

GAZIFÈRE INC.
RAPPORT ANNUEL SUR LE SONDAGE DE SATISFACTION DE LA CLIENTÈLE
FERMETURE DES LIVRES 2019

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 étaient, auparavant, nécessaires à l'établissement de l'indice de qualité de service utilisé dans l'application du mécanisme de partage de l'excédent de rendement. Toutefois, le niveau de satisfaction de la clientèle s'avère également être une donnée utile à Gazifère pour l'amélioration de sa prestation de service. L'information recueillie dans le cadre de ce sondage est présentée à la Régie, malgré l'absence d'un mécanisme incitatif, à titre indicatif et par souci de transparence, le tout tel qu'exposé dans la pièce GI-9, Document 1 du présent dossier.

En 2019, Gazifère a amorcé une refonte de la méthodologie ainsi que du sondage de satisfaction de la clientèle de Gazifère (ci-après le « **Nouveau sondage** ») et a testé le Nouveau sondage en parallèle avec celui présenté dans le cadre du présent rapport. Le contexte ayant mené Gazifère à tester le Nouveau sondage est présenté à la pièce GI-9, Document 1.5.2, du présent dossier.

En 2019, Gazifère, appuyée par la firme Ad Hoc recherche (ci-après « **Ad Hoc** »), a pris la décision de limiter à trois vagues le déploiement de son ancien sondage de satisfaction de la clientèle puisque celles-ci auront permis de rejoindre un nombre suffisant de répondants et d'atteindre un seuil statistiquement significatif pour l'année.

De ce fait, le présent rapport illustre les résultats obtenus conformément à la méthodologie de sondage habituelle.

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 2019 comprenait un total de 12 questions répondues de la manière suivante :

Les deux premières questions, visant à évaluer les **perceptions générales des clients** de Gazifère, ont reçu des réponses des 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 ?

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

GAZIFÈRE INC.
RAPPORT ANNUEL SUR LE SONDAGE DE SATISFACTION DE LA CLIENTÈLE
FERMETURE DES LIVRES 2019

- 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 reçu des réponses des 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 ?
- 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 reçu des réponses des 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 générales des clients** de Gazifère, a reçu des réponses des quatre segments de clientèles¹ :

- Compte tenu de votre expérience client, de manière générale, comment évaluez-vous la qualité des services que vous offre Gazifère ?

La dernière question du sondage, visant à évaluer les **perceptions des clients relatives au rapport qualité / prix du gaz naturel**, a reçu des réponses des 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 informatif seulement et ne fait pas partie du calcul de l'indice de qualité de service de Gazifère.

4. DESCRIPTION DU PLAN D'ÉCHANTILLONNAGE POUR L'ANNÉE TÉMOIN 2019

L'échantillon avait originalement été établi afin de respecter un niveau de précision statistique de +/- 10 % et un niveau de confiance de 95 % pour chacun des quatre segments de la clientèle de Gazifère. Le nombre de sondages requis était alors divisé en quatre vagues.

Au cours de l'année 2019, Gazifère a réalisé trois vagues de sondage². Ainsi, bien que la précision ait légèrement diminuée à +/- 12 %, les résultats 2019 demeurent comparables à ceux des années précédentes.

¹ Dans sa décision D-2012-163, la Régie demandait à Gazifère de ne retenir que la réponse à cette question pour l'établissement de l'indice de qualité de service aux fins de l'application du mécanisme de partage de l'excédent de rendement.

² Cette décision a été principalement motivée par le fait que les résultats de ces trois vagues avaient permis de rejoindre un nombre suffisant de répondants et d'atteindre un seuil statistiquement significatif pour l'année 2019. En effet, la firme Ad Hoc estime que le taux de précision de +/- 12 % obtenu à la suite de la réalisation des trois vagues de sondage est statistiquement comparable vu sa proximité avec le taux de précision original.

GAZIFÈRE INC.
RAPPORT ANNUEL SUR LE SONDAGE DE SATISFACTION DE LA CLIENTÈLE
FERMETURE DES LIVRES 2019

Segments de marché	Population	Nombre minimum de questionnaires requis initial	Nombre réalisé
Résidentiel - Général	25 209 (2)	96	72
Résidentiel – Ayant reçu un service	15 820 (1)	96	72
CII - Général	1 819 (2)	91	69
CII – Ayant reçu un service	1 527 (1)	92	69

Note 1 : Estimé, basé sur le nombre de clients uniques ayant reçu un service en 2019

Note 2 : Nombre de clients projetés moins le nombre de clients ayant reçu un service en 2019

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

Le questionnaire est disponible 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 effectué 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 effectué 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

En 2019, le sondage de satisfaction de la clientèle a été complété par le biais d'appels téléphoniques, et ce, sur une période de neuf mois. Les appels téléphoniques ont été effectués, pour la majorité des vagues, par la firme Ad Hoc.

GAZIFÈRE INC.
RAPPORT ANNUEL SUR LE SONDAGE DE SATISFACTION DE LA CLIENTÈLE
FERMETURE DES LIVRES 2019

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

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

Notes : (1) Correspond au nombre de clients ayant reçu un service (initié par le client ou initié par Gazifère) pour les segments résidentiels et CII, respectivement, pour l'année témoin 2019.

(2) Obtenu par différence. Correspond au nombre réel de clients pour les segments résidentiels et CII, respectivement, pour l'année témoin 2019, moins le nombre de clients ayant reçu un service.

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 moyen de clients de chacun de ces segments. Veuillez trouver ci-dessous la méthode de calcul pour cette deuxième étape de pondération.

GAZIFÈRE INC.
RAPPORT ANNUEL SUR LE SONDAGE DE SATISFACTION DE LA CLIENTÈLE
FERMETURE DES LIVRES 2019

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

Pour l'année 2019, le taux moyen de réponse aux trois vagues du sondage est de 34,44% pour la clientèle résidentielle et de 31,57 % pour la clientèle commerciale.

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

Veillez vous référer aux pages 10 et 11 de la présente pièce pour le calcul détaillé du résultat du sondage de satisfaction pour l'année 2019. Pour chacun des quatre segments de clientèle de Gazifère, les résultats obtenus respectent une précision statistique de +/- 12 % et un niveau de confiance de 95 %.

À titre informatif, concernant 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 : Très satisfaisant et assez satisfaisant à 95%
- Clientèle résidentielle – ayant reçu un service : Très satisfaisant et assez satisfaisant à 92,7%
- Clientèle CII - n'ayant pas reçu de service : Très satisfaisant et assez satisfaisant à 99,4%
- Clientèle CII - ayant reçu un service : Très satisfaisant et assez satisfaisant à 83,5 %

GAZIFÈRE INC.
RAPPORT ANNUEL SUR LE SONDAGE DE SATISFACTION DE LA CLIENTÈLE
FERMETURE DES LIVRES 2019

QUESTIONNAIRE DU SONDAGE DE SATISFACTION DE LA CLIENTÈLE

Clientèle résidentielle en général – n’ayant pas reçu un service
(96 questionnaires à compléter au total)

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 ?	Q1					
b) Concernant maintenant votre facture : comment évaluez-vous la clarté des informations qui sont présentées sur votre facture?						

Évaluation des perceptions générales		Très satisfaisant	Assez satisfaisant	Peu satisfaisant	Pas du tout satisfaisant	%
Compte tenu de votre expérience client, de manière générale, comment évaluez-vous la qualité des services que vous offre Gazifère ?	Q2					
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 ?	Q3					

GAZIFÈRE INC.
RAPPORT ANNUEL SUR LE SONDAGE DE SATISFACTION DE LA CLIENTÈLE
FERMETURE DES LIVRES 2019

QUESTIONNAIRE DU SONDAGE DE SATISFACTION DE LA CLIENTÈLE

Clientèle résidentielle – ayant reçu un service

(95 questionnaires à compléter)

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 ?	Q4					
b) Concernant maintenant votre facture : comment évaluez-vous la clarté des informations qui sont présentées sur votre facture ?						
Évaluation des performances des préposés au centre d'appels		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 ?	Q5					
b) Comment évaluez-vous l'habileté 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 satisfaisant	Assez satisfaisant	Peu satisfaisant	Pas du tout satisfaisant	%
a) Comment évaluez-vous la disponibilité de nos équipes de service?	Q6					
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 ?						
Évaluation des performances des équipes terrain 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.	Q7					
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?						
Évaluation des perceptions générales		Très satisfaisant	Assez satisfaisant	Peu satisfaisant	Pas du tout satisfaisant	%
Compte tenu de votre expérience client, de manière générale, comment évaluez-vous la qualité des services que vous offre Gazifère ?	Q8					
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 ?	Q9					

GAZIFÈRE INC.
RAPPORT ANNUEL SUR LE SONDAGE DE SATISFACTION DE LA CLIENTÈLE
FERMETURE DES LIVRES 2019

QUESTIONNAIRE DU SONDAGE DE SATISFACTION DE LA CLIENTÈLE
 Clientèle commerciale, institutionnelle et industrielle en général - n'ayant pas reçu un service
 (92 questionnaires à compléter)

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 ?	Q10					
b) Concernant maintenant votre facture : comment évaluez-vous la clarté des informations qui sont présentées sur votre facture ?						

Évaluation des perceptions générales		Très satisfaisant	Assez satisfaisant	Peu satisfaisant	Pas du tout satisfaisant	%
Compte tenu de votre expérience client, de manière générale, comment évaluez-vous la qualité des services que vous offre Gazifère ?	Q11					
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 ?	Q12					

GAZIFÈRE INC.
RAPPORT ANNUEL SUR LE SONDAGE DE SATISFACTION DE LA CLIENTÈLE
FERMETURE DES LIVRES 2019

QUESTIONNAIRE DU SONDAGE DE SATISFACTION DE LA CLIENTÈLE
 Clientèle commerciale, institutionnelle et industrielle – ayant reçu un service
 (89 questionnaires à compléter)

Évaluation des perceptions - général (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 ?	Q13					
Concernant maintenant votre facture : comment évaluez-vous la clarté des informations qui sont présentées sur votre facture?						
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 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 ?	Q14					
Comment évaluez-vous l'habileté 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 satisfaisant	Assez satisfaisant	Peu satisfaisant	Pas du tout satisfaisant	%
Comment évaluez-vous la disponibilité de nos équipes de service?	Q15					
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 ?						
Évaluation des performances des équipes terrain 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.	Q16					
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?						
Évaluation des perceptions générales		Très satisfaisant	Assez satisfaisant	Peu satisfaisant	Pas du tout satisfaisant	%
Compte tenu de votre expérience client, de manière générale, comment évaluez-vous la qualité des services que vous offre Gazifère ?	Q17					
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 ?	Q18					

GAZIFÈRE INC.
RAPPORT ANNUEL SUR LE SONDAGE DE SATISFACTION DE LA CLIENTÈLE
FERMETURE DES LIVRES 2019

Gazifère Inc					
Calcul du résultat pondéré					
de la qualité du service à la clientèle					
pour l'année témoin 2019					
Section 1 : Résultat global du sondage					
			Population	Pourcentage de satisfaction obtenu	Précision statistique
Clientèle résidentielle	n'ayant pas reçu un service		26734 (3)	91.20%	12.0%
	ayant reçu un service		12907 (2)	79.22%	12.0%
	Total		39641 (1)		
Résultat pondéré de la clientèle résidentielle				87.30% (6)	
			Population	Pourcentage de satisfaction obtenu	Précision statistique
Clientèle CII	n'ayant pas reçu un service		2104 (3)	97.03%	12.0%
	ayant reçu un service		1152 (2)	93.24%	12.0%
	Total		3256 (1)		
Grand total # de clients à la fin de la période			42897		
Résultat pondéré de la CII				95.69%	
			# de clients moyen	Pourcentage obtenu	
Clientèle totale	Résidentiel		39472 (4)	87.30%	
	CII		3251 (5)	95.69%	
	Total		42723		
Résultat pondéré final				87.94% (6)	

Notes:

- (1) Nombre cumulé de clients, respectivement résidentiels et CII au 31 décembre 2019.
- (2) Nombre de clients uniques ayant reçu un service durant cette période.
- (3) Par différence (1) - (2)
- (4) Nombre moyen de clients résidentiels selon les stats de fin de quart 2019.
- (5) Nombre moyen de clients CII selon les stats de fin de quart 2019.
- (6) Il est possible de constater une diminution des résultats aux sections *Résultat pondéré de la clientèle résidentielle* et *Résultat pondéré final* par rapport à ceux obtenus en 2018, lesquels sont respectivement de 93,95 % et de 93,94 %. En analysant les résultats du sondage obtenus au cours de l'année 2019, il appert qu'un client sondé ait donné une note négative à la question 7 « Évaluation des performances des équipes terrain » du questionnaire, ce qui a eu pour effet de réduire le résultat global. En retirant ce résultat obtenu auprès d'un unique client, Gazifère atteint alors une moyenne de 96,77 % pour le *Résultat pondéré de la clientèle résidentielle* et de 93,22 % pour le *Résultat pondéré final* pour l'année 2019, lesquels sont davantage comparables aux résultats obtenus en 2018

GAZIFÈRE INC.
RAPPORT ANNUEL SUR LE SONDAGE DE SATISFACTION DE LA CLIENTÈLE
FERMETURE DES LIVRES 2019

Résultat de perception générale pour fins de suivi				
			Population	Pourcentage de satisfaction obtenu
Clientèle résidentielle	n'ayant pas reçu un service		26734 (3)	94.20%
	ayant reçu un service		12907 (2)	98.61%
	Total		39641 (1)	
Résultat pondéré de la clientèle résidentielle				95.64%
			Population	Pourcentage de satisfaction obtenu
Clientèle CII	n'ayant pas reçu un service		2104 (3)	97.10%
	ayant reçu un service		1152 (2)	98.55%
	Total		3256 (1)	
Grand total # de clients à la fin de la période			42897	
Résultat pondéré de la CII				97.61%
			# de clients moyen	Pourcentage obtenu
Clientèle totale	Résidentiel		39472 (4)	95.64%
	CII		3251 (5)	97.61%
	Total		42723	
Résultat pondéré final				95.79%

Notes:

- (1) Nombre cumulatif de clients, respectivement résidentiels et CII au 31 décembre 2019.
- (2) Nombre de clients ayant reçu un service durant cette période.
- (3) Par différence (1) - (2)
- (4) Nombre moyen de clients résidentiels selon le stats du mois de (fin de quart) 2019.
- (5) Nombre moyen de clients CII selon le stats du mois de (fin de quart) 2019.