



Le 2 juillet 2009

Sujet : Sondage de satisfaction – L'Observateur

Depuis janvier 2009, notre objectif est de compléter un échantillon minimum de 15 sondages auprès de votre clientèle. Pour ce faire, nous vous demandons une liste de trente (30) de vos clients afin de mesurer leur taux de satisfaction ou encore une liste de l'ensemble de vos clients si vous avez réalisé moins de 30 contrats.

Ce critère est obligatoire et très important car il nous permet de toujours maintenir un haut standard de qualité, d'assurer la crédibilité et la notoriété de la bannière Réno-Maître.

Il nous fait donc plaisir de joindre à la présente les notes globales que vous avez obtenues. Ces résultats vous permettent de voir vos points forts ainsi que les points à améliorer.

En première partie, vous noterez que les résultats du sondage portent sur la qualité de votre service selon la moyenne pondérée de la satisfaction suscitée sur les six aspects suivants : la qualité des travaux, le respect de l'entente initiale, la qualité du service après-vente, le respect des échéanciers, la clarté du contrat initial et la courtoisie du service.

De plus, cette compilation vous permet de comparer vos résultats avec des entrepreneurs de votre catégorie ainsi qu'avec l'ensemble des entrepreneurs Réno-Maître.

En deuxième partie, vous retrouverez de l'information très pertinente de votre clientèle sur les aspects suivants : les motifs de leur choix, les principaux travaux effectués, comment le consommateur a découvert votre entreprise, le mode de paiement, l'intérêt pour le financement, la réputation de votre entreprise ainsi que les commentaires émis par les consommateurs.

Au nom de l'équipe de la Bannière Réno-Maître, nous vous remercions pour votre confiance et votre professionnalisme.

Lise Leblanc
Adjointe à la direction
Réno-Maître

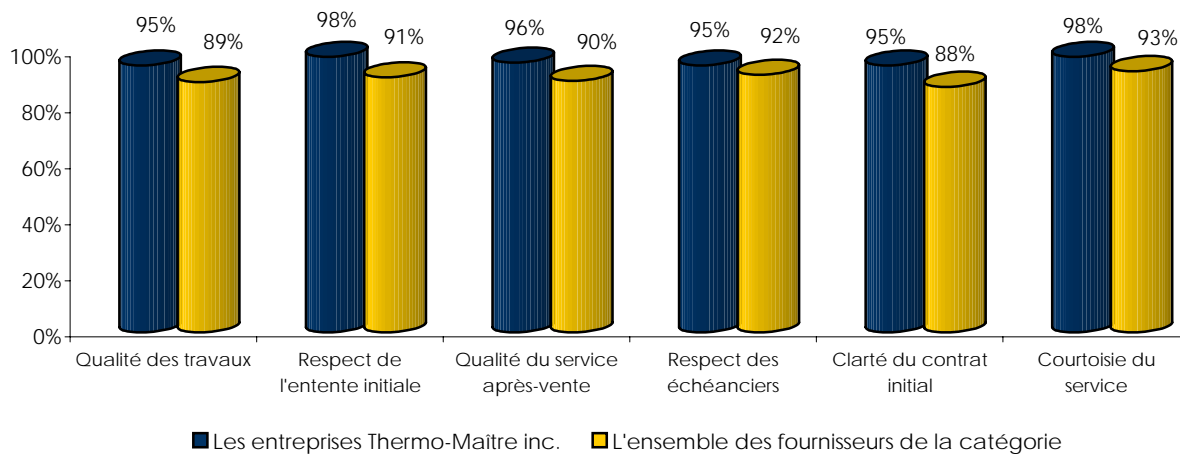
00110

Nom du fournisseur :	Les entreprises Thermo-Maitre inc.	No :	RM-60549
Catégorie :	Chauffage/traité. de l'air/Climatisation	n :	13
Date :	Jun 2009	Région APCHQ :	Outaouais

Voici les résultats du sondage portant sur la qualité de votre service selon la moyenne pondérée de la satisfaction suscitée sur les **six aspects suivants** : la qualité des travaux, le respect de l'entente initiale, la qualité du service après-vente, le respect des échéanciers, la clarté du contrat initial et la courtoisie du service.

Votre Indice de la Qualité de l'Expérience Client

I.Q.E.C.® : 96,3%



Satisfaction de votre clientèle

	Vous (%)	Votre catégorie (%)	Ensemble du réseau Réno-Maître (%)
+ La satisfaction générale	96%	87%	90%
+ La qualité des travaux (40) ¹	95%	89%	91%
+ Le respect de l'entente initiale (15)	98%	91%	92%
+ La qualité du service après-vente (10)	96%	90%	90%
+ Le respect des échéanciers (10)	95%	92%	90%
+ La clarté et la précision du contrat initial (15)	95%	88%	90%
+ La propreté des lieux à la fin des travaux (0)	98%	92%	91%
+ Courtoisie du service (10)	98%	93%	93%


¹) Poids relatif attribué au critère dans le calcul de l'Indice de Qualité de l'Expérience Client (I.Q.E.C.®)

²) Si le nombre des répondants est égal ou inférieur à 7, une plus grande vigilance est associée à l'interprétation des résultats. Toutefois, il est possible qu'ils représentent la majorité des clients d'un entrepreneur.

³) La note du réseau et de la catégorie sont constamment mises à jour après chaque évaluation.

Ces résultats vous sont offerts par  à titre d'outil de gestion de la qualité de service.

En aucun cas ils ne doivent faire l'objet de reproduction, être scindés ou être utilisés à des fins promotionnelles sans l'autorisation écrite de

 (1 800 361-2037, www.gomaison.com)

Nom du fournisseur : Les entreprises Thermo-Maitre inc.
Catégorie : Chauffage/traite. de l'air/Climatisation

No : RM-60549
n : 13

Date : Juin 2009

Région APCHQ: Outaouais

MOTIFS DE CHOIX (n=13)

+ On vous choisit principalement pour.... (Q4)

- Le prix	<u>15%</u>
- Une référence de quelqu'un	<u>38%</u>
- La disponibilité de l'entrepreneur pour exécuter vos travaux	<u>15%</u>
- La réputation de l'entreprise (nb d'années en affaires)	<u>23%</u>
- Autre	<u>8%</u>

IDENTIFICATION (n=13)

+ On vous a découvert... (Q5)

- Via l'APCHQ	<u>46%</u>
- Connait déjà	<u>46%</u>
- Autre	<u>8%</u>

LE FINANCEMENT

- On vous a offert de financer (Q7)	<u>60%</u>
- Vous auriez aimé une offre de financement (3 000\$ et plus) (Q9)	<u>17%</u>
- Vous avez accepté l'offre de financement (Q8)	<u>0%</u>

LES TRAVAUX (n=13) (Limité aux 8 choix les plus importants)

+ Les principaux travaux effectués (Q2)

- Chauffage/traitement de l'air/climatisation	<u>93%</u>
- Électricité	<u>7%</u>

LE PAIEMENT (Q10) (n=13)

- Économies (sans emprunt)	<u>77%</u>
- Prêt d'une institution financière	<u>8%</u>
- Carte ou marge de crédit	<u>0%</u>
- Hypothèque	<u>8%</u>
- Prêt d'un proche	<u>0%</u>
- Autre	<u>8%</u>
- Ne répond pas	<u>0%</u>

LA RÉPUTATION (n=13)

+ Cette entreprise est recommandable (Q6)

- Oui, certainement	<u>92%</u>
- Oui, probablement	<u>8%</u>
- Probablement pas	<u>0%</u>
- Certainement pas	<u>0%</u>
- Ne répond pas	<u>0%</u>

+ Commentaires : (Q11)

- (00255) Je trouve que c'est une excellente compagnie.
- (00014) Je trouve que c'est une entreprise persévérante. Les employés sont très professionnels et ils mettent beaucoup d'effort dans leur travail.
- (00335) Je les trouve très bons.
- (00306) Nous sommes très satisfaits.