

GAZIFÈRE INC.
INDICE DE PERFORMANCE RAPPORT DE L'ENTRETIEN PRÉVENTIF 2021
RÉSULTATS AU 31 DÉCEMBRE 2021

TÂCHES		JANVIER	FÉVRIER	MARS	AVRIL	MAI	JUIN	JUILLET	AOÛT	SEPTEMBRE	OCTOBRE	NOVEMBRE	DÉCEMBRE	TOTAL	% Completé
Inspection de valves	Planifié	0	13	8	40	20	30	17	29	114	33	10	0	314	
	Réalisé	0	13	8	40	20	30	17	29	114	33	10	6	320	100%
Protection cathodique	Planifié	0	0	394	0	0	4	0	0	0	0	0	0	398	
	Réalisé	0	0	394	0	0	4	0	0	0	0	0	0	398	100%
Détection de fuites branchements (nombre)	Planifié	339	184	506	12	0	1468	3783	842	840	857	2597	0	11428	
	Réalisé	339	184	506	12	0	1468	3783	842	840	857	2597	0	11428	100%
Détection de fuites conduites principales (KM)	Planifié	2	3	0	0	6	56	107	27	23	15	71	0	310	
	Réalisé	2	3	0	0	6	56	107	27	23	15	71	0	310	100%
Tests d'odorant	Planifié	13	13	13	13	13	13	13	13	13	13	13	13	156	
	Réalisé	26	0	20	13	13	0	26	13	13	13	13	13	163	100%
Régulation	Planifié	3	7	15	11	9	6	17	11	4	6	11	5	105	
	Réalisé	1	1	3	16	8	14	7	2	18	8	10	17	105	100%
TOTAL	Planifié	357	220	936	76	48	1577	3937	922	994	924	2702	18	12711	
	Réalisé	368	201	931	81	47	1572	3940	913	1008	926	2701	36	12724	100%

Résultat plafonné selon la D-2010-112 100.00%

GAZIFÈRE INC.
INDICE DE PERFORMANCE
RAPIDITÉ DE RÉPONSE AUX SITUATIONS D'URGENCE 2021
RÉSULTATS AU 31 DÉCEMBRE 2021

	Nombre d'appels total	Nombre d'appels répondus à l'intérieur de 35 min.	% d'appels répondus à l'intérieur de 35 min.
Janvier 2021	99	97	97,98%
Février 2021	119	117	98,32%
Mars 2021	120	119	99,17%
Avril 2021	95	94	98,95%
Mai 2021	120	118	98,33%
Juin 2021	106	98	92,45%
Juillet 2021	115	113	98,26%
Août 2021	76	74	97,37%
Septembre 2021	83	82	98,80%
Octobre 2021	93	92	98,92%
Novembre 2021	147	145	98,64%
Décembre 2021	123	119	96,75%
Total	1296	1268	97,84%

GAZIFÈRE INC.
INDICE DE PERFORMANCE
FRÉQUENCE DE LECTURE DES COMPTEURS 2021
RÉSULTATS AU 31 DÉCEMBRE 2021

	<i>Nombre total des compteurs à lire</i>	<i>Nombre total des compteurs lus</i>	<i>% Respecté</i>
<i>Janvier</i>	43 521	38 695	<u>88,91%</u>
<i>Février</i>	43 574	38 665	<u>88,73%</u>
<i>Mars</i>	43 646	38 614	<u>88,47%</u>
<i>Avril</i>	43 741	42 118	<u>96,29%</u>
<i>Mai</i>	43 796	41 969	<u>95,83%</u>
<i>Juin</i>	43 807	41 796	<u>95,41%</u>
<i>Juillet</i>	43 912	41 698	<u>94,96%</u>
<i>Août</i>	43 951	41 762	<u>95,02%</u>
<i>Septembre</i>	44 022	42 158	<u>95,77%</u>
<i>Octobre</i>	44 051	42 409	<u>96,27%</u>
<i>Novembre</i>	44 104	42 285	<u>95,88%</u>
<i>Décembre</i>	44 237	42 326	<u>95,68%</u>
TOTAL	526 362	494 495	93,95%

GAZIFÈRE INC
INDICE DE PERFORMANCE
RAPIDITÉ DE RÉPONSES AUX APPELS TÉLÉPHONIQUES 2021
RÉSULTATS AU 31 DÉCEMBRE 2021

	<i>Appels reçus</i>	<i>% Répondu</i>	<i>Indice de performance (30 secondes)</i>	<i>% Politique (30 secondes) (1)</i>
Janvier	4 509	100%	30 sec.	91,57%
Février	4 240	100%	30 sec.	93,42%
Mars	4 273	100%	30 sec.	95,19%
Avril	4 504	100%	30 sec.	88,85%
Mai	4 744	100%	30 sec.	84,97%
Juin	4 446	100%	30 sec.	86,08%
Juillet	4 042	100%	30 sec.	90,97%
Août	4 243	100%	30 sec.	82,98%
Septembre	4 179	100%	30 sec.	85,62%
Octobre	4 788	100%	30 sec.	80,08%
Novembre	4 798	100%	30 sec.	72,09%
Décembre	4 291	100%	30 sec.	83,27%
TOTAL	53 057	100%	30 sec.	86,26%

Note (1): Le résultat final de 86,26 % s'explique essentiellement par l'évolution importante et récente de la nature des tâches du service à la clientèle (SC). En effet, les membres de cette équipe profitent du contact privilégié qu'ils ont avec la clientèle pour faire la promotion de différents produits et/ou services. Ce faisant, la durée des appels tend donc à augmenter (par exemple, la durée desdits appels est passée de 4,59 min en 2020 à 6,21 min en 2021). Le nombre d'appels a également augmenté de 9 % comparativement à 2020. Le gaz naturel renouvelable (GNR) est l'exemple par excellence de l'impact qu'une nouvelle offre peut avoir sur l'équipe SC puisqu'en 2021 un nombre important d'appels a été reçu concernant l'adhésion et la socialisation du GNR. Au surplus, Gazifère constate depuis quelques années que les échanges par courriels gagnent en popularité, représentant une augmentation de 18 % du nombre de courriels/formulaires reçus en 2021 comparativement à l'année 2020. Par ailleurs, le service à la clientèle sert fréquemment de tremplin au développement d'employés et doit fréquemment composer avec le départ d'employés vers d'autres services interne. En terminant, les résultats les moins élevés de l'année 2021 ont été obtenus au cours des mois d'octobre et de novembre 2021, soit respectivement de 80,08 % et de 72,09 %. Ces résultats s'expliquent par le changement du système téléphonique qui s'est opéré au début du mois d'octobre et qui a occasionné certains problèmes d'ordre technique aux représentants.

GAZIFÈRE INC.
INDICE DE PERFORMANCE
SONDAGE DE SATISFACTION DE LA CLIENTÈLE
RÉSULTATS AU 31 DÉCEMBRE 2021

	Résultats 8-10 en % (1)
Total	89%
<i>Clientèle résidentielle (RÉS)</i>	89%
<i>Clientèle affaire (CII)</i>	92%
Strates - Demandes d'information (DI)	87%
Strates - Visites techniques initiées par Gazifère (VIG)	89%
Strates - Visites techniques initiées par le client (VIC)	90%
Strates - Travaux et nouveaux branchements (NB/T)	89%

Note:

(1) Voir le rapport annuel sur le sondage de satisfaction de la clientèle 2021, à la pièce GI-5, Document 1.5.1, page 6 de 8.