

**GAZIFÈRE INC.
INDICE DE PERFORMANCE
SATISFACTION DE LA CLIENTÈLE
RÉSULTATS AU 31 DÉCEMBRE 2010**

Points évalués dans le sondage de satisfaction de la clientèle		Résultat %
Qualité du service des préposés du centre d'appel	2 questions	96.5%
Disponibilité, flexibilité et ponctualité de nos équipes de travail	2 questions	90.4%
Qualité du service rendu par le technicien	4 questions	90.4%
Résultat total		92.4%

Note: Le résultat du sondage pour le marché résidentiel est de 92,1% et celui pour le marché commercial, institutionnel et industriel est de 97,6%.