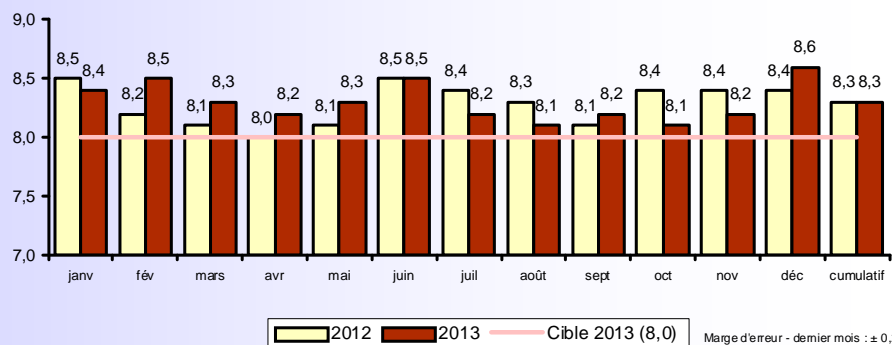
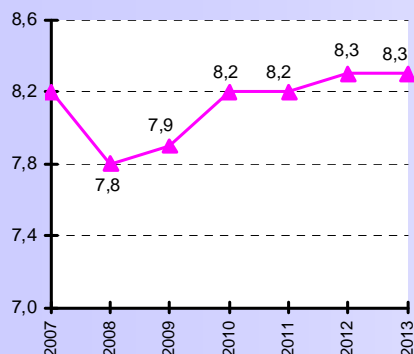


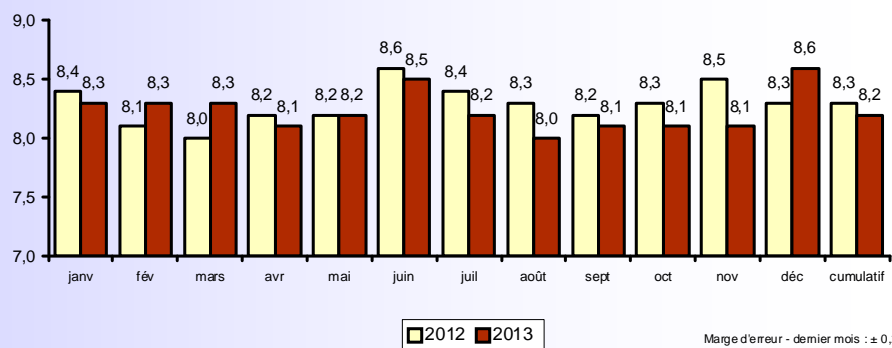
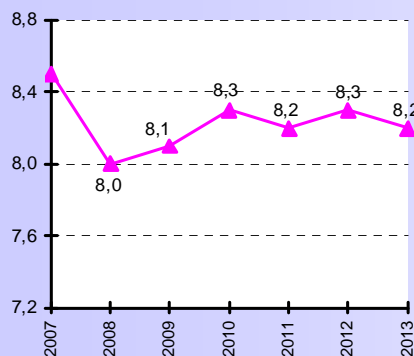
# Suivi de la qualité des contacts - clientèle résidentielle

Suivi mensuel - décembre 2013

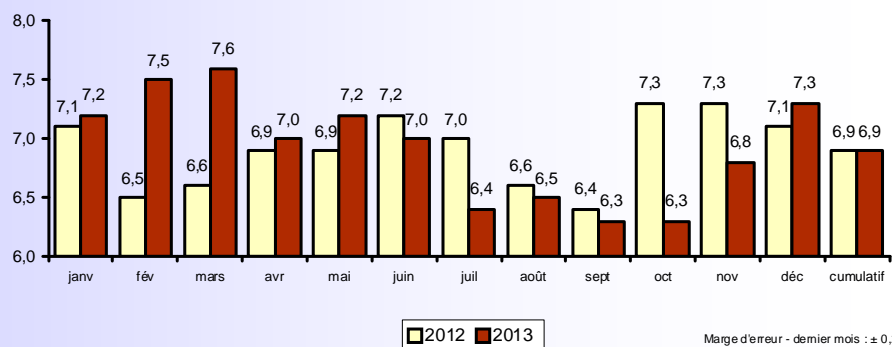
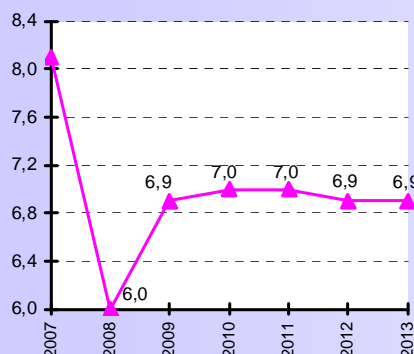
## Satisfaction globale (note sur 10)



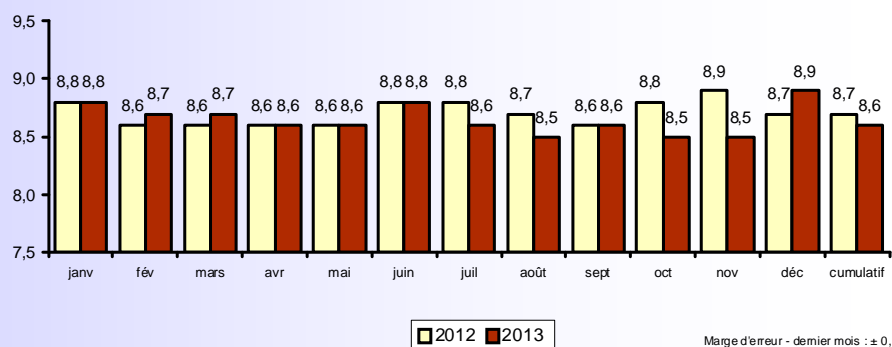
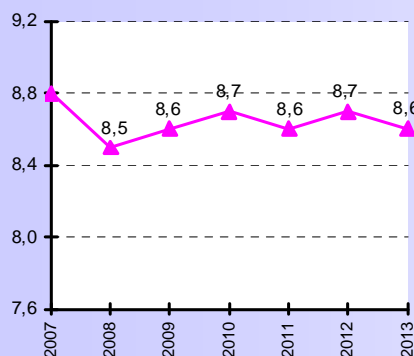
## Règlement (note sur 10)



## Rapidité d'accès (note sur 10)



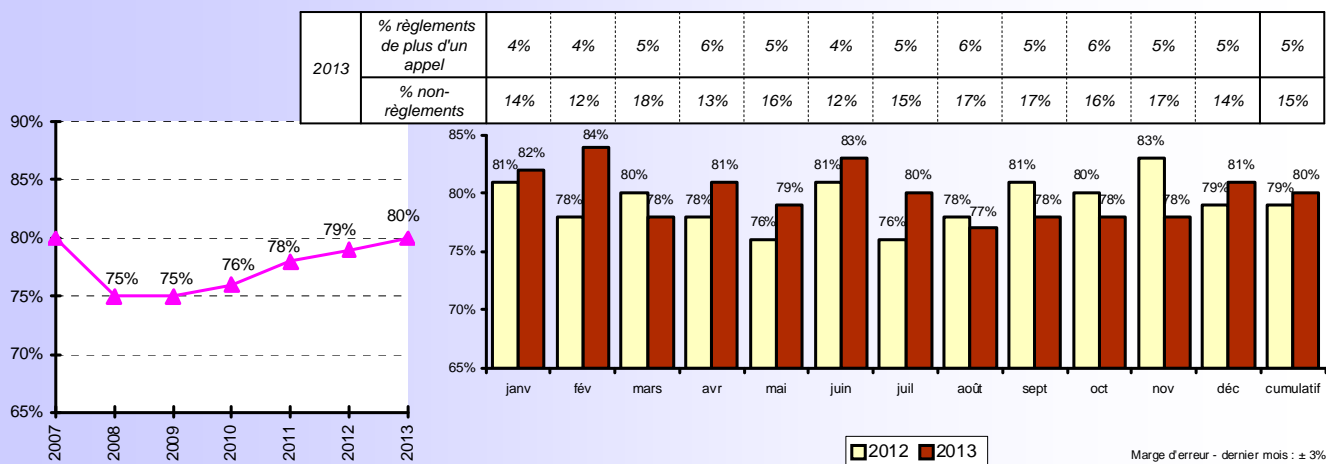
## Qualité de la relation (note sur 10)



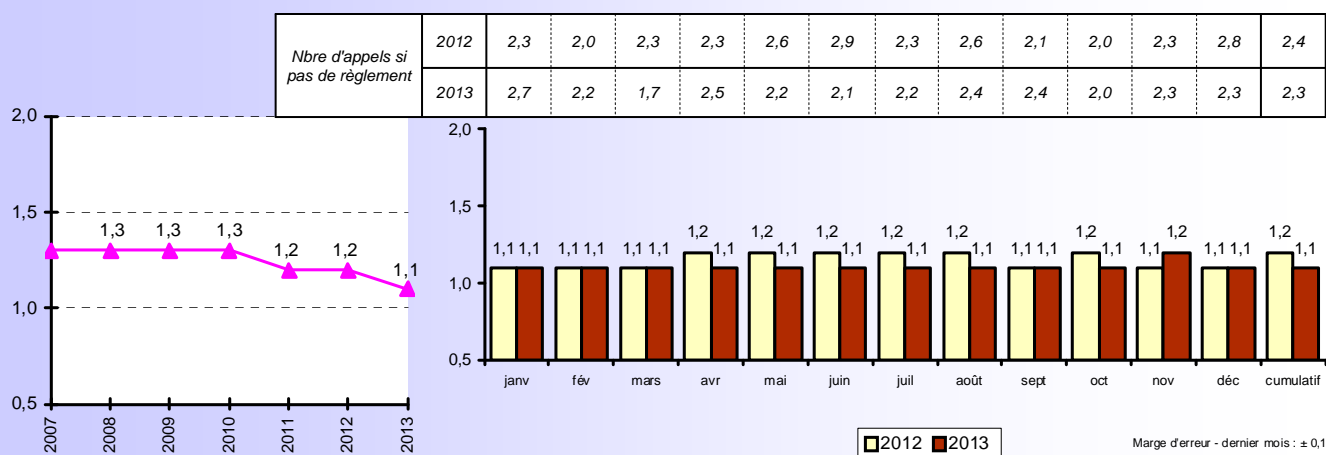
# Suivi de la qualité des contacts - clientèle résidentielle

## Suivi mensuel - décembre 2013

% de règlements en 1 seul contact



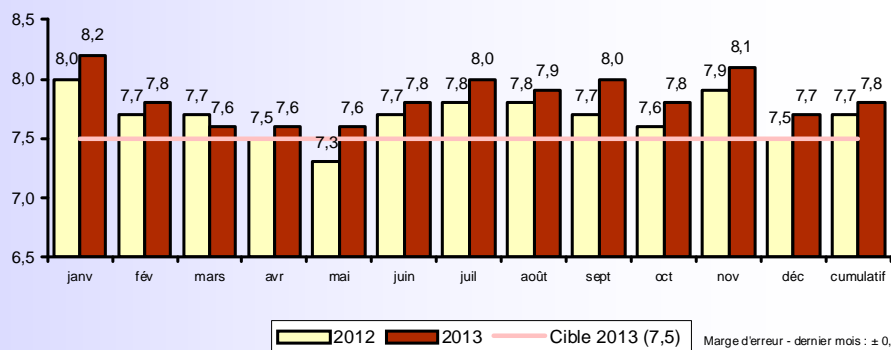
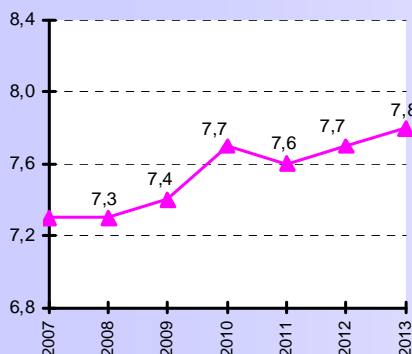
Nbre d'appels pour régler (tous les cas réglés)



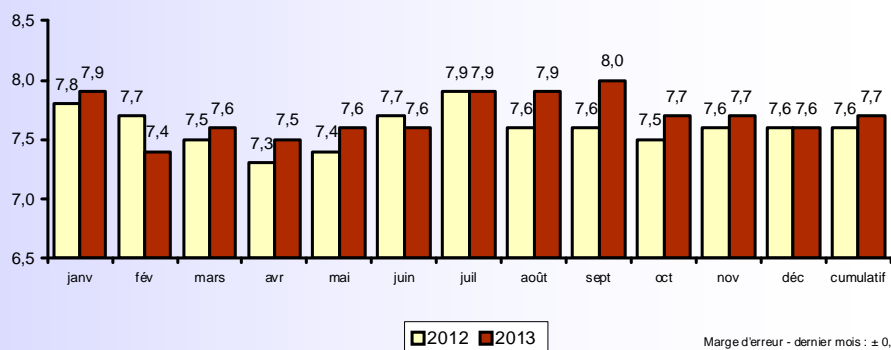
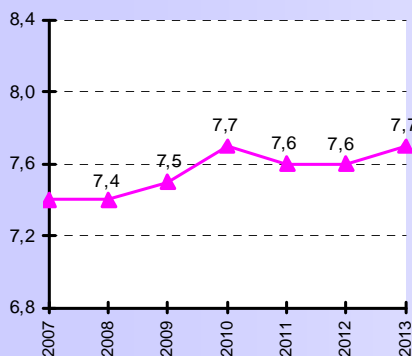
# Suivi de la qualité des contacts - clientèle commerciale

Suivi mensuel - décembre 2013

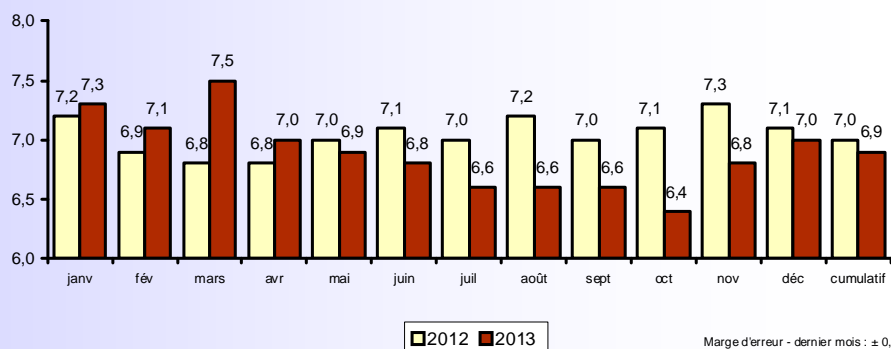
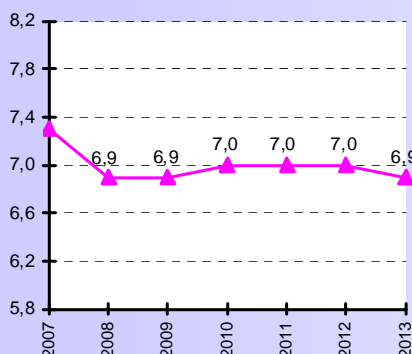
## Satisfaction globale (note sur 10)



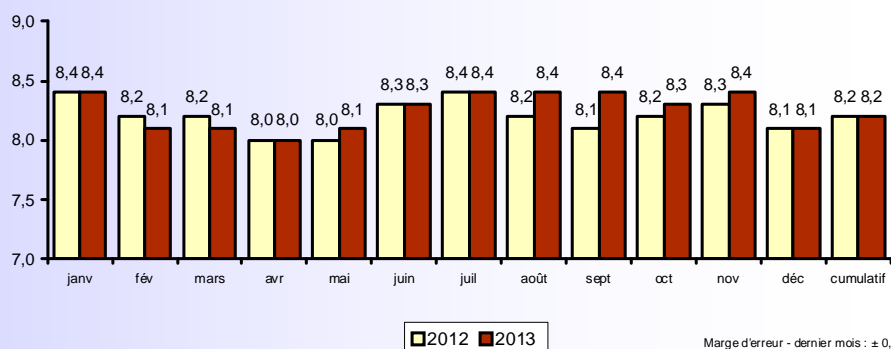
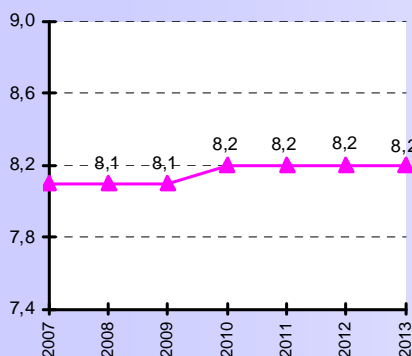
## Règlement (note sur 10)



## Rapidité d'accès (note sur 10)



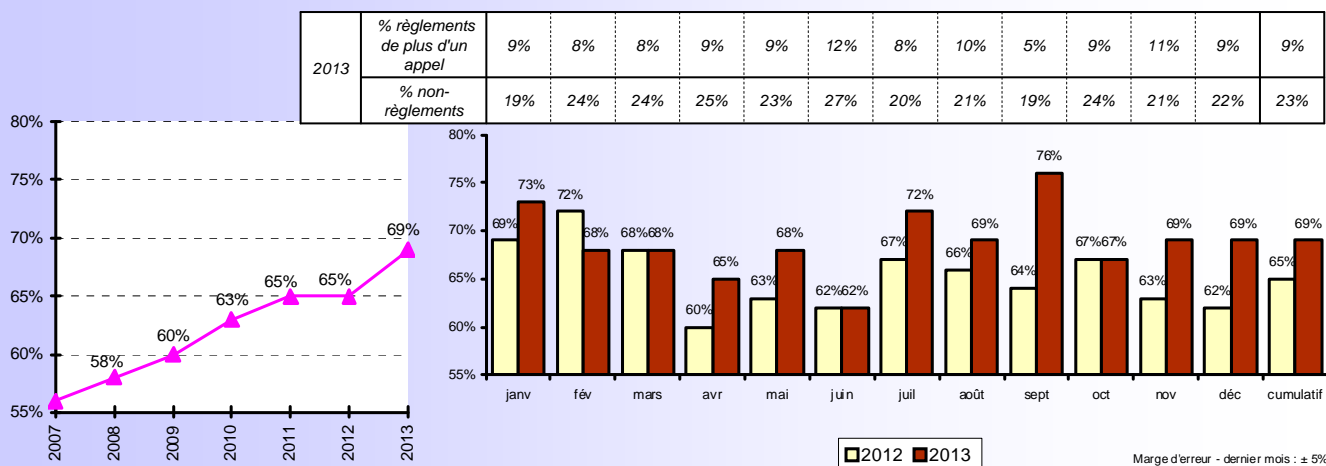
## Qualité de la relation (note sur 10)



# Suivi de la qualité des contacts - clientèle commerciale

## Suivi mensuel - décembre 2013

### % de règlements en 1 seul contact



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

