2058 | 858       | 155     | 1282     | 20       | 12842 | 100%       |

Résultat plafonné selon la D-2010-112      100.00%

**GAZIFÈRE INC.**  
**INDICE DE PERFORMANCE**  
**RAPIDITÉ DE RÉPONSE AUX SITUATIONS D'URGENCE 2020**  
**RÉSULTATS AU 31 DÉCEMBRE 2020**

|                | Nombre<br>d'appels total | Nombre d'appels<br>répondus à l'intérieur<br>de 35 min. | % d'appels répondus<br>à l'intérieur de 35 min. |
|----------------|--------------------------|---------------------------------------------------------|-------------------------------------------------|
| Janvier 2020   | 168                      | 166                                                     | 98,81%                                          |
| Février 2020   | 112                      | 111                                                     | 99,11%                                          |
| Mars 2020      | 95                       | 95                                                      | 100,00%                                         |
| Avril 2020     | 77                       | 76                                                      | 98,70%                                          |
| Mai 2020       | 109                      | 108                                                     | 99,08%                                          |
| Juin 2020      | 93                       | 92                                                      | 98,92%                                          |
| Juillet 2020   | 77                       | 77                                                      | 100,00%                                         |
| Août 2020      | 75                       | 75                                                      | 100,00%                                         |
| Septembre 2020 | 122                      | 120                                                     | 98,36%                                          |
| Octobre 2020   | 132                      | 132                                                     | 100,00%                                         |
| Novembre 2020  | 116                      | 116                                                     | 100,00%                                         |
| Décembre 2020  | 114                      | 112                                                     | 98,25%                                          |
|                |                          |                                                         |                                                 |
| <b>Total</b>   | <b>1290</b>              | <b>1280</b>                                             | <b>99,22%</b>                                   |

**GAZIFÈRE INC.**  
**INDICE DE PERFORMANCE**  
**FRÉQUENCE DE LECTURE DES COMPTEURS 2020**  
**RÉSULTATS AU 31 DÉCEMBRE 2020**

|                         | <i><b>Nombre total<br/>des compteurs à lire</b></i> | <i><b>Nombre total<br/>des compteurs lus</b></i> | <i><b>% Respecté</b></i> |
|-------------------------|-----------------------------------------------------|--------------------------------------------------|--------------------------|
| <i><b>Janvier</b></i>   | 43 144                                              | 39 927                                           | 92,54%                   |
| <i><b>Février</b></i>   | 43 135                                              | 36 850                                           | 85,43%                   |
| <i><b>Mars</b></i>      | 43 135                                              | 39 080                                           | 90,56%                   |
| <i><b>Avril</b></i>     | 42 587                                              | 40 916                                           | 96,08%                   |
| <i><b>Mai</b></i>       | 43 204                                              | 41 407                                           | 95,84%                   |
| <i><b>Juin</b></i>      | 43 237                                              | 40 944                                           | 94,70%                   |
| <i><b>Juillet</b></i>   | 43 304                                              | 41 617                                           | 96,10%                   |
| <i><b>Août</b></i>      | 43 346                                              | 42 052                                           | 97,01%                   |
| <i><b>Septembre</b></i> | 43 382                                              | 41 671                                           | 96,06%                   |
| <i><b>Octobre</b></i>   | 43 412                                              | 41 594                                           | 95,81%                   |
| <i><b>Novembre</b></i>  | 43 456                                              | 40 806                                           | 93,90%                   |
| <i><b>Décembre</b></i>  | 43 503                                              | 41 777                                           | 96,03%                   |
| <i><b>TOTAL</b></i>     | <b>518 845</b>                                      | <b>488 641</b>                                   | <b>94,18%</b>            |

**GAZIFÈRE INC**  
**INDICE DE PERFORMANCE**  
**RAPIDITÉ DE RÉPONSES AUX APPELS TÉLÉPHONIQUES 2020**  
**RÉSULTATS AU 31 DÉCEMBRE 2020**

|                         | <i><b>Appels reçus</b></i> | <i><b>% Répondu</b></i> | <i><b>Indice de performance<br/>(30 secondes)</b></i> | <i><b>% Politique (30 secondes) (1)</b></i> |
|-------------------------|----------------------------|-------------------------|-------------------------------------------------------|---------------------------------------------|
| <i><b>Janvier</b></i>   | 5 063                      | 100%                    | 30 sec.                                               | 90,66%                                      |
| <i><b>Février</b></i>   | 4 114                      | 100%                    | 30 sec.                                               | 93,51%                                      |
| <i><b>Mars</b></i>      | 3 664                      | 100%                    | 30 sec.                                               | 97,60%                                      |
| <i><b>Avril</b></i>     | 2 933                      | 100%                    | 30 sec.                                               | 97,85%                                      |
| <i><b>Mai</b></i>       | 3 562                      | 100%                    | 30 sec.                                               | 92,70%                                      |
| <i><b>Juin</b></i>      | 3 910                      | 100%                    | 30 sec.                                               | 91,33%                                      |
| <i><b>Juillet</b></i>   | 3 848                      | 100%                    | 30 sec.                                               | 95,37%                                      |
| <i><b>Août</b></i>      | 3 723                      | 100%                    | 30 sec.                                               | 96,78%                                      |
| <i><b>Septembre</b></i> | 4 264                      | 100%                    | 30 sec.                                               | 92,64%                                      |
| <i><b>Octobre</b></i>   | 5 388                      | 100%                    | 30 sec.                                               | 84,06%                                      |
| <i><b>Novembre</b></i>  | 4 980                      | 100%                    | 30 sec.                                               | 85,70%                                      |
| <i><b>Décembre</b></i>  | 4 569                      | 100%                    | 30 sec.                                               | 89,80%                                      |
| <b>TOTAL</b>            | <b>50 018</b>              | <b>100%</b>             | <b>30 sec.</b>                                        | <b>92,33%</b>                               |

Note :

(1) Les trois derniers résultats de l'année se situant sous 90 % coïncident avec le lancement du tarif de gaz naturel renouvelable (GNR). En effet, cette nouvelle offre a eu pour effet d'augmenter le nombre d'appels ainsi que la longueur de ceux-ci afin de permettre au service à la clientèle de répondre adéquatement aux questions de la clientèle sur le tarif GNR ainsi que de procéder, le cas échéant, au processus d'adhésion à celui-ci. Malgré trois résultats un peu moins élevés, la moyenne de Gazifère pour l'année 2020 demeure à un très bon niveau avec un taux annuel moyen de 92,33 %. Il est important de rappeler que certaines mesures ont été prises au cours de l'année 2019 afin de réduire la surcharge du travail du personnel au centre d'appel, ce qui a eu un effet bénéfique sur le résultat obtenue en 2020 (lequel est plus élevé que celui de 2019).

**GAZIFÈRE INC.**  
**INDICE DE PERFORMANCE**  
**SONDAGE DE SATISFACTION DE LA CLIENTÈLE**  
**RÉSULTATS AU 31 DÉCEMBRE 2020**

|                                                           | Résultats 8-10 en % (1) |
|-----------------------------------------------------------|-------------------------|
| <b>Total</b>                                              | <b>91%</b>              |
| <i>Clientèle résidentielle (RÉS)</i>                      | 91%                     |
| <i>Clientèle affaire (CII)</i>                            | 89%                     |
| Strates - Demandes d'information (DI)                     | 86%                     |
| Strates - Visites techniques initiées par Gazifère (VIG)  | 94%                     |
| Strates - Visites techniques initiées par le client (VIC) | 92%                     |
| Strates - Travaux et nouveaux branchements (NB/T)         | 97%                     |

Note:

(1) Voir le rapport annuel sur le sondage de satisfaction de la clientèle 2020, à la pièce GI-55, Document 1.5.1, page 6 de 9.