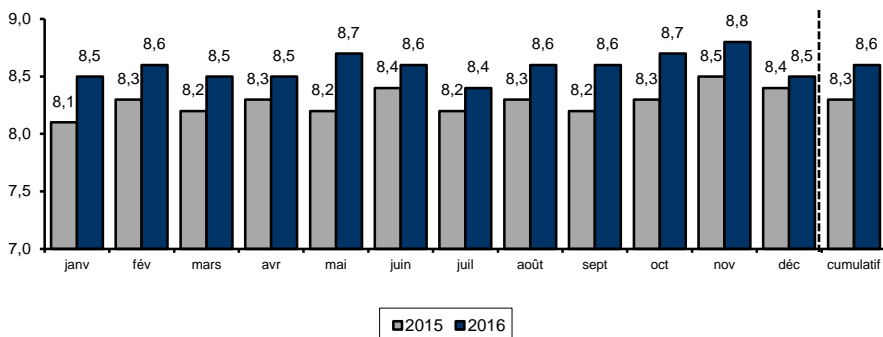
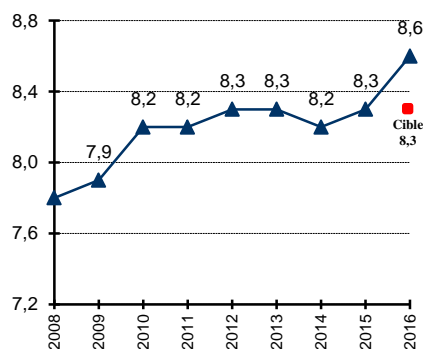


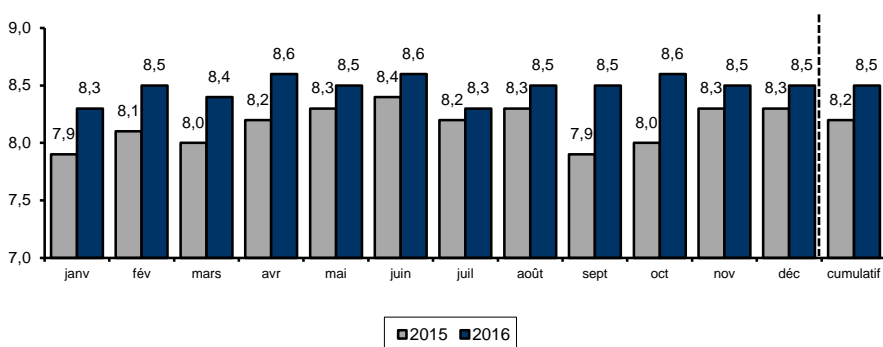
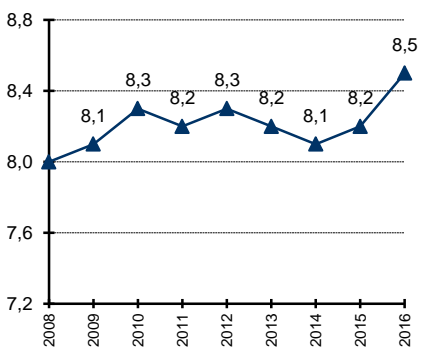
# Suivi de la qualité des contacts - clientèle résidentielle

Suivi mensuel – décembre 2016

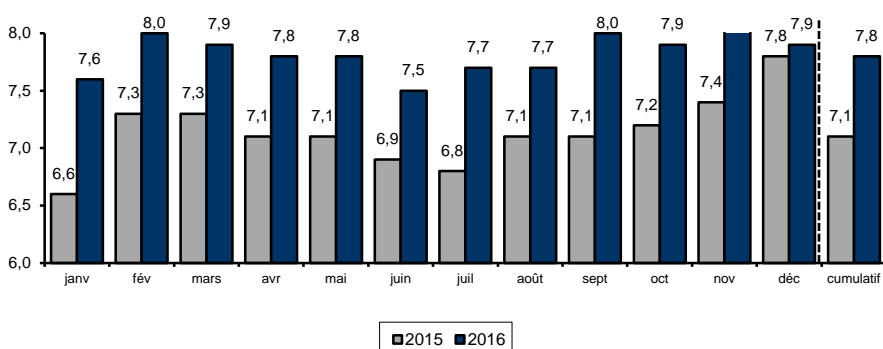
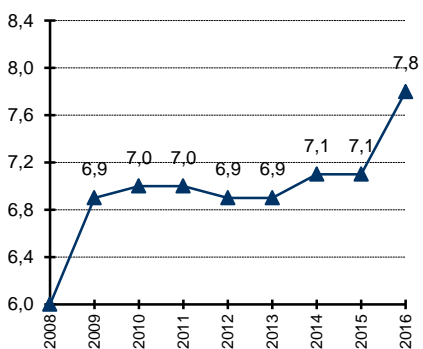
Satisfaction globale  
(note sur 10)



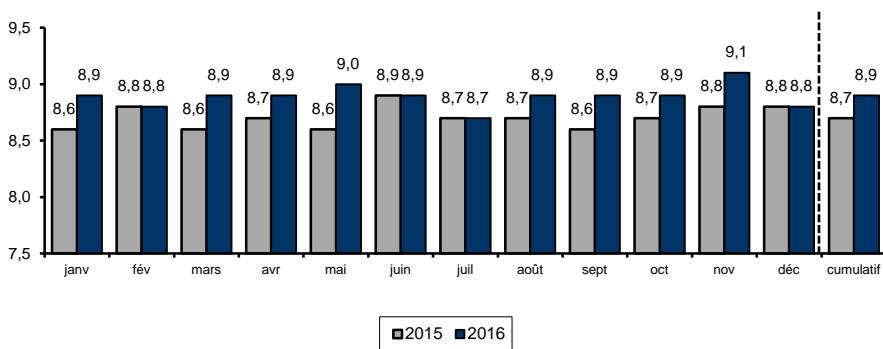
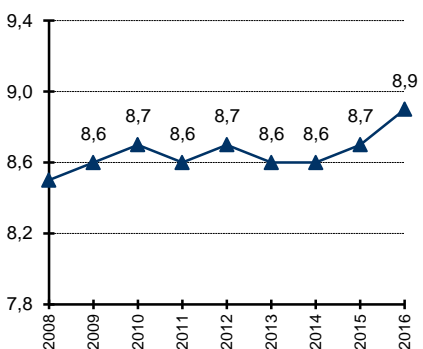
Règlement  
(note sur 10)



Rapidité d'accès  
(note sur 10)



Qualité de la relation  
(note sur 10)

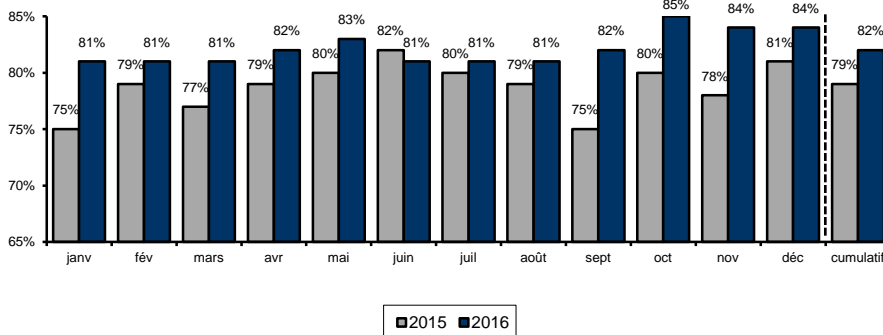
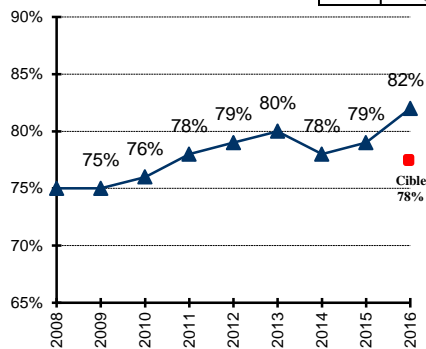


# Suivi de la qualité des contacts - clientèle résidentielle

Suivi mensuel – décembre 2016

2016	% règlements de plus d'un appel	4%	5%	4%	6%	6%	6%	6%	5%	5%	4%	4%	4%	5%
	% non-règlements	15%	14%	15%	13%	12%	14%	13%	14%	13%	11%	13%	12%	13%

% de règlements en 1 seul contact



% de règlements en 1 seul contact par sujet (1)

Sujet du contact	Cumulatif 2015		2016-T1 Janvier-février-mars		2016-T2 Avril-mai-juin		2016-T3 Juillet-août-septembre		2016-T4 Octobre-novembre-décembre		Cumulatif 2016	
	Répartition par sujet	Taux de règlement par sujet	Répartition par sujet	Taux de règlement par sujet	Répartition par sujet	Taux de règlement par sujet	Répartition par sujet	Taux de règlement par sujet	Répartition par sujet	Taux de règlement par sujet	Répartition par sujet	Taux de règlement par sujet
ED	34%	87%	31%	88%	45%	86%	31%	85%	34%	91%	35%	87%
FACTURE	46%	75%	48%	78%	35%	79%	41%	79%	38%	80%	40%	79%
MVE	9%	83%	10%	83%	7%	83%	14%	90%	10%	87%	10%	86%
SOUT. INTERNET	-	-	1%	75%	3%	79%	4%	75%	6%	88%	4%	81%
TRAVAUX	3%	56%	4%	64%	5%	69%	4%	55%	4%	72%	4%	65%
AUTRE	6%	72%	7%	74%	5%	72%	5%	80%	7%	79%	6%	76%
TOTAL	100%	79%	100%	81%	100%	82%	100%	81%	100%	84%	100%	82%

(1) Motif des interactions-client comprises dans chaque sujet (données présentées au trimestre seulement)

ED : Emménagement – déménagement et Nouveau client

FACTURE : Facturation

MVE : MVE

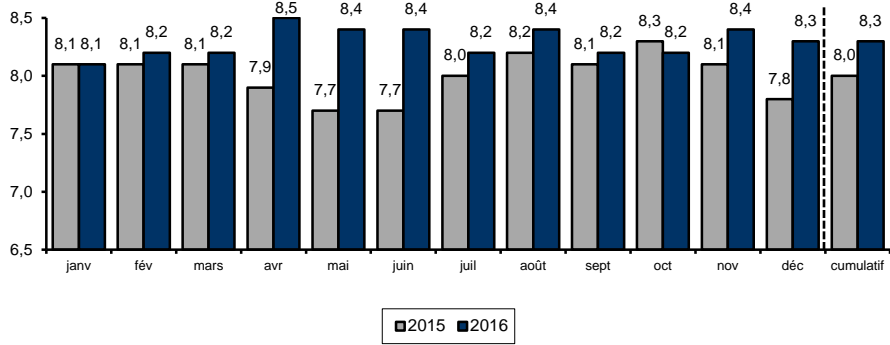
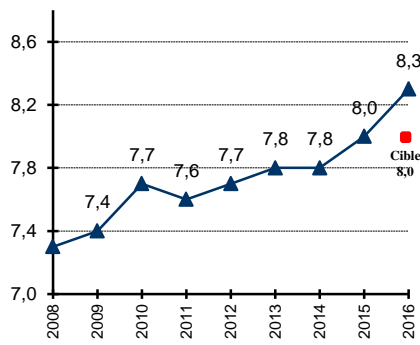
SOUT. INTERNET : Soutien internet et Soutien internet technique

TRAVAUX : Facturation/Transfert vers IT, Intervention terrain ET IDS

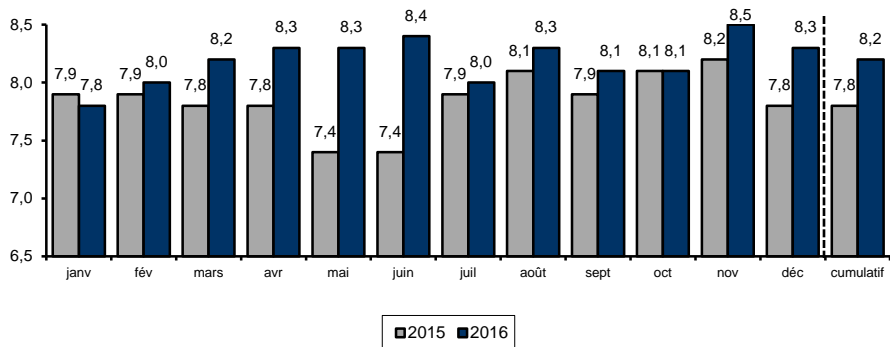
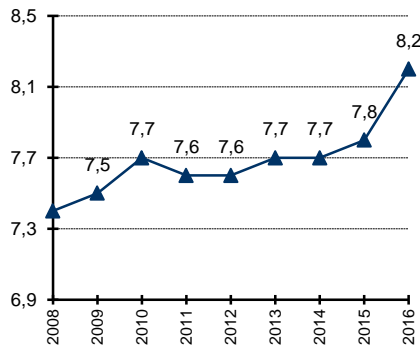
# Suivi de la qualité des contacts - clientèle commerciale

Suivi mensuel – décembre 2016

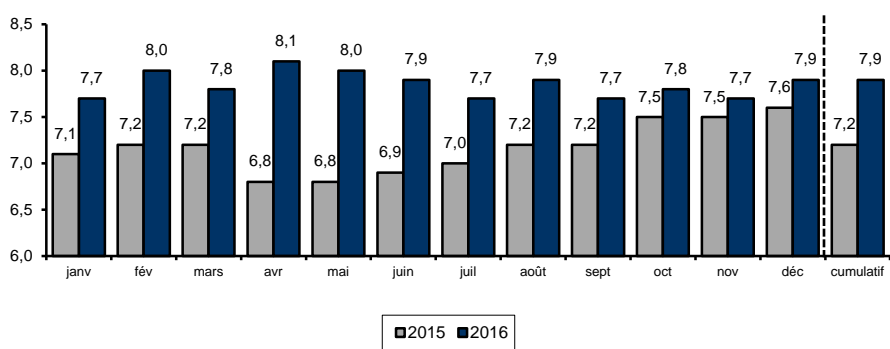
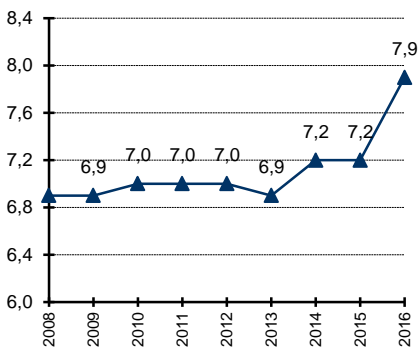
Satisfaction globale  
(note sur 10)



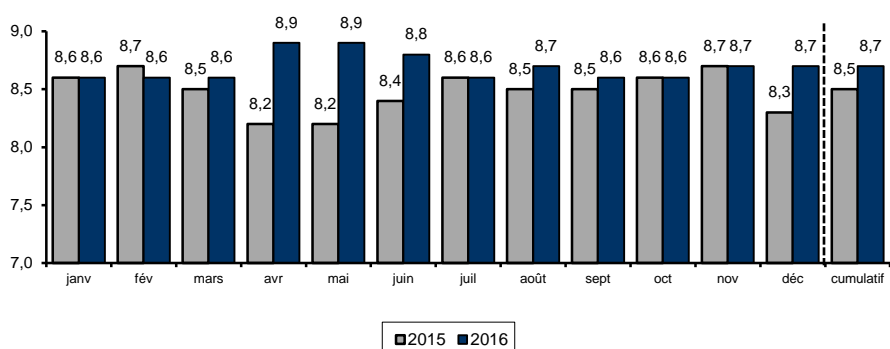
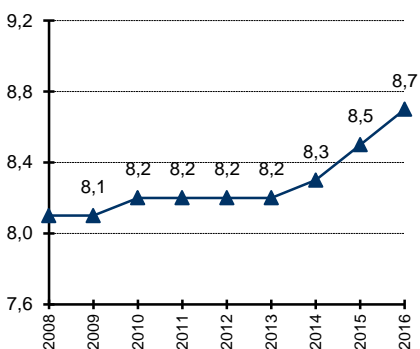
Règlement  
(note sur 10)



Rapidité d'accès  
(note sur 10)



Qualité de la relation  
(note sur 10)

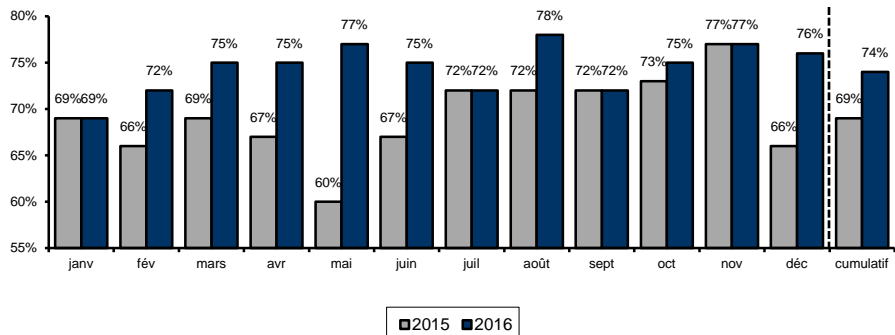
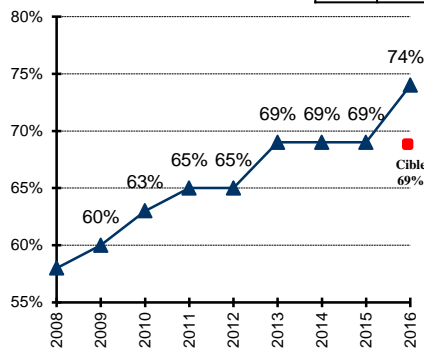


# Suivi de la qualité des contacts - clientèle commerciale

Suivi mensuel – décembre 2016

2016	% règlements de plus d'un appel	7%	9%	7%	8%	4%	5%	8%	6%	8%	5%	7%	7%	7%
	% non-règlements	24%	20%	18%	17%	19%	20%	21%	16%	20%	20%	16%	17%	19%

% de règlements en 1 seul contact



% de règlements en 1 seul contact par sujet (1)

Sujet du contact	Cumulatif 2015		2016-T1 Janvier-février-mars		2016-T2 Avril-mai-juin		2016-T3 Juillet-août-septembre		2016-T4 Octobre-novembre-décembre		Cumulatif 2016	
	Répartition par sujet	Taux de règlement par sujet	Répartition par sujet	Taux de règlement par sujet	Répartition par sujet	Taux de règlement par sujet	Répartition par sujet	Taux de règlement par sujet	Répartition par sujet	Taux de règlement par sujet	Répartition par sujet	Taux de règlement par sujet
ED	30%	71%	26%	75%	31%	81%	30%	81%	29%	81%	29%	79%
FACTURE	53%	69%	56%	71%	49%	74%	48%	71%	46%	75%	50%	73%
MVE	3%	82%	2%	82%	1%	81%	3%	79%	3%	82%	2%	81%
DÉPÔT	2%	74%	3%	86%	4%	87%	4%	87%	5%	83%	4%	85%
TRAVAUX	5%	56%	5%	65%	5%	64%	7%	57%	7%	60%	6%	61%
SOUT. INTERNET	-	-	0%	-	1%	81%	3%	70%	3%	61%	2%	67%
AUTRE	7%	68%	7%	66%	8%	70%	6%	72%	7%	71%	7%	69%
TOTAL	100%	69%	100%	72%	100%	76%	100%	74%	100%	76%	100%	74%

(1) Motif des interactions-client comprises dans chaque sujet (données présentées au trimestre seulement)

ED : Emménagement – déménagement et Nouveau client

FACTURE : Facturation

MVE : MVE

DÉPÔT : Dépôt de garantie

TRAVAUX : Facturation/Transfert vers IT, Intervention terrain et IDS

SOUT. INTERNET : Soutien internet et Soutien internet technique