

GAZIFÈRE INC.
QUESTIONNAIRES DU SONDAGE DE SATISFACTION DE LA CLIENTÈLE
CAUSE TARIFAIRES 2012 (PHASE III)

Clientèle en général (300 questionnaires à remplir)

| Évaluation des perceptions générales | Très bien | Bien | Insatisfaisant | Mauvais | % |
|---|-----------|------|----------------|---------|---|
| Que ce soit concernant les services offerts, l'efficacité énergétique ou la sécurité, comment évalueriez-vous la <u>qualité des informations</u> que vous transmet Gazifère ? | | | | | |
| Concernant maintenant votre facture : comment évaluez-vous la <u>disposition et la clarté</u> des informations qui vous y sont transmises ? | | | | | |
| Compte tenu de votre expérience client, de manière générale, comment évaluez-vous la <u>qualité des services</u> que vous offre Gazifère ? | | | | | |
| Résultat final Résultat final de cette catégorie est le résultat de la moyenne des résultats aux 3 questions. | | | | | % |

| Évaluation des perceptions qualité / prix (à titre d'information) | Très bien | Bien | Insatisfaisant | Mauvais | % |
|--|-----------|------|----------------|---------|---|
| En comparaison avec d'autres sources d'énergie tels l'électricité ou le mazout, comment évaluez-vous le rapport <u>qualité / prix</u> du gaz naturel ? | | | | | |

| |
|-----------------------------|
| Régie de l'énergie |
| DOSSIER: R-3793-2012 |
| DÉPOSÉE EN AUDIENCE |
| Date: 30/10/2012 |
| Pièces n°: A-0022 |

GAZIFÈRE INC.
QUESTIONNAIRES DU SONDAGE DE SATISFACTION DE LA CLIENTÈLE
CAUSE TARIFAIRE 2012 (PHASE III)

Clientèle à prestation de service – Initié par Gazifère (70 questionnaires à remplir)

| Évaluation des perceptions générales | Très bien | Bien | Insatisfaisant | Mauvais | % |
|---|----------------------|-----------------|---------------------|--------------------------|---|
| Que ce soit concernant les services offerts, l'efficacité énergétique ou la sécurité, comment évalueriez-vous la <u>qualité des informations</u> que vous transmet Gazifère ? | | | | | |
| Concernant maintenant votre facture : comment évaluez-vous la <u>disposition et la clarté</u> des informations qui vous y sont transmises ? | | | | | |
| Compte tenu de votre expérience client, de manière générale, comment évaluez-vous la <u>qualité des services</u> que vous offre Gazifère ? | | | | | |
| Évaluation des performances des équipes terrain | Tout à fait d'accord | Plutôt d'accord | Plutôt en désaccord | Tout à fait en désaccord | |
| Dans son programme d'entretien prévu sur son réseau, Gazifère a procédé au changement de votre compteur ou procédé à des travaux sur votre propriété : | | | | | |
| Vous avez été informé à l'avance que des équipes de Gazifère, ou mandatées par Gazifère, allaient effectuer des travaux sur votre propriété. | | | | | |
| Dans l'ensemble, ces travaux ont été complétés à votre satisfaction et dans des délais raisonnables. | | | | | |
| Résultat final | | | | | % |
| Résultat final de cette catégorie est le résultat de la moyenne des résultats aux 5 questions. | | | | | |
| Évaluation des perceptions qualité / prix (à titre d'information) | Très bien | Bien | Insatisfaisant | Mauvais | % |
| En comparaison avec d'autres sources d'énergie tels l'électricité ou le mazout, comment évaluez-vous le rapport <u>qualité / prix</u> du gaz naturel ? | | | | | |

GAZIFÈRE INC.
QUESTIONNAIRES DU SONDAGE DE SATISFACTION DE LA CLIENTÈLE
CAUSE TARIFAIRE 2012 (PHASE III)

Clientèle à prestation de service – Initié par le client (206 questionnaires à remplir)

| Évaluation des perceptions générales | Très bien | Bien | Insatisfaisant | Mauvais | % |
|---|-----------|------|----------------|---------|---|
| Que ce soit concernant les services offerts, l'efficacité énergétique ou la sécurité, comment évalueriez-vous la <u>qualité des informations</u> que vous transmet Gazifère ? | | | | | |
| Concernant maintenant votre facture : comment évaluez-vous la <u>disposition et la clarté</u> des informations qui vous y sont transmises? | | | | | |
| Compte tenu de votre expérience client, de manière générale, comment évaluez-vous la <u>qualité des services</u> que vous offre Gazifère ? | | | | | |
| Évaluation des performances des préposés au centre d'appels | Très bien | Bien | Insatisfaisant | Mauvais | % |
| Concernant l'appel que vous avez logé chez Gazifère, comment qualifiez-vous la <u>qualité de l'accueil et la courtoisie</u> de notre préposé lors de cet appel ? | | | | | |
| Comment qualifiez-vous l' <u>habileté</u> de notre préposé à comprendre votre question et à vous fournir l'information recherchée ? | | | | | |
| Évaluation des performances des équipes techniques | Très bien | Bien | Insatisfaisant | Mauvais | % |
| Comment évaluez-vous la <u>disponibilité et la flexibilité</u> de nos équipes de service ? | | | | | |
| Comment qualifiez-vous la <u>ponctualité</u> du technicien par rapport à l'horaire prévu ? | | | | | |
| Dans son ensemble, comment évaluez-vous la <u>qualité du travail</u> effectué par notre technicien, ou celui mandaté par Gazifère? | | | | | |
| Résultat final | | | | | % |
| Résultat final de cette catégorie est le résultat de la moyenne des résultats aux 8 questions. | | | | | |
| Évaluation des perceptions qualité / prix (à titre d'information) | Très bien | Bien | Insatisfaisant | Mauvais | % |
| En comparaison avec d'autres sources d'énergie tels l'électricité ou le mazout, comment évaluez-vous le rapport <u>qualité / prix</u> du gaz naturel ? | | | | | |

GAZIFÈRE INC.
QUESTIONNAIRES DU SONDAGE DE SATISFACTION DE LA CLIENTÈLE
CAUSE TARIFAIRE 2012 (PHASE III)

Clientèle commerciale, institutionnelle et industrielle (24 questionnaires à remplir)

| Évaluation des perceptions - général (Questions s'adressant au gestionnaire / administrateur) | Très bien | Bien | Insatisfaisant | Mauvais | % |
|---|-----------|------|----------------|---------|---|
| Que ce soit concernant les services offerts, l'efficacité énergétique ou la sécurité, comment évalueriez-vous la <u>qualité des informations</u> que vous transmet Gazifère ? | | | | | |
| Concernant maintenant votre facture : comment évaluez-vous la <u>disposition et la clarté</u> des informations qui vous y sont transmises? | | | | | |
| Compte tenu de votre expérience client, de manière générale, comment évaluez-vous la <u>qualité des services</u> que vous offre Gazifère ? | | | | | |
| Évaluation des performances des préposés au centre d'appels (Questions s'adressant à la personne qui a placé l'appel de service si différente) | Très bien | Bien | Insatisfaisant | Mauvais | % |
| Concernant l'appel que vous avez logé chez Gazifère, comment qualifiez-vous la <u>qualité de l'accueil et la courtoisie</u> de notre préposé lors de cet appel ? | | | | | |
| Comment qualifiez-vous l' <u>habileté</u> de notre préposé à comprendre votre question et à vous fournir l'information recherchée ? | | | | | |
| Évaluation des performances des équipes techniques (Questions s'adressant à la personne qui a accompagné le technicien) | Très bien | Bien | Insatisfaisant | Mauvais | % |
| Comment évaluez-vous la <u>disponibilité et la flexibilité</u> de nos équipes de service ? | | | | | |
| Comment qualifiez-vous la <u>ponctualité</u> du technicien par rapport à l'horaire prévu ? | | | | | |
| Dans son ensemble, comment évaluez-vous la <u>qualité du travail</u> effectué par notre technicien, ou celui mandaté par Gazifère ? | | | | | |
| Résultat final | | | | | % |
| Résultat final de cette catégorie est le résultat de la moyenne des résultats aux 8 questions. | | | | | |
| Évaluation des perceptions qualité / prix (à titre d'information) | Très bien | Bien | Insatisfaisant | Mauvais | % |
| En comparaison avec d'autres sources d'énergie tels l'électricité ou le mazout, comment évaluez-vous le rapport <u>qualité / prix</u> du gaz naturel ? | | | | | |