

**GAZIFÈRE INC.**  
**RAPPORT ANNUEL SUR LE SONDAGE DE SATISFACTION DE LA CLIENTÈLE**  
**FERMETURE DES LIVRES 2012**

**1. BRÈVE DESCRIPTION DE L'OBJECTIF DU SONDAGE**

Le sondage administré par Gazifère vise à mesurer le niveau de la satisfaction globale de sa clientèle.

Les données résultant de ce sondage sont nécessaires à l'établissement de l'indice de qualité de service utilisé dans l'application du mécanisme de partage de l'excédent de rendement.

L'information recueillie dans le cadre du sondage de satisfaction de la clientèle s'avère également utile à Gazifère pour l'amélioration de sa prestation de service.

**2. BRÈVE DESCRIPTION DE LA POPULATION CIBLE**

Pour mesurer la satisfaction de l'ensemble de sa clientèle, et à tous les niveaux de sa prestation de service, Gazifère a fractionné sa clientèle en quatre segments distincts :

Clientèle résidentielle – n'ayant pas reçu un service

Clientèle résidentielle – ayant reçu un service, initié par le client ou par Gazifère

Clientèle commerciale, institutionnelle et industrielle (« CII ») - n'ayant pas reçu un service

Clientèle CII - ayant reçu un service, initié par le client ou par Gazifère

**3. DESCRIPTION DE LA BASE DE SONDAGE**

Le questionnaire de satisfaction de la clientèle de l'année témoin 2012 comprenait 12 questions au total, répondues de la manière suivante :

Les trois premières questions, visant à évaluer les perceptions générales des clients de Gazifère, ont été répondues par les quatre segments de clientèles :

- Que ce soit concernant les services offerts, l'efficacité énergétique ou la sécurité, comment évaluez-vous la qualité des informations que vous transmet Gazifère ?
- Concernant maintenant votre facture : comment évaluez-vous la clarté des informations qui sont présentées sur votre facture ?
- Compte tenu de votre expérience client, de manière générale, comment évaluez-vous la qualité des services que vous offre Gazifère ?

Les deux questions suivantes, visant à évaluer les perceptions des clients relatives aux performances des préposés du centre d'appels de Gazifère, ont été répondues par les segments de clientèles résidentielles et CII ayant reçu un service de Gazifère, et plus spécifiquement placé un appel au centre d'appels:

- Concernant l'appel que vous avez logé chez Gazifère, comment évaluez-vous la qualité de l'accueil de notre préposé lors de cet appel ?
- Comment évaluez-vous l'habileté de notre préposé à comprendre votre question et à vous fournir l'information recherchée ?

Les trois questions suivantes, visant à évaluer les perceptions des clients relatives aux performances des équipes techniques de Gazifère, ont été répondues par les segments de clientèles résidentielles et CII ayant reçu un service de Gazifère, et plus spécifiquement un service de l'équipe technique:

- Comment évaluez-vous la disponibilité de nos équipes de service?

**GAZIFÈRE INC.**  
**RAPPORT ANNUEL SUR LE SONDAGE DE SATISFACTION DE LA CLIENTÈLE**  
**FERMETURE DES LIVRES 2012**

- Comment évaluez-vous la ponctualité du technicien par rapport à l'horaire prévu ?
- Dans son ensemble, comment évaluez-vous la qualité du travail effectué par notre technicien, ou celui mandaté par Gazifère ?

Les trois questions suivantes, visant à évaluer les perceptions des clients relatives aux performances des équipes terrain de Gazifère, ont été répondues par les segments de clientèles résidentielles et CII ayant reçu un service de Gazifère, et plus spécifiquement un service de notre équipe terrain, initié par Gazifère:

- Comment évaluez-vous la qualité de l'information reçue de Gazifère, vous avisant à l'avance que des équipes de Gazifère, ou mandatées par Gazifère, allaient effectuer des travaux sur votre propriété?
- Comment évaluez-vous votre niveau de satisfaction concernant les travaux, une fois ceux-ci complétés?
- Comment évaluez-vous le délai dans lequel les travaux ont été complétés?

La question suivante, visant à évaluer les perceptions des clients relatives au rapport qualité / prix du gaz naturel, a été répondue par les quatre segments de clientèles à la toute fin du questionnaire:

- En comparaison avec d'autres sources d'énergie telles l'électricité ou le mazout, comment évaluez-vous le rapport qualité / prix du gaz naturel ?

Tel qu'approuvé par la Régie dans sa décision D-2011-186, cette dernière question est posée à titre d'information seulement et ne fait pas partie du calcul de l'indice de qualité de service utilisé dans l'application du mécanisme de partage de l'excédent de rendement.

#### 4. DESCRIPTION DU PLAN D'ÉCHANTILLONNAGE POUR L'ANNÉE TÉMOIN 2012

L'échantillon a été établi afin de respecter un niveau de précision statistique de +/- 10 % et un niveau de confiance de 95 % pour chacun de quatre segments de la clientèle de Gazifère:

Segments		Nombre de population	Échantillon (Nombre de répondants)
Clientèle résidentielle	n'ayant pas reçu un service	35 294 (1)	96
	ayant reçu un service	39 698 (2)	96
Clientèle CII	n'ayant pas reçu un service	3 078 (1)	93
	ayant reçu un service	952 (2)	87

Notes : (1) Ce nombre correspond à la moyenne de clients au secteur résidentiel et au secteur CII respectif prévus pour l'année témoin 2012.

(2) Le nombre de clients résidentiels et CII respectif ayant reçu un service (initié par le client ou initié par Gazifère) prévu pour l'année témoin 2012 en utilisant les données réelles 2010. Ce nombre 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.

**GAZIFÈRE INC.**  
**RAPPORT ANNUEL SUR LE SONDAGE DE SATISFACTION DE LA CLIENTÈLE**  
**FERMETURE DES LIVRES 2012**

**5. QUESTIONNAIRE AINSI QUE LE POIDS RELATIF ACCORDÉ AUX DIFFÉRENTES QUESTIONS**

Voir le questionnaire aux pages 6 à 9 de la présente pièce.

Veillez noter que le même poids a été attribué à chacune des questions du sondage.

**6. LE MODE DE COLLECTE DES DONNÉES**

Les bases de données nécessaires à la réalisation de chaque vague de sondage sont établies, selon les critères de sélection, à partir des informations fournies par le système d'information client (SIC) de Gazifère.

Segments		Critères de sélection
Clientèle résidentielle	n'ayant pas reçu un service	Clients n'ayant effectué aucun appel ou n'ayant reçu aucun service initié par Gazifère au cours de la période.
	ayant reçu un service	Client ayant fait un appel (information générale, de service, concernant la facture ou d'urgence) ou ayant reçu un service initié par Gazifère au cours de la période.
Clientèle CII	n'ayant pas reçu un service	Clients n'ayant effectué aucun appel ou n'ayant reçu aucun service initié par Gazifère au cours de la période.
	ayant reçu un service	Client ayant fait un appel (information générale, de service, concernant la facture ou d'urgence) ou ayant reçu un service initié par Gazifère au cours de la période.

**7. LE MODE DE TRAITEMENT DES DONNÉES INCLUANT LES DATES DE SONDAGE**

Le sondage de satisfaction de la clientèle est complété en quatre vagues d'appels téléphoniques, et ce, sur une période d'un an. Les appels téléphoniques sont effectués par la firme Opinion Search de Montréal, au début des mois d'avril, juillet, octobre et janvier.

Nous rappelons ici qu'afin de favoriser une meilleure qualité des réponses, le questionnaire du sondage destiné à la clientèle CII - ayant reçu un service, est administré par un sous-traitant local. Cette façon de faire permet de scinder le questionnaire en différentes sections et d'ainsi s'adresser précisément aux personnes-ressources qui ont expérimenté la prestation de service de Gazifère. Les appels téléphoniques sont également effectués en quatre vagues, soit au début des mois d'avril, juillet, octobre et janvier (voir Requête 3758-2011, GI-33, document 3, page 2 de 3).

**8. LA PONDÉRATION APPLIQUÉE À CHAQUE SEGMENT POUR L'ÉVALUATION DE LA SATISFACTION GLOBALE**

La méthode de pondération des résultats s'effectue en deux étapes. Pour la première étape du calcul, une première pondération est effectuée à partir du poids de la population (nombre de clients) de chacun des quatre segments de clientèles (clientèles résidentielles et CII, ayant et n'ayant pas reçu de service). Cette première étape permet d'obtenir un résultat pondéré pour chaque clientèle (résidentielle et CII).

Veillez trouver ci-dessous la méthode de calcul pour cette première étape de pondération.

**GAZIFÈRE INC.**  
**RAPPORT ANNUEL SUR LE SONDAGE DE SATISFACTION DE LA CLIENTÈLE**  
**FERMETURE DES LIVRES 2012**

Segments		Pourcentage de satisfaction obtenu	Population
Clientèle résidentielle	n'ayant pas reçu un service	a%	v <sup>(1)</sup>
	ayant reçu un service	b%	w <sup>(2)</sup>
Résultat pondéré, clientèle résidentielle		$((a\% * v) + (b\% * w)) / (v+w)$	ab% pondéré résidentielle
Clientèle CII	n'ayant pas reçu un service	c%	x <sup>(1)</sup>
	ayant reçu un service	d%	y <sup>(2)</sup>
Résultat pondéré, clientèle CII		$((c\% * x) + (d\% * y)) / (x+y)$	cd% pondéré CII

Notes : (1) Le nombre réel de clients moyens pour les segments résidentiel et CII respectivement, pour l'année témoin 2012.  
(2) Le nombre de clients ayant reçu un service (initié par le client ou initié par Gazifère) pour les segments résidentiel et CII respectivement, pour l'année témoin 2012. Ce nombre 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.

La deuxième étape du calcul établit le résultat pondéré final. Ce calcul est effectué en utilisant les résultats pondérés pour chacune des clientèles (résidentielle et CII) et en les pondérant en fonction du nombre réel de clients moyens de chacun de ces segments. Veuillez trouver ci-dessous la méthode de calcul pour cette deuxième étape de pondération.

Clientèles	Pourcentage pondéré obtenu	Nombre réel de clients moyens	
Résidentielle	ab% pondéré	e	
CII	cd% pondéré	f	
Total		t	
Résultat pondéré final			$((e * ab\% \text{ pondéré}) + (f * cd\% \text{ pondéré})) / t$

## 9. LE TAUX DE RÉPONSE POUR CHAQUE SEGMENT

Le taux de réponse au sondage est de 26,8% pour la clientèle résidentielle et de 25,4% pour la clientèle commerciale. Gazifère est satisfaite du résultat puisqu'un taux de réponse supérieur à 20% est considéré comme excellent selon la firme Opinion Search.

**GAZIFÈRE INC.**  
**RAPPORT ANNUEL SUR LE SONDAGE DE SATISFACTION DE LA CLIENTÈLE**  
**FERMETURE DES LIVRES 2012**

**10. LES RÉSULTATS DU SONDAGE ET MARGES D'ERREUR STATISTIQUE**

Veillez vous référer aux pages 10 à 11 de la présente pièce pour le calcul détaillé du résultat du sondage de satisfaction pour l'année 2012. Pour chacun des quatre segments de clientèle de Gazifère, les résultats obtenus respectent une précision statistique de +/- 10 % et un niveau de confiance de 95 %.

En ce qui concerne la dernière question du sondage ne faisant pas partie du calcul des résultats, «En comparaison avec d'autres sources d'énergie telles l'électricité ou le mazout, comment évaluez-vous le rapport qualité / prix du gaz naturel ?», les résultats sont les suivants :

Clientèle résidentielle – n'ayant pas reçu de service : 91,3%

Clientèle résidentielle – ayant reçu un service : 84,4%

Clientèle CII - n'ayant pas reçu de service : 94,6%

Clientèle CII - ayant reçu un service : 96,4%

**GAZIFÈRE INC.**  
**RAPPORT ANNUEL SUR LE SONDAGE DE SATISFACTION DE LA CLIENTÈLE**  
**FERMETURE DES LIVRES 2012**

**QUESTIONNAIRE DU SONDAGE DE SATISFACTION DE LA CLIENTÈLE**  
 Clientèle résidentielle – n’ayant pas reçu de service

Évaluation des perceptions générales		Très satisfaisant	Assez satisfaisant	Peu satisfaisant	Pas du tout satisfaisant	%
a) Que ce soit concernant les services offerts, l'efficacité énergétique ou la sécurité, comment évaluez-vous la qualité des informations que vous transmet Gazifère ?	<b>Q1</b>					
b) Concernant maintenant votre facture : comment évaluez-vous la clarté des informations qui sont présentées sur votre facture?						
c) Compte tenu de votre expérience client, de manière générale, comment évaluez-vous la qualité des services que vous offre Gazifère ?						
<b>Résultat final</b> Résultat final de cette catégorie est le résultat de la moyenne des résultats aux questions.						%

Évaluation des perceptions qualité / prix (à titre d'information)		Très satisfaisant	Assez satisfaisant	Peu satisfaisant	Pas du tout satisfaisant	%
En comparaison avec d'autres sources d'énergie telles l'électricité ou le mazout, comment évaluez-vous le rapport qualité / prix du gaz naturel ?	<b>Q2</b>					

**GAZIFÈRE INC.**  
**RAPPORT ANNUEL SUR LE SONDAGE DE SATISFACTION DE LA CLIENTÈLE**  
**FERMETURE DES LIVRES 2012**

**QUESTIONNAIRE DU SONDAGE DE SATISFACTION DE LA CLIENTÈLE**  
 Clientèle résidentielle – ayant reçu un service

<b>Évaluation des perceptions générales</b>		Très satisfaisant	Assez satisfaisant	Peu satisfaisant	Pas du tout satisfaisant	%
a) Que ce soit concernant les services offerts, l'efficacité énergétique ou la sécurité, comment évaluez-vous la qualité des informations que vous transmet Gazifère ?	<b>Q3</b>					
b) Concernant maintenant votre facture : comment évaluez-vous la clarté des informations qui sont présentées sur votre facture ?						
c) Compte tenu de votre expérience client, de manière générale, comment évaluez-vous la qualité des services que vous offre Gazifère ?						
<b>Évaluation des performances des préposés au centre d'appels</b>		Très satisfaisant	Assez satisfaisant	Peu satisfaisant	Pas du tout satisfaisant	%
a) Concernant l'appel que vous avez logé chez Gazifère, comment évaluez-vous la qualité de l'accueil de notre préposé lors de cet appel ?	<b>Q4</b>					
b) Comment évaluez-vous l'habileté de notre préposé à comprendre votre question et à vous fournir l'information recherchée ?						
<b>Évaluation des performances des équipes techniques</b> (Questions s'adressant à la personne qui a accompagné le technicien)		Très satisfaisant	Assez satisfaisant	Peu satisfaisant	Pas du tout satisfaisant	%
a) Comment évaluez-vous la disponibilité de nos équipes de service?	<b>Q5</b>					
b) Comment évaluez-vous la ponctualité du technicien par rapport à l'horaire prévu ?						
c) Dans son ensemble, comment évaluez-vous la qualité du travail effectué par notre technicien, ou celui mandaté par Gazifère ?						
<b>Évaluation des performances des équipes terrain</b> 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 :		Très satisfaisant	Assez satisfaisant	Peu satisfaisant	Pas du tout satisfaisant	%
a) Comment évaluez-vous la qualité de l'information reçue de Gazifère, vous avisant à l'avance que des équipes de Gazifère, ou mandatées par Gazifère, allaient effectuer des travaux sur votre propriété.	<b>Q6</b>					
b) Comment évaluez-vous votre niveau de satisfaction concernant les travaux, une fois ceux-ci complétés?						
c) Comment évaluez-vous le délai dans lequel les travaux ont été complétés?						
<b>Résultat final</b> Résultat final de cette catégorie est le résultat de la moyenne des résultats aux questions.						<b>%</b>
<b>Évaluation des perceptions qualité / prix (à titre d'information)</b>		Très satisfaisant	Assez satisfaisant	Peu satisfaisant	Pas du tout satisfaisant	%
En comparaison avec d'autres sources d'énergie telles l'électricité ou le mazout, comment évaluez-vous le rapport qualité / prix du gaz naturel ?	<b>Q7</b>					

**GAZIFÈRE INC.**  
**RAPPORT ANNUEL SUR LE SONDAGE DE SATISFACTION DE LA CLIENTÈLE**  
**FERMETURE DES LIVRES 2012**

**QUESTIONNAIRE DU SONDAGE DE SATISFACTION DE LA CLIENTÈLE**  
 Clientèle commerciale, institutionnelle et industrielle - n'ayant pas reçu un service

Évaluation des perceptions générales		Très satisfaisant	Assez satisfaisant	Peu satisfaisant	Pas du tout satisfaisant	%
a) Que ce soit concernant les services offerts, l'efficacité énergétique ou la sécurité, comment évaluez-vous la qualité des informations que vous transmet Gazifère ?	<b>Q8</b>					
b) Concernant maintenant votre facture : comment évaluez-vous la clarté des informations qui sont présentées sur votre facture ?						
c) Compte tenu de votre expérience client, de manière générale, comment évaluez-vous la qualité des services que vous offre Gazifère ?						
<b>Résultat final</b> Résultat final de cette catégorie est le résultat de la moyenne des résultats aux questions.						%

Évaluation des perceptions qualité / prix (à titre d'information)		Très satisfaisant	Assez satisfaisant	Peu satisfaisant	Pas du tout satisfaisant	%
En comparaison avec d'autres sources d'énergie telles l'électricité ou le mazout, comment évaluez-vous le rapport qualité / prix du gaz naturel ?	<b>Q9</b>					

**GAZIFÈRE INC.**  
**RAPPORT ANNUEL SUR LE SONDAGE DE SATISFACTION DE LA CLIENTÈLE**  
**FERMETURE DES LIVRES 2012**

**QUESTIONNAIRE DU SONDAGE DE SATISFACTION DE LA CLIENTÈLE**  
 Clientèle commerciale, institutionnelle et industrielle – ayant reçu un service

<b>Évaluation des perceptions - général</b> (Questions s'adressant au gestionnaire / administrateur)		Très satisfaisant	Assez satisfaisant	Peu satisfaisant	Pas du tout satisfaisant	%
Que ce soit concernant les services offerts, l'efficacité énergétique ou la sécurité, comment évaluez-vous la qualité des informations que vous transmet Gazifère ?	<b>Q10</b>					
Concernant maintenant votre facture : comment évaluez-vous la clarté des informations qui sont présentées sur votre facture?						
Compte tenu de votre expérience client, de manière générale, comment évaluez-vous la qualité des services que vous offre Gazifère ?						
<b>Évaluation des performances des préposés au centre d'appels</b> (Questions s'adressant à la personne qui a placé l'appel de service si différente)		Très satisfaisant	Assez satisfaisant	Peu satisfaisant	Pas du tout satisfaisant	%
Concernant l'appel que vous avez logé chez Gazifère, comment évaluez-vous la qualité de l'accueil de notre préposé lors de cet appel ?	<b>Q11</b>					
Comment évaluez-vous l'habileté de notre préposé à comprendre votre question et à vous fournir l'information recherchée ?						
<b>Évaluation des performances des équipes techniques</b> (Questions s'adressant à la personne qui a accompagné le technicien)		Très satisfaisant	Assez satisfaisant	Peu satisfaisant	Pas du tout satisfaisant	%
Comment évaluez-vous la disponibilité de nos équipes de service?	<b>Q12</b>					
Comment évaluez-vous la ponctualité du technicien par rapport à l'horaire prévu ?						
Dans son ensemble, comment évaluez-vous la qualité du travail effectué par notre technicien, ou celui mandaté par Gazifère ?						
<b>Évaluation des performances des équipes terrain</b> 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 :		Très satisfaisant	Assez satisfaisant	Peu satisfaisant	Pas du tout satisfaisant	%
Comment évaluez-vous la qualité de l'information reçue de Gazifère, vous avisant à l'avance que des équipes de Gazifère, ou mandatées par Gazifère, allaient effectuer des travaux sur votre propriété.	<b>Q13</b>					
Comment évaluez-vous votre niveau de satisfaction concernant les travaux, une fois ceux-ci complétés?						
Comment évaluez-vous le délai dans lequel les travaux ont été complétés?						
<b>Résultat final</b> Résultat final de cette catégorie est le résultat de la moyenne des résultats aux questions.						<b>%</b>

<b>Évaluation des perceptions qualité / prix</b> (à titre d'information)		Très satisfaisant	Assez satisfaisant	Peu satisfaisant	Pas du tout satisfaisant	%
En comparaison avec d'autres sources d'énergie telles l'électricité ou le mazout, comment évaluez-vous le rapport qualité / prix du gaz naturel?	<b>Q14</b>					

**GAZIFÈRE INC.**  
**RAPPORT ANNUEL SUR LE SONDAGE DE SATISFACTION DE LA CLIENTÈLE**  
**FERMETURE DES LIVRES 2012**

Gazifère Inc						
Calcul du résultat pondéré						
de la qualité du service à la clientèle						
pour l'année témoin 2012						
				Population	Pourcentage de satisfaction obtenu	Précision statistique
Clientèle résidentielle	n'ayant pas reçu un service			35133 (1)	96.80%	9.9%
	ayant reçu un service			33120 (3)	90.25%	9.9%
	Total			68253		
<b>Résultat pondéré de la clientèle résidentielle</b>					<b>93.62%</b>	
				Population	Pourcentage de satisfaction obtenu	Précision statistique
Clientèle CII	n'ayant pas reçu un service			3137 (2)	94.83%	10.0%
	ayant reçu un service			1346 (3)	92.10%	10.2%
	Total			4483		
<b>Résultat pondéré de la CII</b>					<b>94.01%</b>	
				# de clients moyen	Pourcentage obtenu	
Clientèle totale	Résidentiel			35133 (1)	93.62%	
	CII			3137 (2)	94.01%	
	Total			38270		
<b>Résultat pondéré final</b>					<b>93.65%</b>	
Notes: (1) Voir GI-9, document 1.2, page 1 de 1, ligne 24, colonne 1.						
(2) Voir GI-9, document 1.2, page 1 de 1, ligne 25 + ligne 26, colonne 1.						
(3) Le nombre de clients résidentiels et CII respectifs ayant reçu un service (initié par le client ou initié par Gazifère) au cours de l'année. Ce nombre 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.						

**GAZIFÈRE INC.**  
**RAPPORT ANNUEL SUR LE SONDAGE DE SATISFACTION DE LA CLIENTÈLE**  
**FERMETURE DES LIVRES 2012**

Gazifère Inc					
Calcul du résultat moyen par segment de marché					
pour l'année témoin 2012					
					Résultat
<b>Clientèle résidentielle - n'ayant pas reçu un service</b>					
Nombre final de répondants au questionnaire	Vague 1	Vague 2	Vague 3	Vague 4	cumulatif
	24	24	24	24	96
					Q1a
					96.8%
					Q1b
					95.7%
					Q1c
					97.9%
				Moyenne	<b>96.80%</b>
<b>Clientèle résidentielle - ayant reçu un service</b>					
Nombre final de répondants au questionnaire	Vague 1	Vague 2	Vague 3	Vague 4	
	24	25	24	24	97
					Q3a
					94.6%
					Q3b
					91.4%
					Q3c
					90.5%
					Q4a
					93.1%
					Q4b
					91.9%
					Q5a
					89.3%
					Q5b
					92.9%
					Q5c
					94.5%
					Q6a
					72.7%
					Q6b
					81.8%
					Q6c
					100.0%
				Moyenne	<b>90.25%</b>
<b>Clientèle CII - n'ayant pas reçu un service</b>					
Nombre final de répondants au questionnaire	Vague 1	Vague 2	Vague 3	Vague 4	
	23	24	24	24	95
					Q8a
					95.5%
					Q8b
					92.3%
					Q8c
					96.7%
				Moyenne	<b>94.83%</b>
<b>Clientèle CII - ayant reçu un service</b>					
Nombre final de répondants au questionnaire	Vague 1	Vague 2	Vague 3	Vague 4	
	21	23	22	22	88
					Q10a
					95.3%
					Q10b
					95.1%
					Q10c
					97.6%
					Q11a
					95.8%
					Q11b
					90.1%
					Q12a
					94.8%
					Q12b
					94.8%
					Q12c
					94.8%
					Q13a
					81.8%
					Q13b
					81.8%
					Q13c
					90.9%
				Moyenne	<b>92.10%</b>

GI-13

Document 1.5.1

Page 11 de 11

Requête 3840-2013