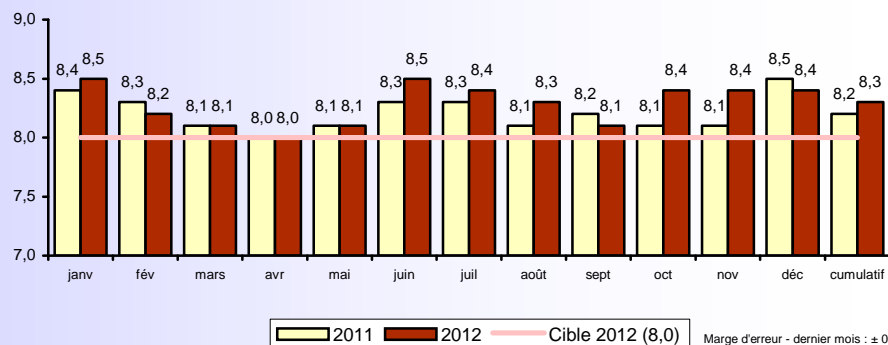
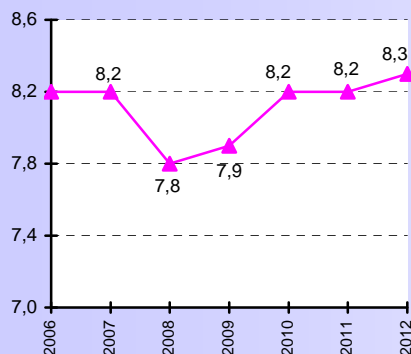


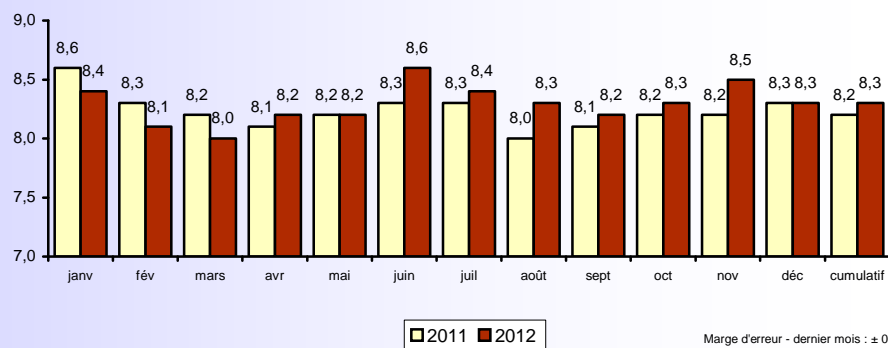
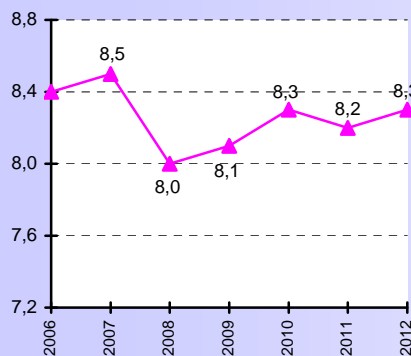
# Suivi de la qualité des contacts - clientèle résidentielle

Suivi mensuel - décembre 2012

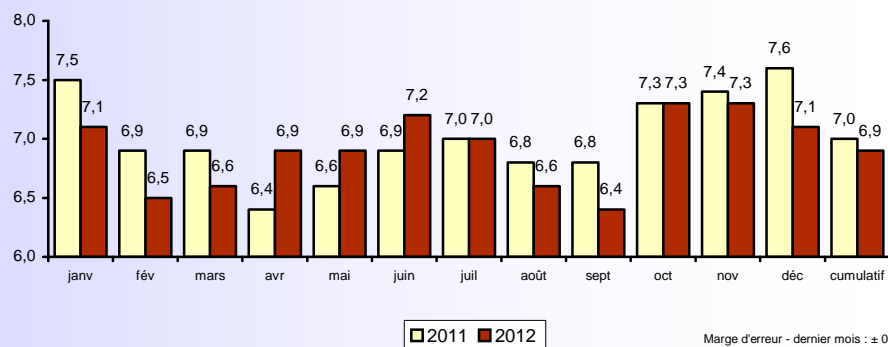
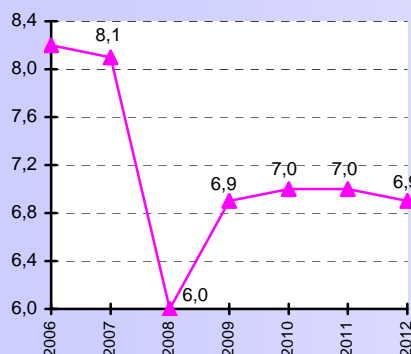
## Satisfaction globale (note sur 10)



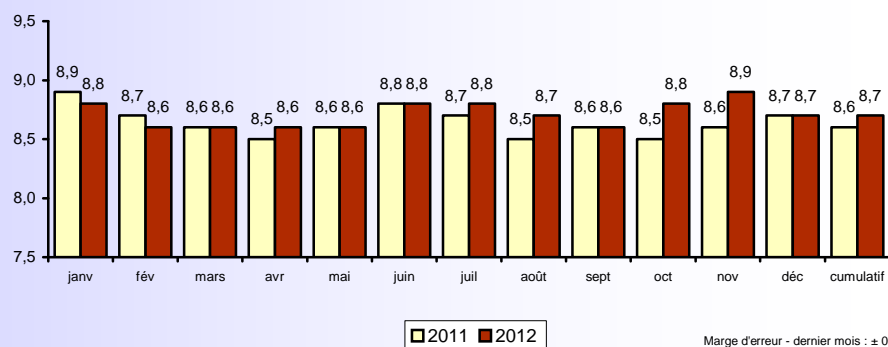
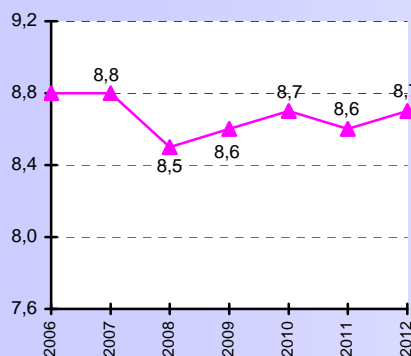
## Règlement (note sur 10)



## Rapidité d'accès (note sur 10)



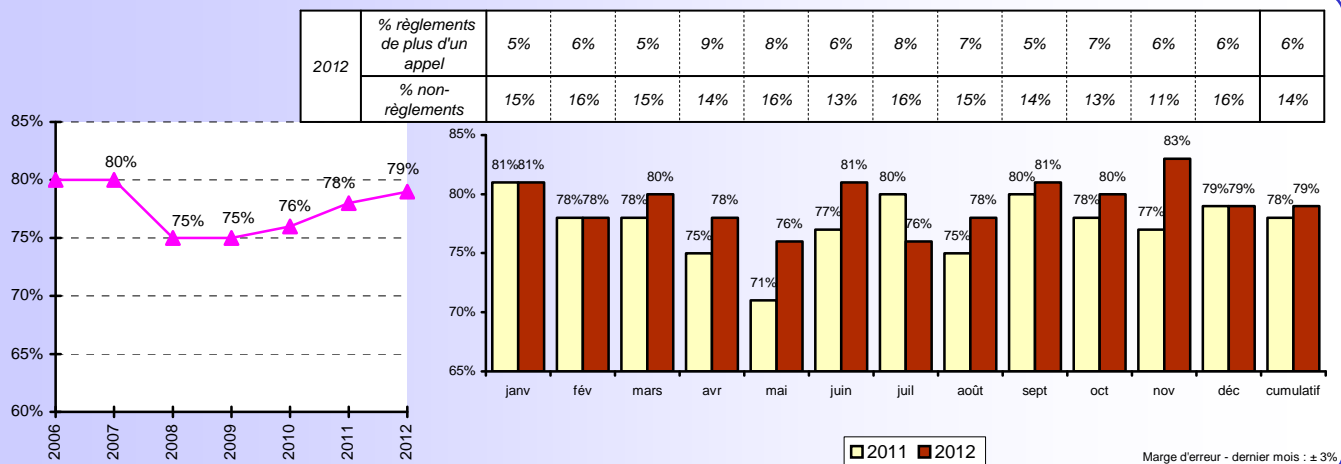
## Qualité de la relation (note sur 10)



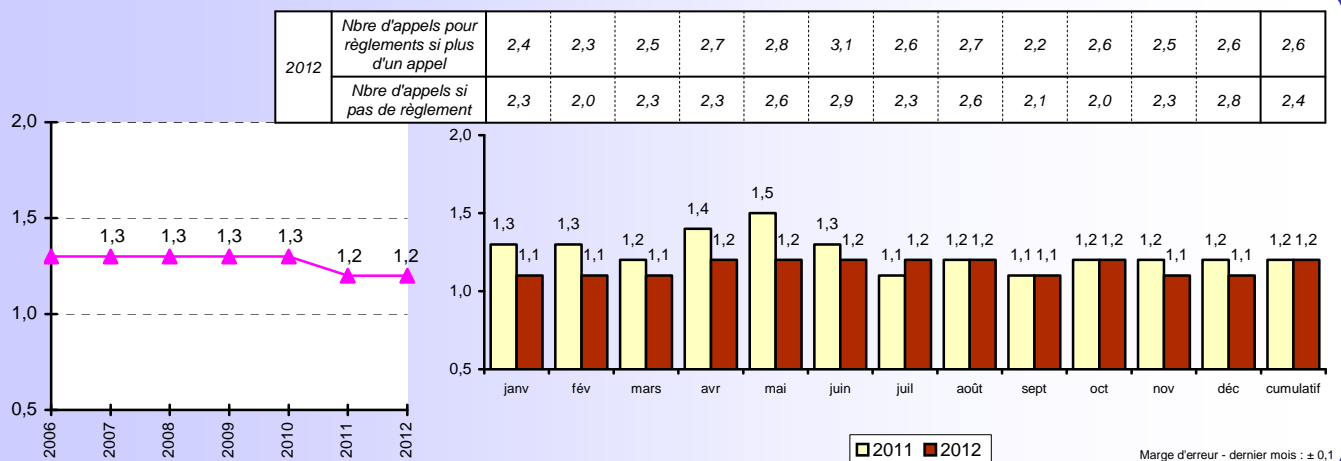
# Suivi de la qualité des contacts - clientèle résidentielle

## Suivi mensuel - décembre 2012

% de règlements  
en 1 seul contact



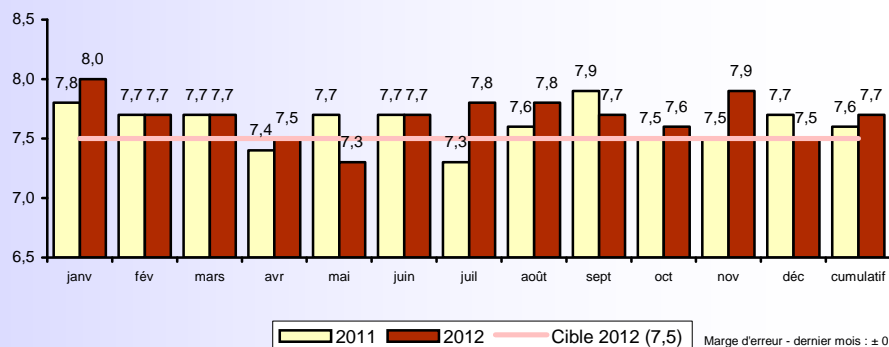
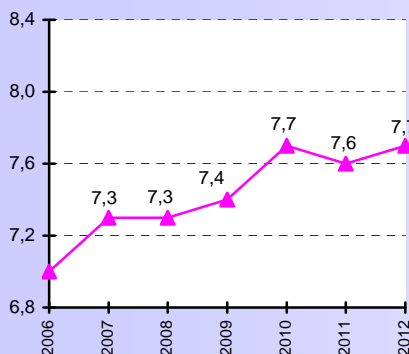
Nbre d'appels pour régler  
(tous les cas régles)



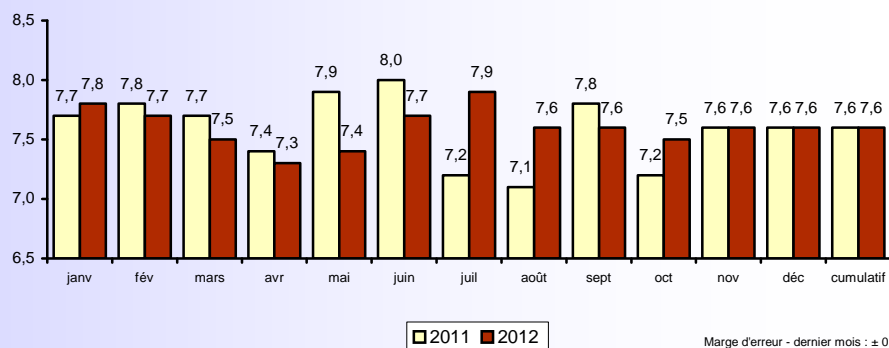
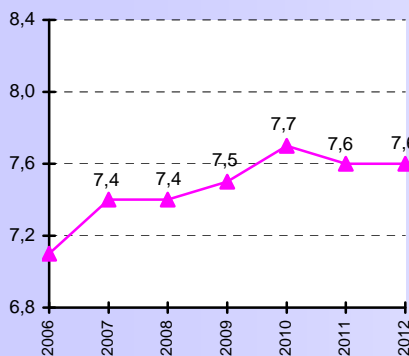
# Suivi de la qualité des contacts - clientèle commerciale

Suivi mensuel - décembre 2012

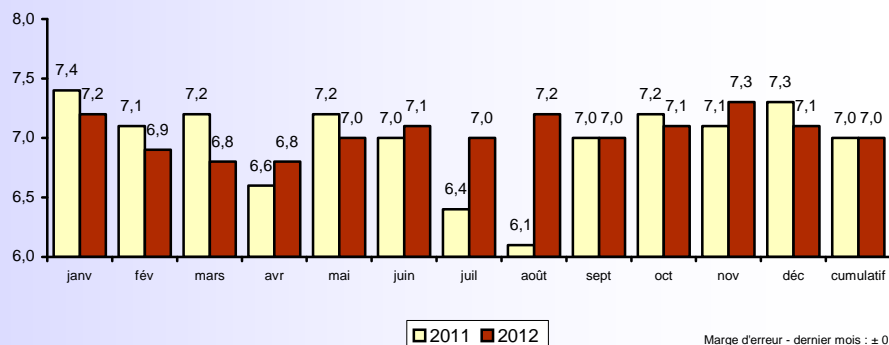
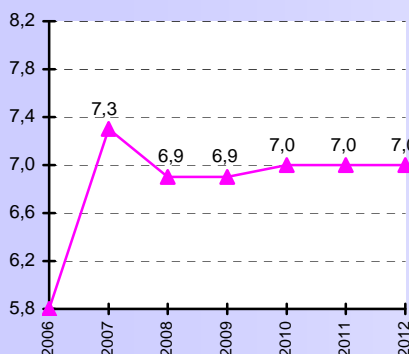
## Satisfaction globale (note sur 10)



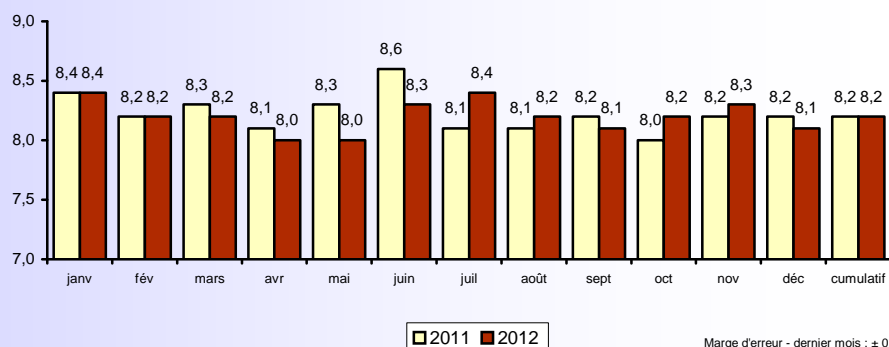
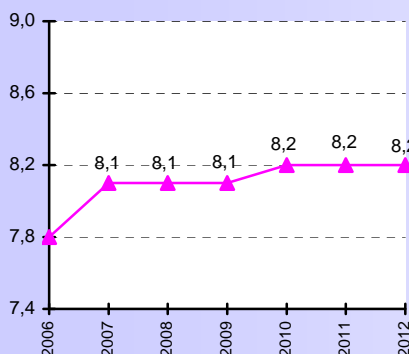
## Règlement (note sur 10)



## Rapidité d'accès (note sur 10)



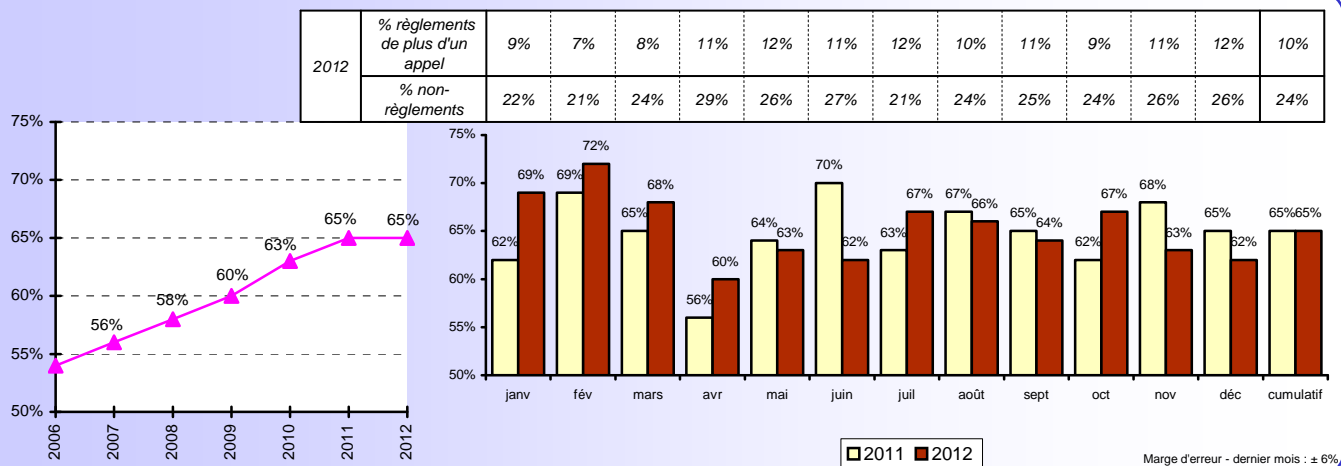
## Qualité de la relation (note sur 10)



# Suivi de la qualité des contacts - clientèle commerciale

## Suivi mensuel - décembre 2012

### % de règlements en 1 seul contact



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

