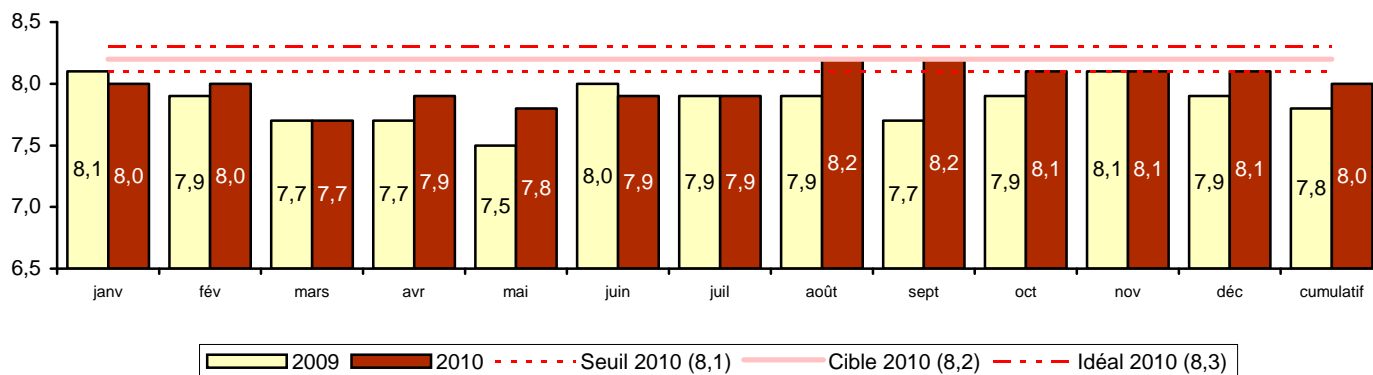


Suivi de la qualité des contacts - clientèle résidentielle

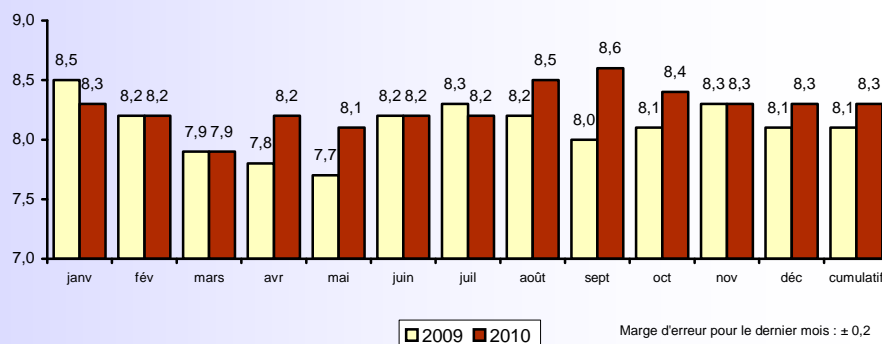
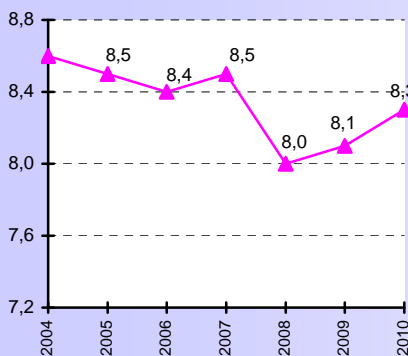
Suivi mensuel - décembre 2010

IS Contacts

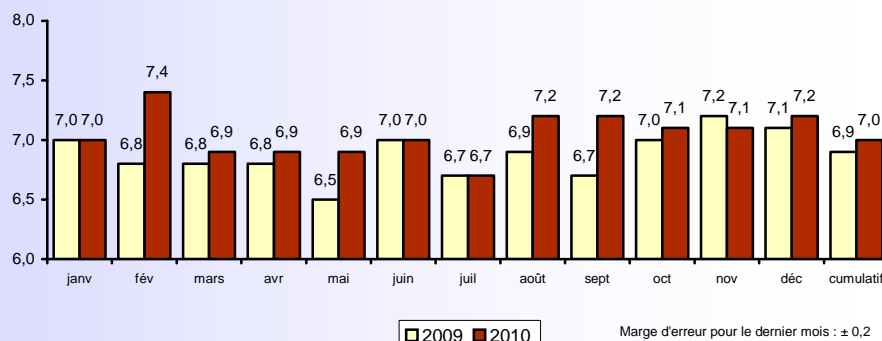
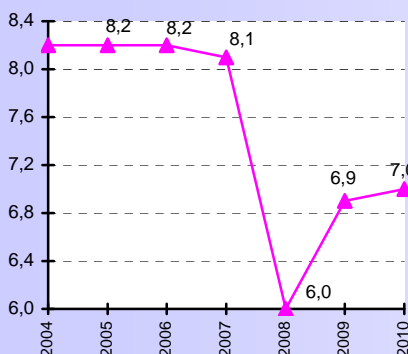
(moyenne de la satisfaction à l'égard du règlement, de la rapidité d'accès et de la qualité de la relation - note sur 10)



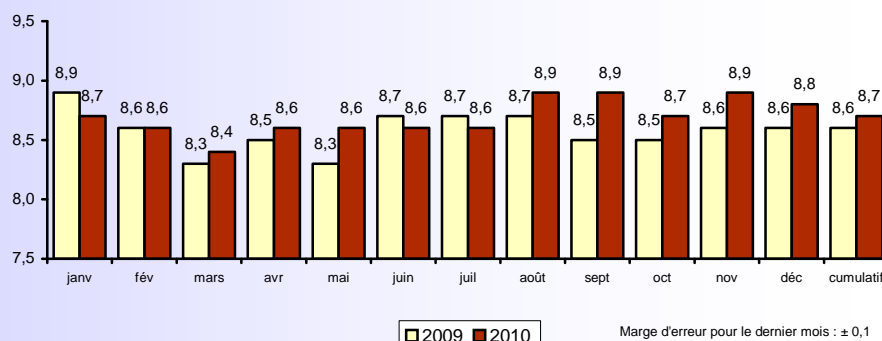
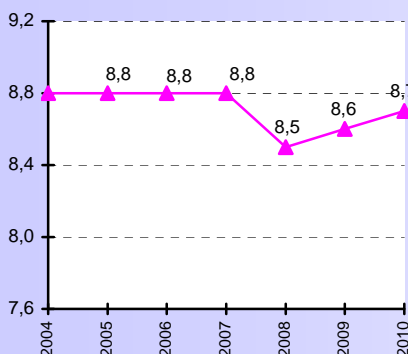
Règlement (note sur 10)



Rapidité d'accès (note sur 10)



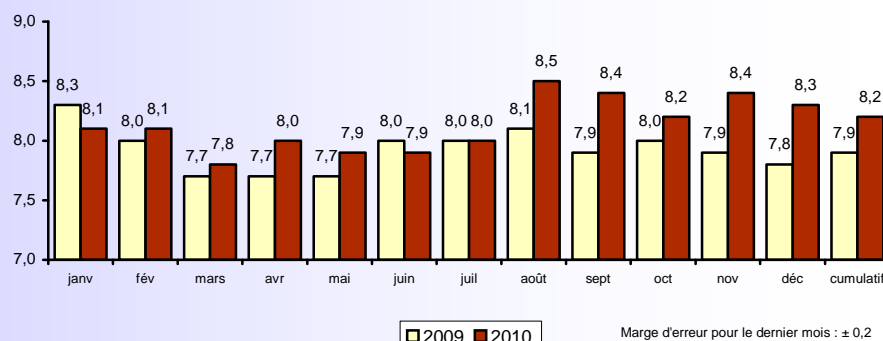
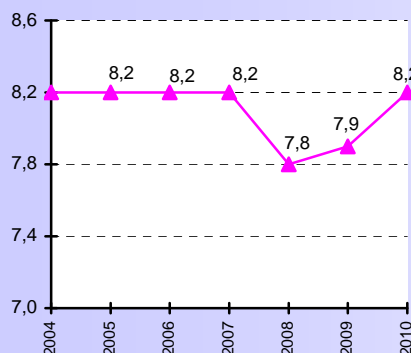
Qualité de la relation (note sur 10)



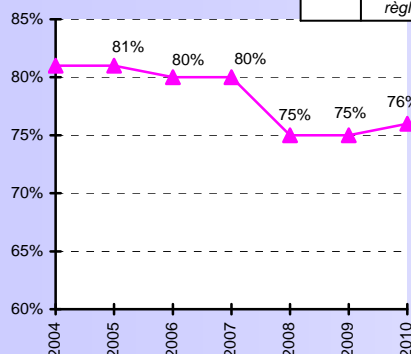
Suivi de la qualité des contacts - clientèle résidentielle

Suivi mensuel - décembre 2010

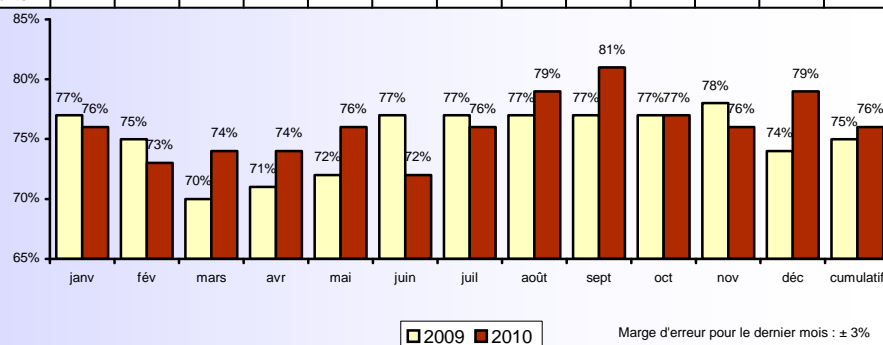
Satisfaction globale (note sur 10)



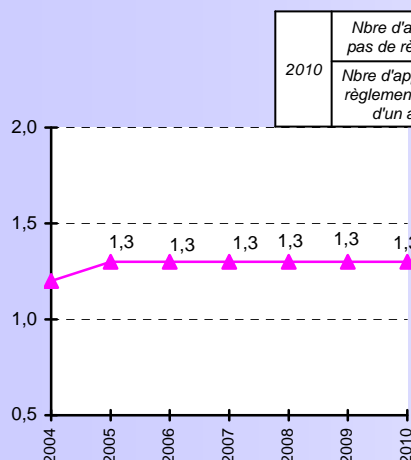
% de règlements en 1 seul appel



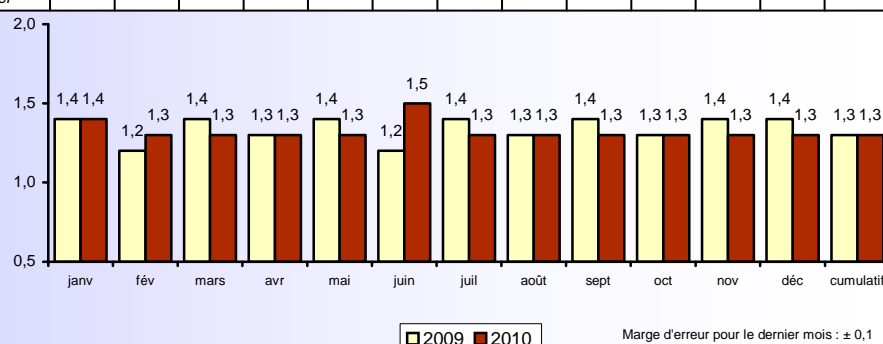
2010	% règlements de plus d'un appel	14%	17%	14%	14%	15%	22%	14%	10%	12%	12%	14%	13%	14%
	% non-règlements	10%	10%	12%	11%	10%	7%	10%	11%	7%	10%	10%	8%	9%



Nbre d'appels nécessaires pour régler (cas régles)



2010	Nbre d'appels si pas de règlement	nd	nd	nd	3,3	2,6	3,2	2,5	2,6	3,0	2,7	2,0	3,0	2,8
	Nbre d'appels pour règlements si plus d'un appel	3,9	2,8	2,8	3,1	2,7	3,1	3,2	3,3	3,6	3,6	3,0	3,0	3,2



Faits saillants

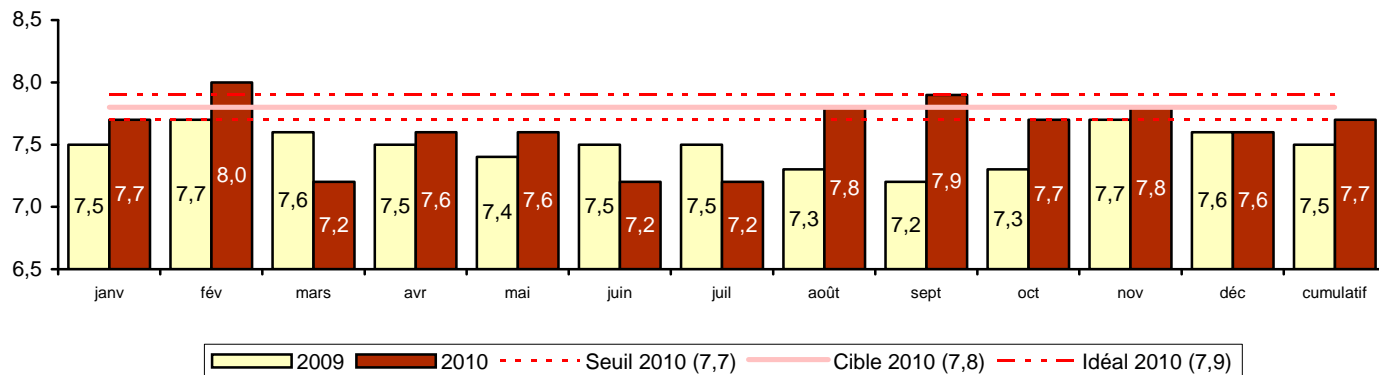
Les résultats mensuels de l'IS Contacts à partir du mois d'août jusqu'à la fin de l'année ont toujours été au niveau de la cible ou du seuil. Les efforts déployés par les opérations en cours d'année ont porté fruit. La satisfaction globale à l'égard du contact de l'année 2010 revient ainsi au niveau d'avant la diminution de 2008. Elle s'est même située à ce niveau ou au-dessus au cours des cinq derniers mois de 2010. Tous les indicateurs sont d'ailleurs en progression depuis 2008.

Suivi de la qualité des contacts - clientèle commerciale

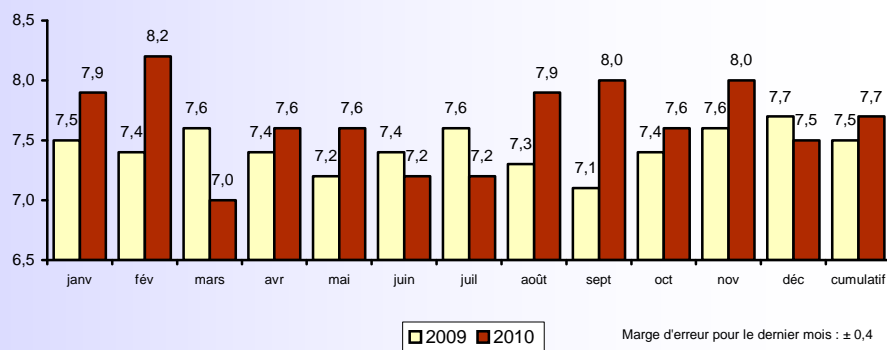
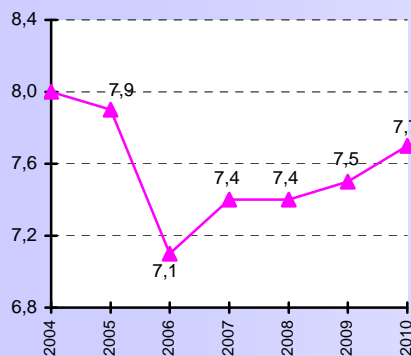
Suivi mensuel - décembre 2010

IS Contacts

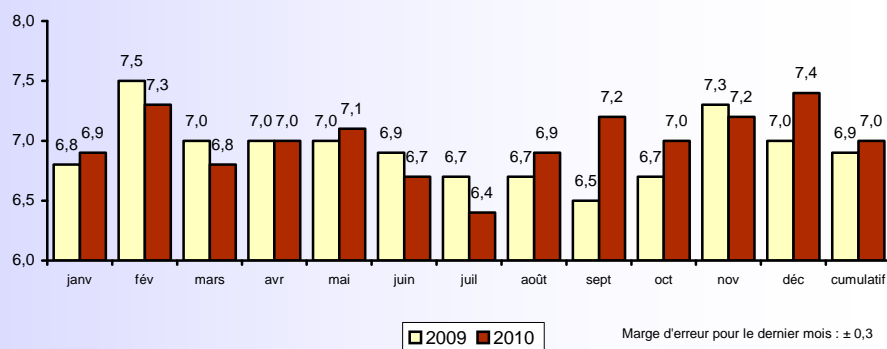
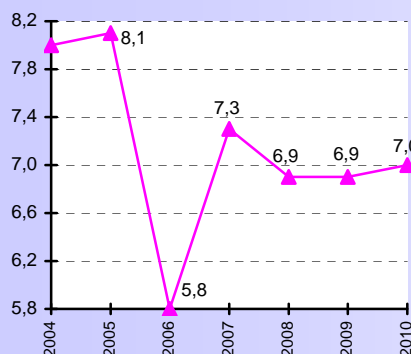
(moyenne de la satisfaction à l'égard du règlement, de la rapidité d'accès et de la qualité de la relation - note sur 10)



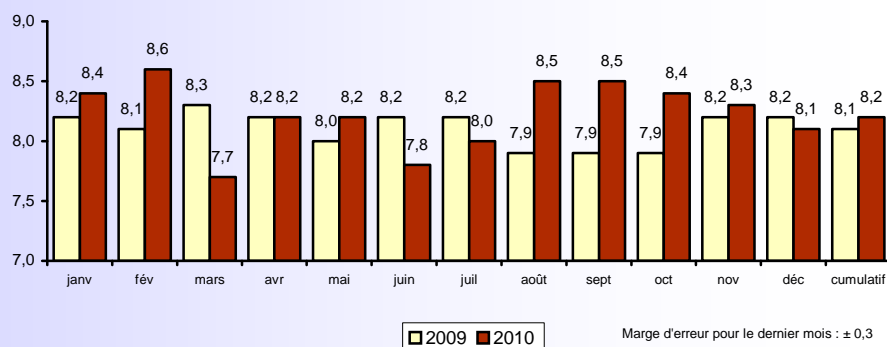
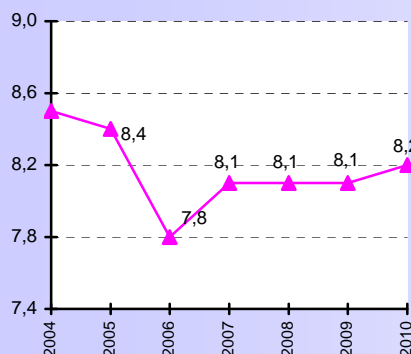
Règlement (note sur 10)



Rapidité d'accès (note sur 10)



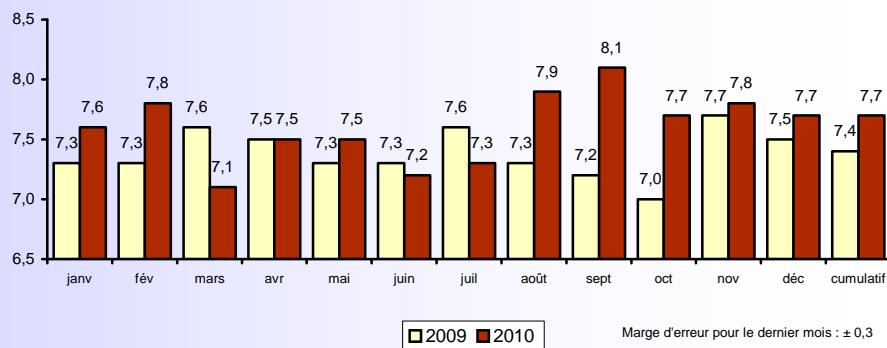
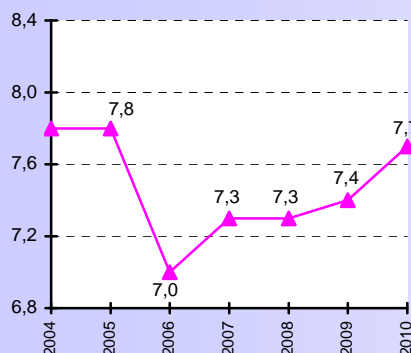
Qualité de la relation (note sur 10)



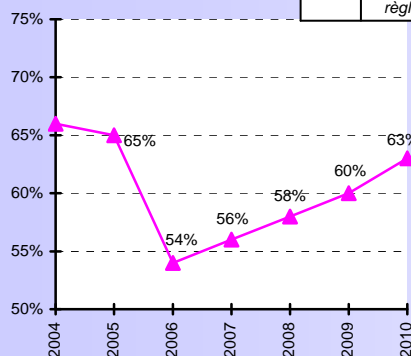
Suivi de la qualité des contacts - clientèle commerciale

Suivi mensuel - décembre 2010

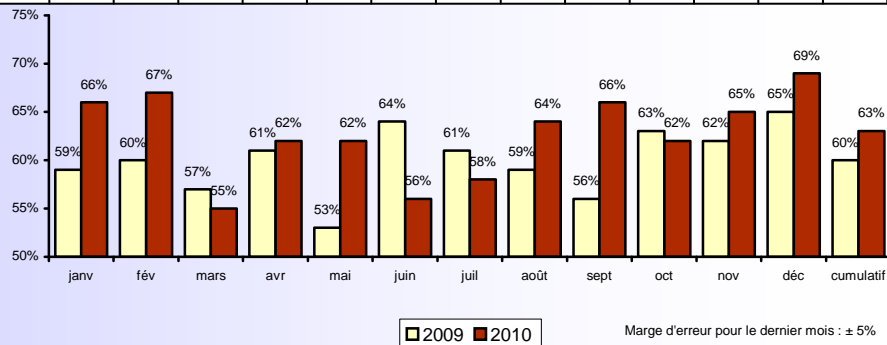
Satisfaction globale (note sur 10)



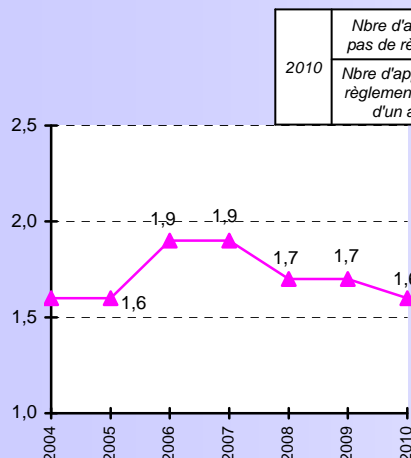
% de règlements en 1 seul appel



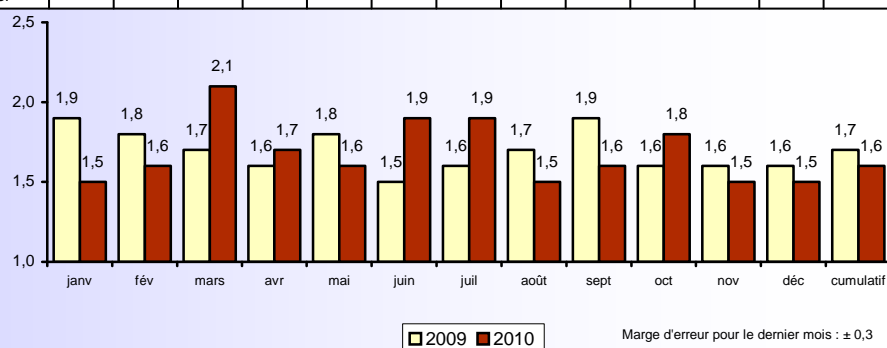
2010	% règlements de plus d'un appel	18%	17%	21%	22%	23%	26%	24%	18%	20%	18%	17%	17%	20%
	% non-règlements	16%	16%	24%	16%	14%	18%	18%	18%	14%	20%	18%	14%	17%



Nbre d'appels nécessaires pour régler (cas régles)



2010	Nbre d'appels si pas de règlement	nd	nd	nd	2,7	3,9	2,6	4,6	3,7	2,5	3,2	3,6	3,6	3,3
	Nbre d'appels pour règlements si plus d'un appel	3,2	3,8	5,1	3,5	3,4	3,7	4,0	3,1	3,7	4,5	3,2	3,8	3,7



Faits saillants

Comme pour les clients résidentiels, les résultats des cinq derniers mois de l'année 2010 se sont généralement maintenus à des niveaux légèrement supérieurs à ceux du début de l'année, illustrant ainsi les efforts déployés par les opérations en cours d'année.