

**Gazifère Inc**  
**Calcul du résultat pondéré**  
**de la qualité du service à la clientèle**  
**après la deuxième vague de l'année témoin 2012**  
**en estimant le nombre de population par segment de marché**  
**et révisé pour pondérer les résultats de chacune des questions en fonction du nombre de répondants**

No de ligne			<u># de population</u>	<u>Pourcentage obtenu</u>
1	Clientèle résidentielle	N'ayant pas reçu de service	34897 (1)	98.6%
2				
3		Ayant reçu un service	<u>15977 (2)</u>	93.6%
4				
5		Total	50874	
6				
7	Résultat pondéré de la clientèle résidentielle			97.0%
8				
9				
10			<u># de</u>	<u>Pourcentage</u>
11			<u>répondants</u>	<u>obtenu</u>
12				
13	Clientèle CII	N'ayant pas reçu de service	3127 (1)	92.6%
14				
15		Ayant reçu un service	<u>602 (2)</u>	89.7%
16				
17		Total	3729	
18				
19	Résultat pondéré de la CII			92.2%
20				
21				
22			<u># de</u>	<u>Pourcentage</u>
23			<u>clients</u>	<u>obtenu</u>
24			<u>moyen</u>	
25				
26	Clientèle totale	Résidentiel	34897	97.0%
27				
28		CII	<u>3127</u>	92.2%
29				
30		Total	38024	
31				
32	Résultat pondéré de la clientèle totale			<u><u>96.6%</u></u>

Notes: (1) Ce montant correspond à la moyenne de clients au secteur résidentiel et au secteur CII respectif après la deuxième vague du sondage 2012.

(2) Ce montant correspond au nombre de clients résidentiels et CII respectifs ayant reçu un service (initié par le client ou initié par Gazifère) au courant des 2 premiers vagues. Ce montant peut être supérieur au nombre total moyen de clients puisqu'un même client peut recourir à un service plus d'une fois au courant de l'année.