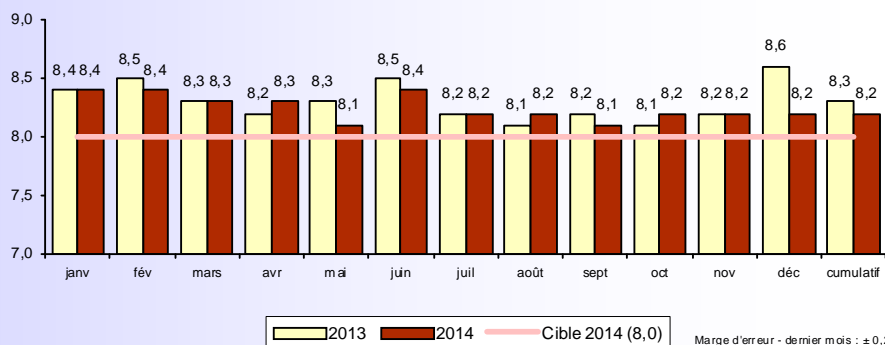
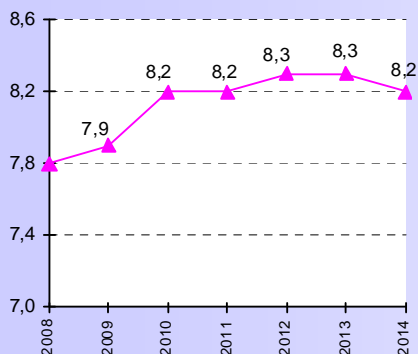


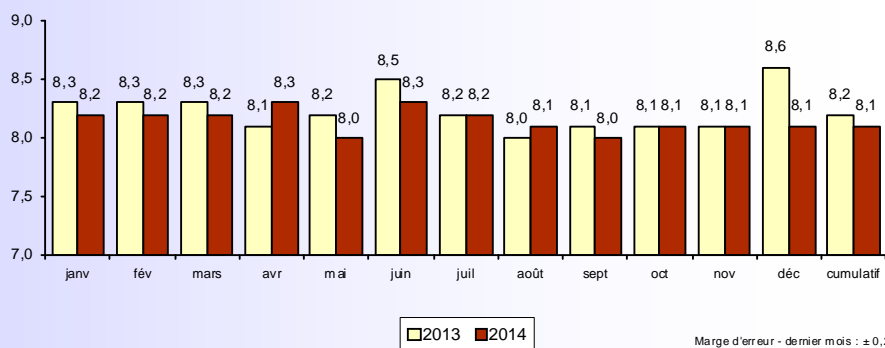
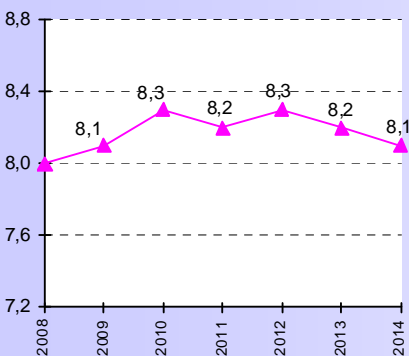
Suivi de la qualité des contacts - clientèle résidentielle

Suivi mensuel - décembre 2014

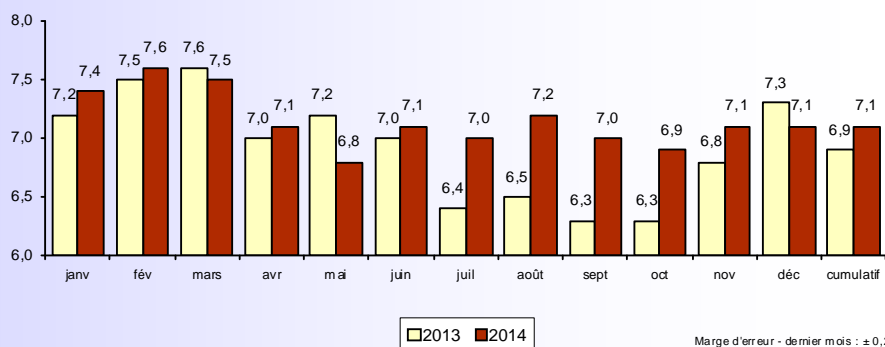
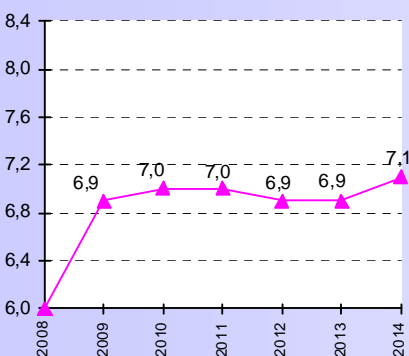
Satisfaction globale (note sur 10)



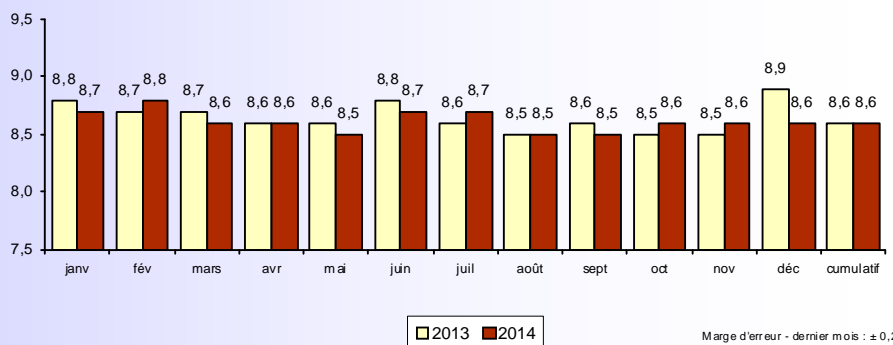
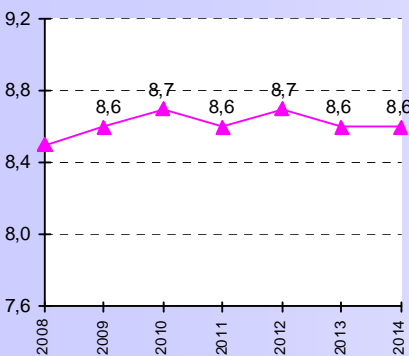
Règlement (note sur 10)



Rapidité d'accès (note sur 10)



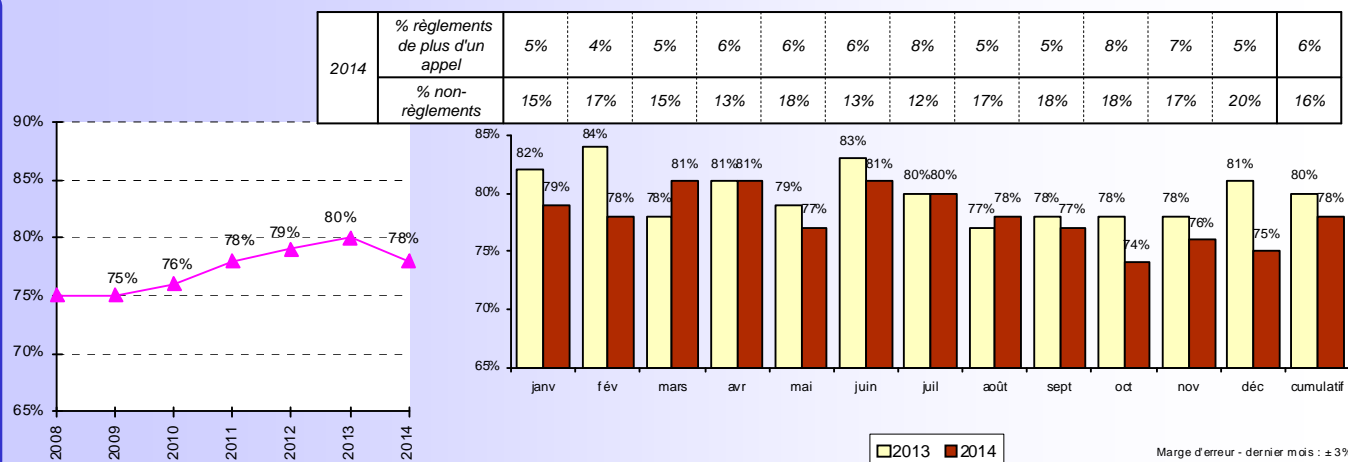
Qualité de la relation (note sur 10)



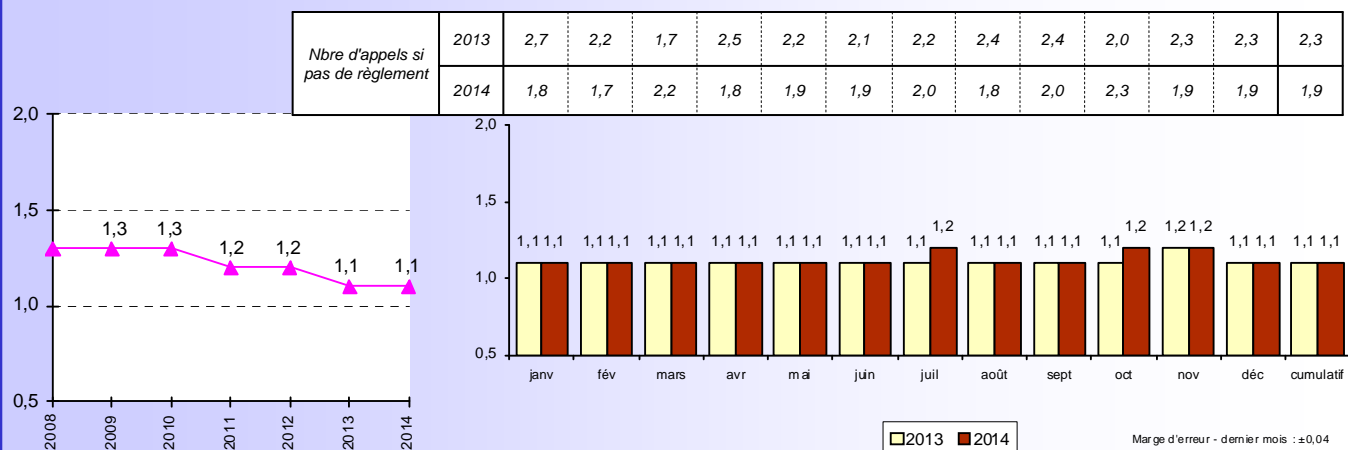
Suivi de la qualité des contacts - clientèle résidentielle

Suivi mensuel - décembre 2014

% de règlements en 1 seul contact



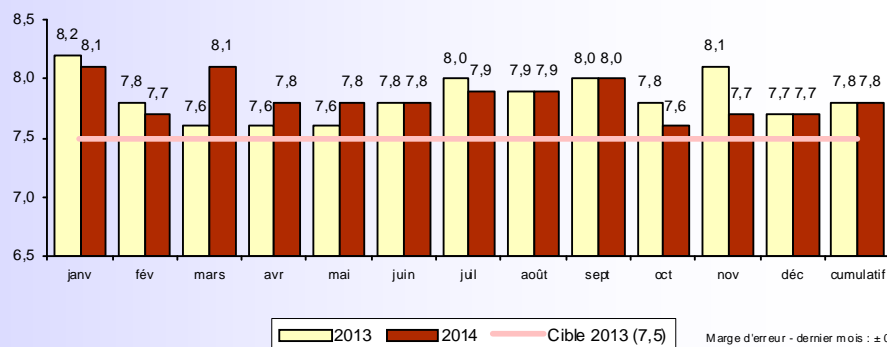
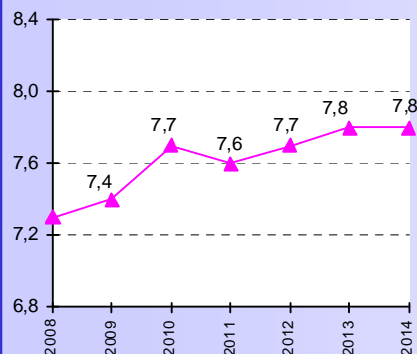
Nbre d'appels pour régler (tous les cas réglés)



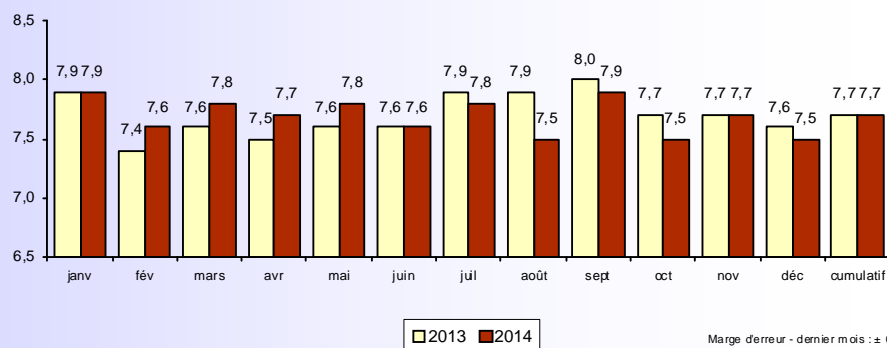
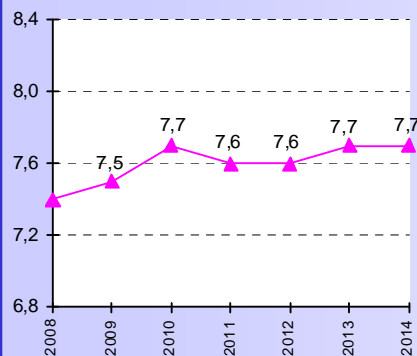
Suivi de la qualité des contacts - clientèle commerciale

Suivi mensuel - décembre 2014

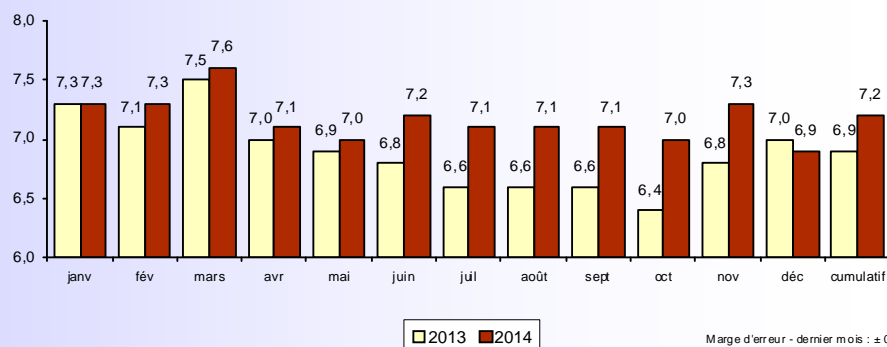
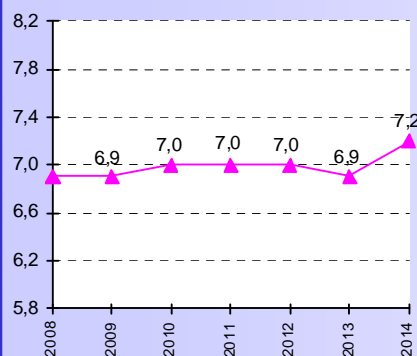
Satisfaction globale (note sur 10)



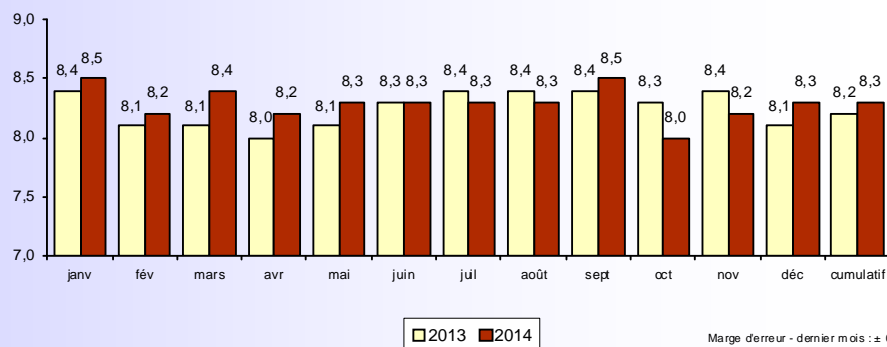
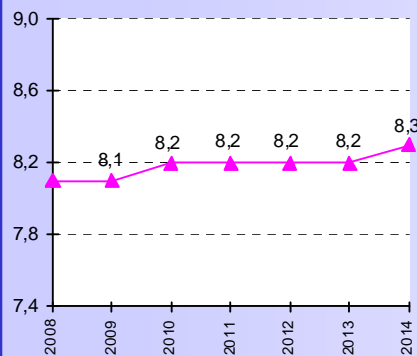
Règlement (note sur 10)



Rapidité d'accès (note sur 10)



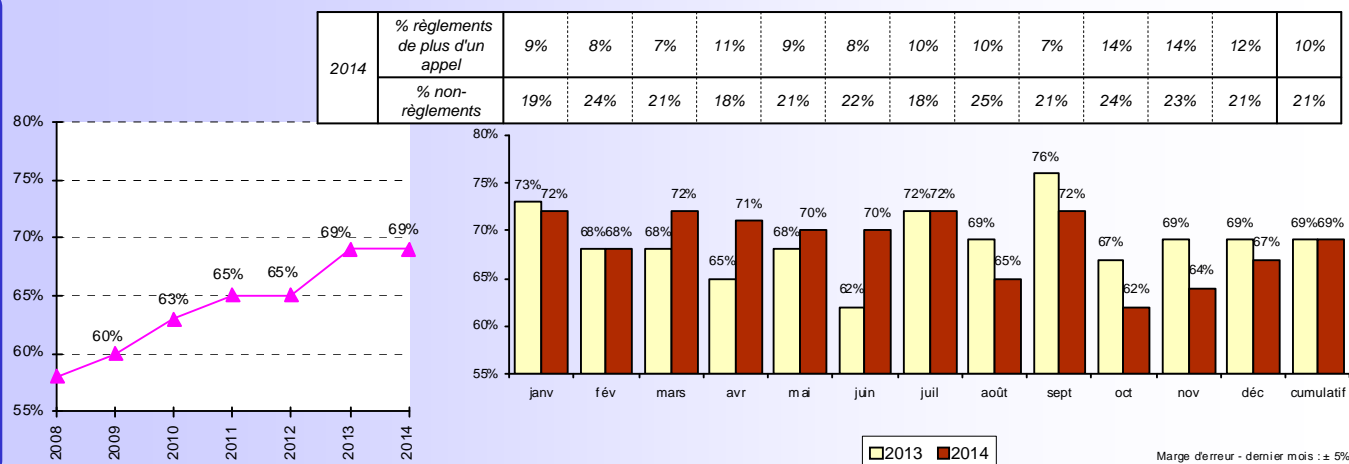
Qualité de la relation (note sur 10)



Suivi de la qualité des contacts - clientèle commerciale

Suivi mensuel - décembre 2014

% de règlements en 1 seul contact



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

