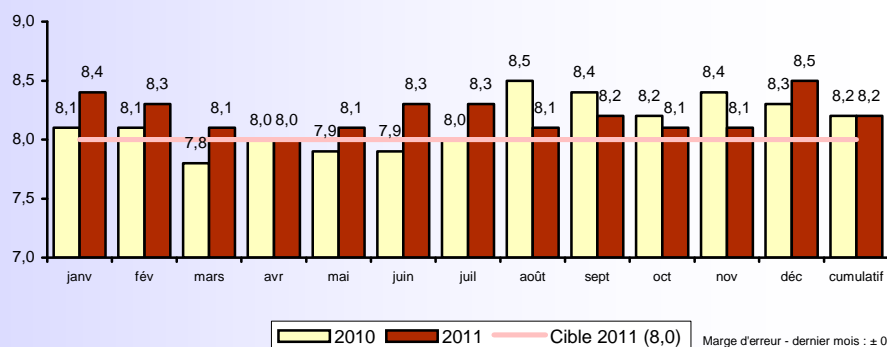
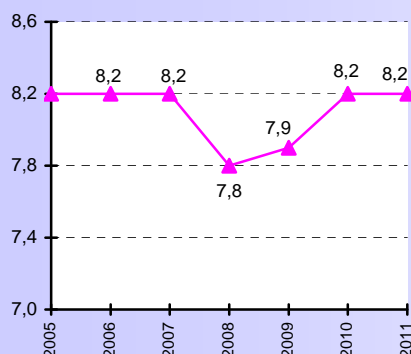


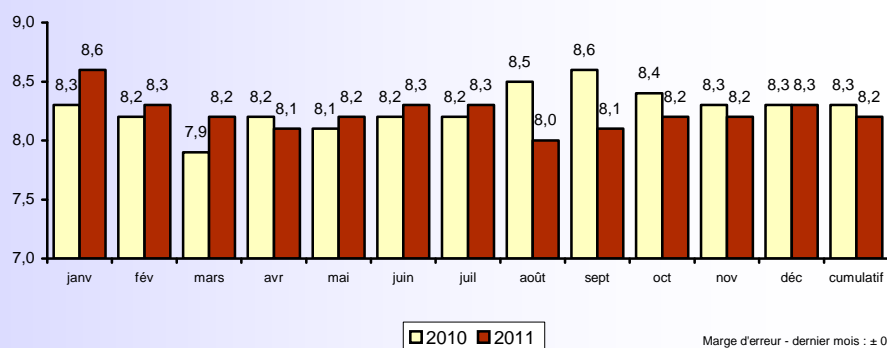
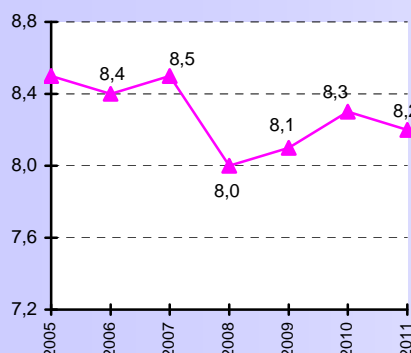
# Suivi de la qualité des contacts - clientèle résidentielle

Suivi mensuel - décembre 2011

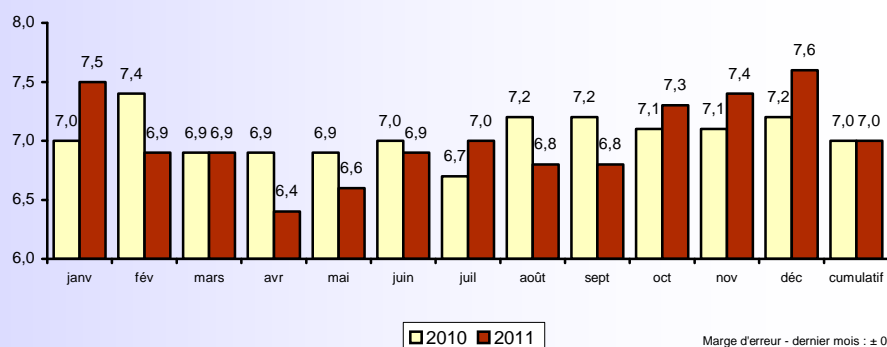
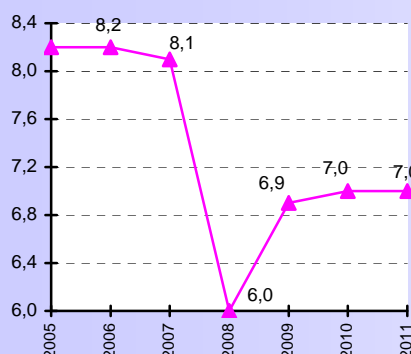
## Satisfaction globale (note sur 10)



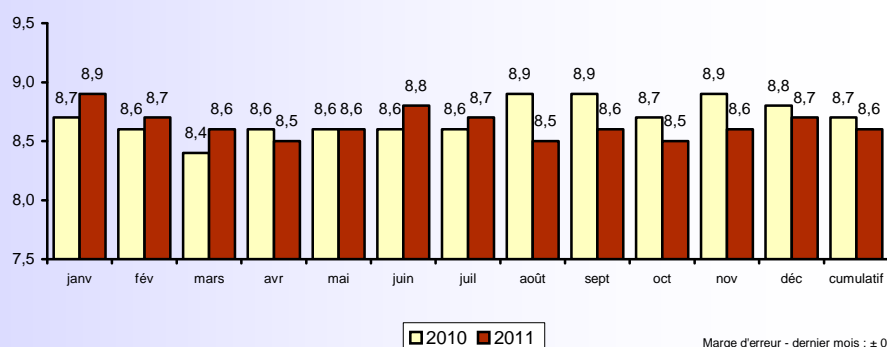
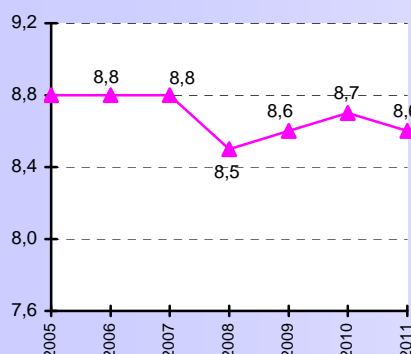
## Règlement (note sur 10)



## Rapidité d'accès (note sur 10)



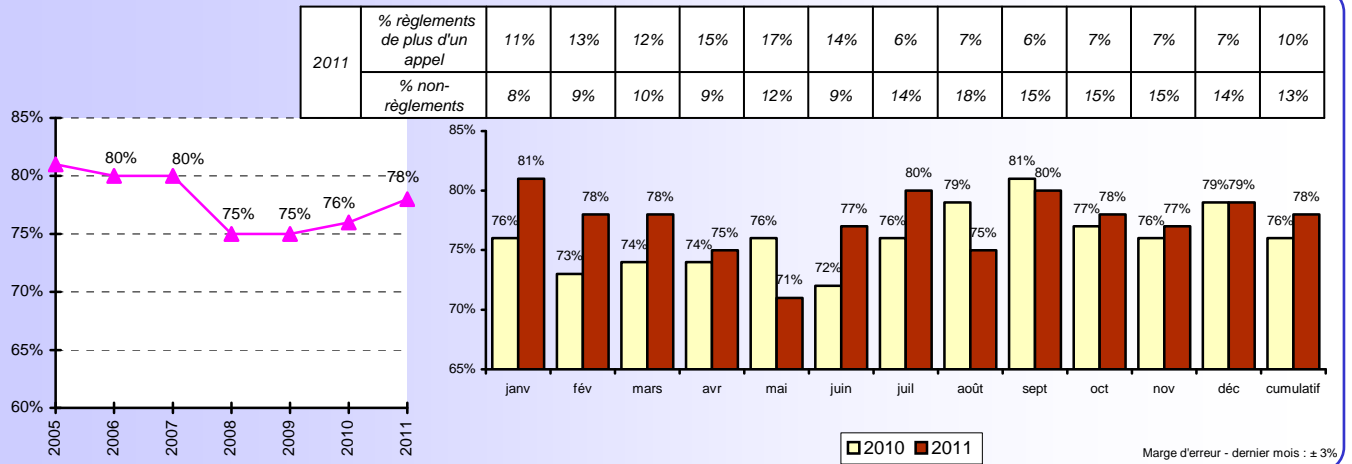
## Qualité de la relation (note sur 10)



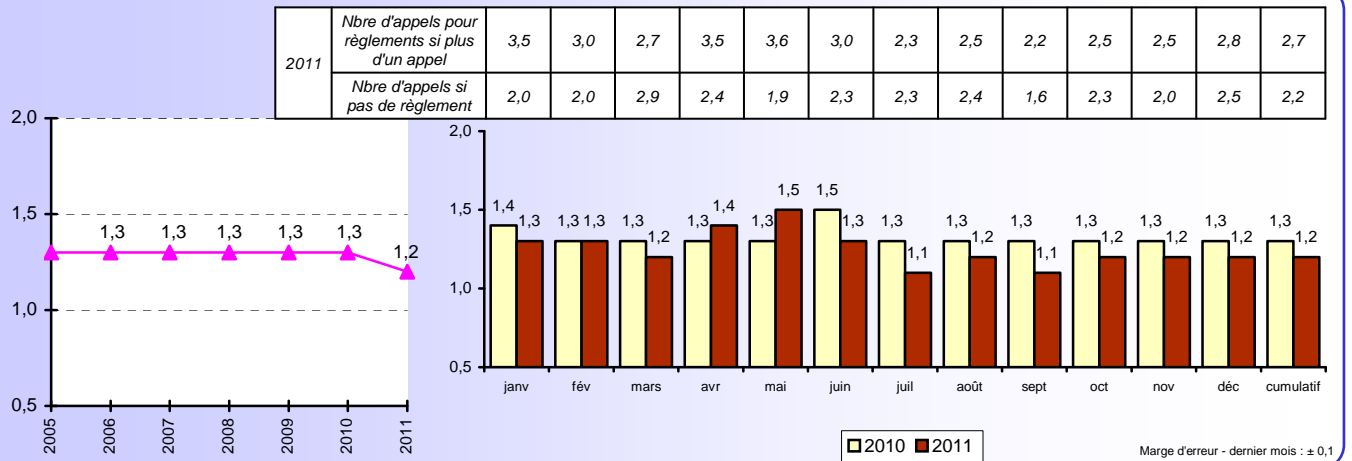
# Suivi de la qualité des contacts - clientèle résidentielle

## Suivi mensuel - décembre 2011

### % de règlements en 1 seul appel



### Nbre d'appels pour régler (tous les cas réglés)



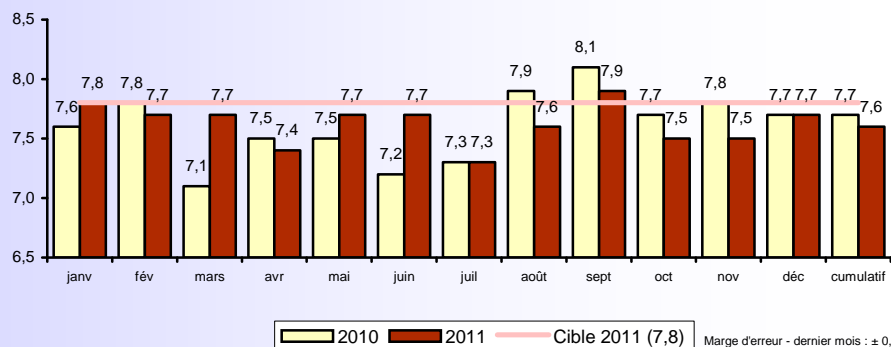
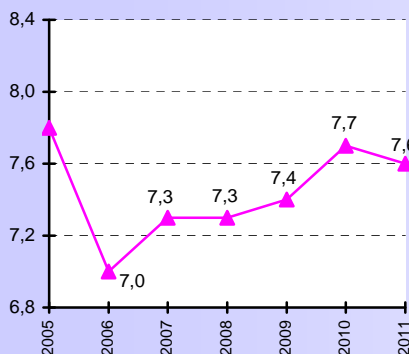
### Faits saillants

- La satisfaction globale annuelle des clients résidentiels se situe à 8,2, soit deux dixièmes de point au-dessus de la cible.
- Les résultats de décembre sont élevés, particulièrement pour la satisfaction à l'égard de la rapidité d'accès qui augmente graduellement depuis octobre.

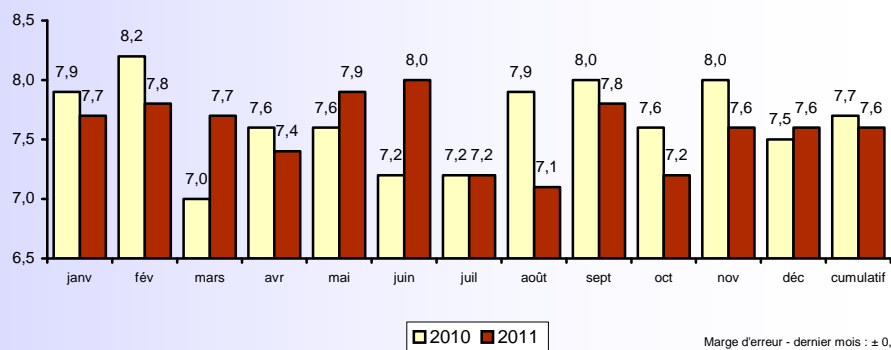
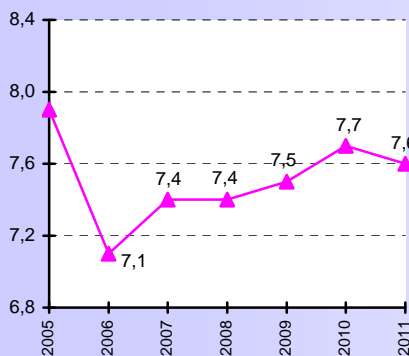
# Suivi de la qualité des contacts - clientèle commerciale

Suivi mensuel - décembre 2011

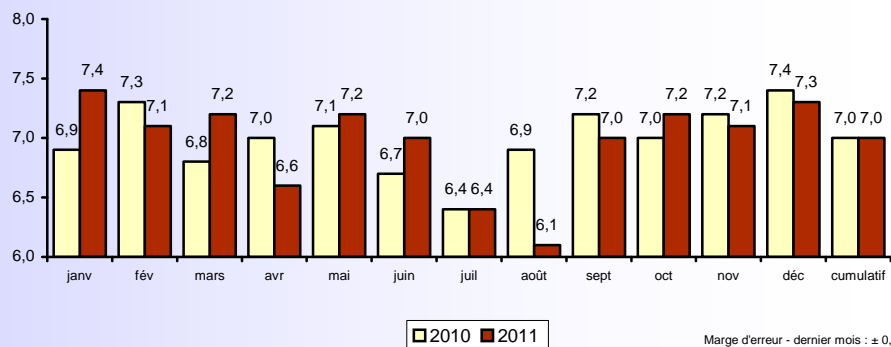
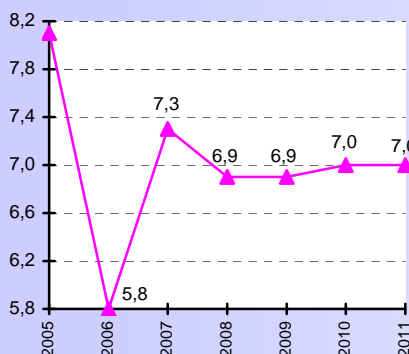
## Satisfaction globale (note sur 10)



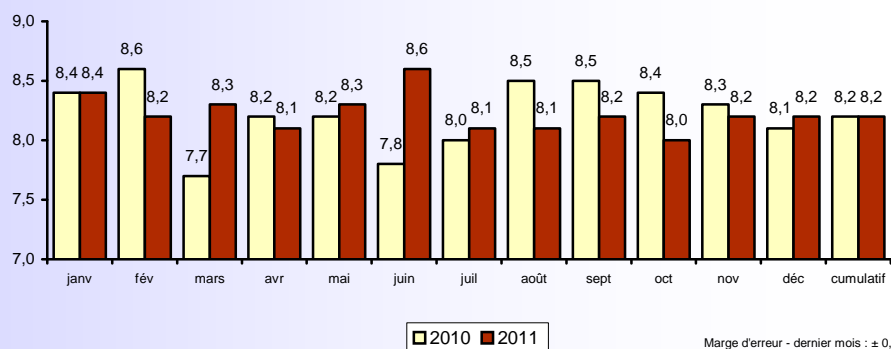
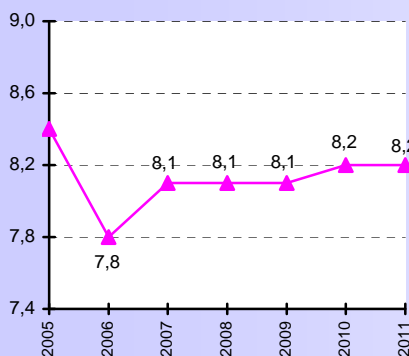
## Règlement (note sur 10)



## Rapidité d'accès (note sur 10)



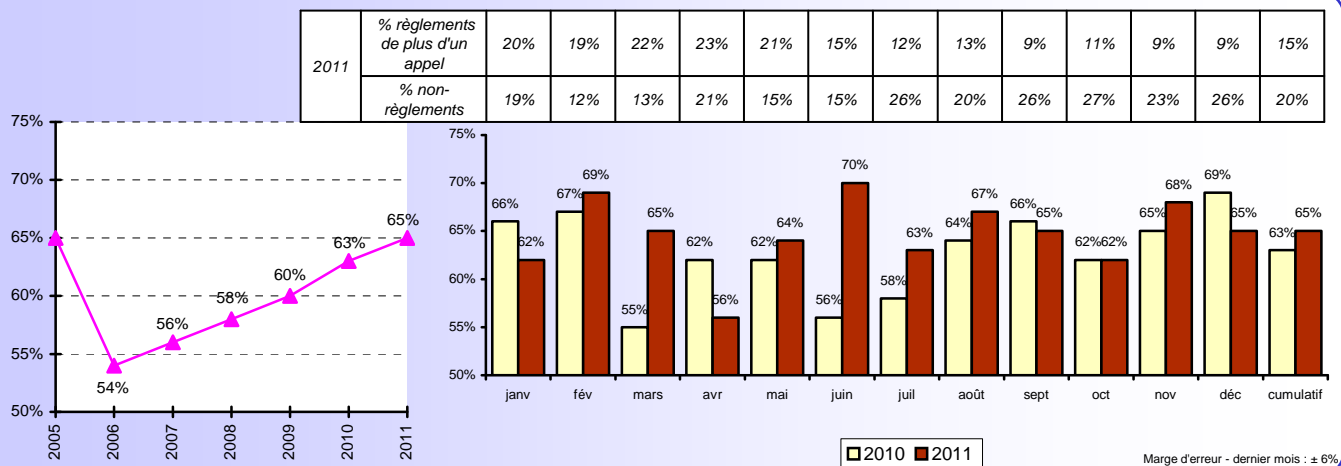
## Qualité de la relation (note sur 10)



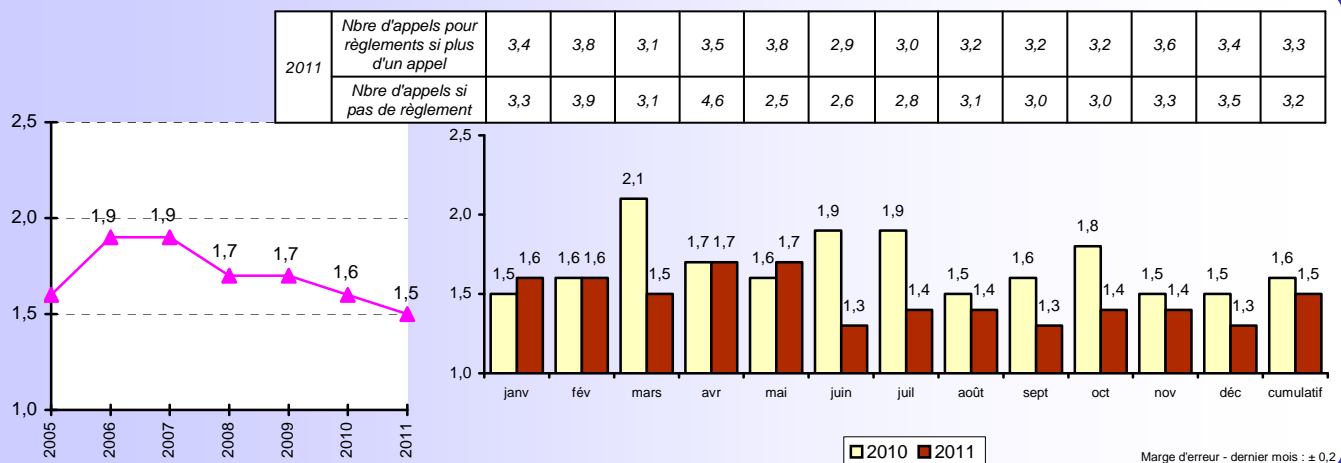
# Suivi de la qualité des contacts - clientèle commerciale

## Suivi mensuel - décembre 2011

### % de règlements en 1 seul appel



### Nbre d'appels pour régler (tous les cas réglés)



### Faits saillants

- La satisfaction globale annuelle des clients commerciaux se situe à 7,6 soit deux dixièmes de point sous la cible.
- Comme pour la clientèle résidentielle, la satisfaction à l'égard de la rapidité d'accès s'est améliorée à l'automne.
- Pour toutes les dimensions du contact, la satisfaction de la clientèle commerciale varie davantage d'un mois à l'autre que celle de la clientèle résidentielle.
- Le taux de règlement en un appel a gagné onze points depuis 2006.