

GAZIFÈRE INC.
INDICE DE PERFORMANCE RAPPORT DE L'ENTRETIEN PRÉVENTIF 2022
RÉSULTATS AU 31 DÉCEMBRE 2022

TÂCHES		JANVIER	FÉVRIER	MARS	AVRIL	MAI	JUIN	JUILLET	AOÛT	SEPTEMBRE	OCTOBRE	NOVEMBRE	DÉCEMBRE	TOTAL	% Completé
Inspection de valves	Planifié	1	0	1	23	30	27	40	77	32	37	27	3	298	
	Réalisé	1	0	1	23	30	27	40	77	32	37	27	3	298	100%
Protection cathodique	Planifié	0	0	0	408	0	0	6	0	0	0	0	0	414	
	Réalisé	0	0	0	403	0	0	11	0	0	0	0	0	414	100%
Détection de fuites branchements (nombre)	Planifié	0	0	0	0	0	1154	4444	1898	0	0	896	179	8571	
	Réalisé	0	0	0	0	0	1154	4444	1898	0	0	896	179	8571	100%
Détection de fuites conduites principales (KM)	Planifié	0	0	0	0	3	36	75	70	1	1	0	1	186	
	Réalisé	0	0	0	0	3	36	75	70	1	1	0	1	186	100%
Tests d'odorant	Planifié	13	13	13	13	13	13	16	16	16	16	16	16	174	
	Réalisé	13	12	13	14	13	13	16	16	16	16	16	16	174	100%
Régulation	Planifié	1	12	14	11	20	14	8	16	5	9	18	11	139	
	Réalisé	1	12	14	11	20	14	8	16	5	9	18	11	139	100%
TOTAL	Planifié	15	25	28	455	66	1244	4589	2077	54	63	957	210	9782	
	Réalisé	15	24	28	451	66	1244	4594	2077	54	63	957	210	9782	100%

Résultat plafonné selon la D-2010-112 100%

GAZIFÈRE INC.
INDICE DE PERFORMANCE
RAPIDITÉ DE RÉPONSE AUX SITUATIONS D'URGENCE 2022
RÉSULTATS AU 31 DÉCEMBRE 2022

	Nombre d'appels total	Nombre d'appels répondus à l'intérieur de 35 min.	% d'appels répondus à l'intérieur de 35 min.
janv-22	185	178	96,22%
févr-22	115	114	99,13%
mars-22	91	85	93,41%
avr-22	97	93	95,88%
mai-22	93	89	95,70%
juin-22	82	79	96,34%
juil-22	120	118	98,33%
août-22	106	106	100,00%
sept-22	67	65	97,01%
oct-22	119	117	98,32%
nov-22	116	112	96,55%
déc-22	120	116	96,67%
Total	1311	1272	97,03%

GAZIFÈRE INC.
INDICE DE PERFORMANCE
FRÉQUENCE DE LECTURE DES COMPTEURS 2022
RÉSULTATS AU 31 DÉCEMBRE 2022

	<i>Nombre total des compteurs à lire</i>	<i>Nombre total des compteurs lus</i>	<i>% Respecté</i>
<i>Janvier</i>	44 254	38 642	87,32%
<i>Février</i>	42 459	34 182	80,51%
<i>Mars</i>	44 345	39 278	88,57%
<i>Avril</i>	44 404	43 598	98,18%
<i>Mai</i>	44 415	40 486	91,15%
<i>Juin</i>	44 459	43 127	97,00%
<i>Juillet</i>	44 478	42 940	96,54%
<i>Août</i>	44 529	42 247	94,88%
<i>Septembre</i>	44 662	42 178	94,44%
<i>Octobre</i>	44 656	42 395	94,94%
<i>Novembre</i>	44 733	42 303	94,57%
<i>Décembre</i>	44 821	38 408	85,69%
TOTAL	532 215	489 784	92,03%

GAZIFÈRE INC
INDICE DE PERFORMANCE
RAPIDITÉ DE RÉPONSE AUX APPELS TÉLÉPHONIQUES 2022
RÉSULTATS AU 31 DÉCEMBRE 2022

	<i>Appels reçus</i>	<i>% Répondu</i>	<i>Indice de performance (30 secondes)</i>	<i>% Politique (30 secondes) (1)</i>
<i>Janvier</i>	6 532	100%	30 sec.	74,66%
<i>Février</i>	4 551	100%	30 sec.	83,05%
<i>Mars</i>	4 621	100%	30 sec.	88,60%
<i>Avril</i>	4 681	100%	30 sec.	86,16%
<i>Mai</i>	4 576	100%	30 sec.	85,25%
<i>Juin</i>	4 311	100%	30 sec.	90,32%
<i>Juillet</i>	4 023	100%	30 sec.	83,18%
<i>Août</i>	5 194	100%	30 sec.	79,85%
<i>Septembre</i>	4 596	100%	30 sec.	79,27%
<i>Octobre</i>	5 060	100%	30 sec.	76,89%
<i>Novembre</i>	5 394	100%	30 sec.	74,12%
<i>Décembre</i>	4 908	100%	30 sec.	85,54%
TOTAL	58 447	100%	30 sec.	82,24%

Note (1): Le résultat final de 82,24 % s'explique essentiellement par une augmentation du nombre d'appels de 10 % entre les années 2021 et 2022. De plus, l'année dernière, Gazifère avait mentionné que la nature des tâches du service à la clientèle (SC) évoluait de manière importante. Ce changement se poursuit et s'ancre davantage dans le SC puisque plusieurs actions supplémentaires doivent être faites au cours des appels, notamment une vérification des avis d'infraction, une validation des estimés consécutifs, une validation de l'information au compte, des références aux programmes d'efficacité énergétique et autre offert chez Gazifère en fonction de la réalité du client, etc. Ce faisant, la durée des appels continue d'augmenter (par exemple, la durée desdits appels est passée de 4,59 min en 2020 à 6,21 min en 2021 et à 7,02 min en 2022). De plus, l'une des employés du SC est partie en congé de maternité et n'a pas été remplacé en raison d'un gel sur les embauches, ce qui a occasionné une charge additionnelle au SC puisqu'une redistribution de ses tâches a dû être effectuée au sein de l'équipe. Par ailleurs, le SC demeure un tremplin aux développements des employés et doit fréquemment composer avec le départ d'employés vers d'autres services, principalement à l'interne. Gazifère a également eu quelques défis informatiques au cours de l'année 2022 avec l'outil principal des représentants, impactant ainsi la productivité de l'équipe et la rapidité du traitement au cours des appels. Toutefois, malgré les difficultés soulignées ci-dessus, le temps moyen de réponse des appels est de 36 secondes.

GAZIFÈRE INC.
INDICE DE PERFORMANCE
SONDAGE DE SATISFACTION DE LA CLIENTÈLE
RÉSULTATS AU 31 DÉCEMBRE 2022

	Résultats 8-10 en %
Total	90%
<i>Clientèle résidentielle (RÉS)</i>	91%
<i>Clientèle affaire (CII)</i>	89%
Strates - Demandes d'information (DI)	88%
Strates - Visites techniques initiées par Gazifère (VIG)	97%
Strates - Visites techniques initiées par le client (VIC)	90%
Strates - Travaux et nouveaux branchements (NB/T)	89%