

01024

**Nom du fournisseur :** 9284-2772 Québec inc. / Construction P. Moisan  
**Catégorie :** Entrepreneurs généraux

**No :** RM-62301  
**n :** 10

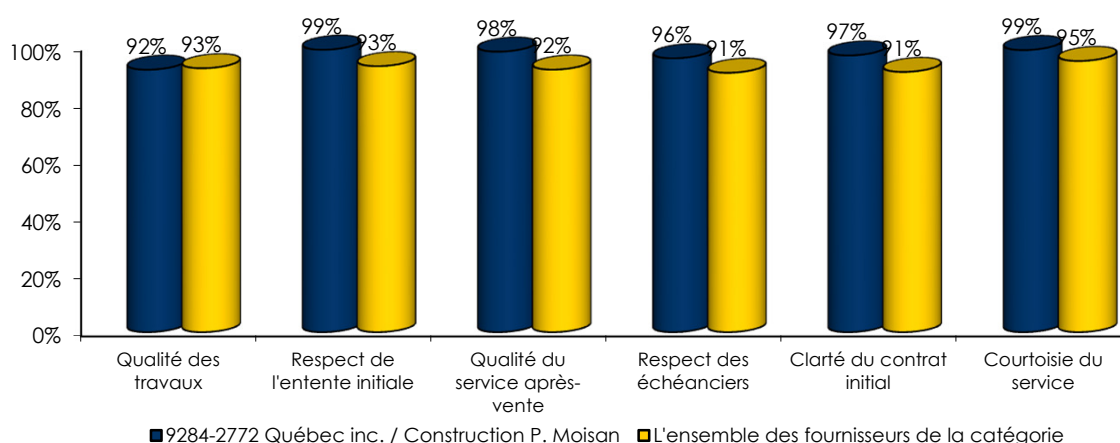
**Date :** Juillet 2015

**Région APCHQ :** Québec

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 **I**ndice de la **Q**ualité de l'**E**xpérience **C**lient

**I.Q.E.C.® :** 95,5%



### Satisfaction de votre clientèle

	<b>Vous (%)</b>	<b>Votre catégorie (%)</b>	<b>Ensemble du réseau Réno-Maître (%)</b>
+ La satisfaction générale	96%	92%	92%
+ La qualité des travaux (40) <sup>1</sup>	92%	93%	93%
+ Le respect de l'entente initiale (15)	99%	93%	94%
+ La qualité du service après-vente (10)	98%	92%	92%
+ Le respect des échéanciers (10)	96%	91%	92%
+ La clarté et la précision du contrat initial (15)	97%	91%	92%
+ La propreté des lieux à la fin des travaux (0)	94%	93%	92%
+ Courtoisie du service (10)	99%	95%	95%

<sup>1</sup>) Poids relatif attribué au critère dans le calcul de l'Indice de Qualité de l'Expérience Client (I.Q.E.C.®). NU : Non-utilisé

<sup>2</sup>) 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.

<sup>3</sup>) 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 :** 9284-2772 Québec inc. / Construction P. Moisan  
**Catégorie :** Entrepreneurs généraux

**No :** RM-62301  
**n :** 10

**Date :** Juillet 2015

**Région APCHQ:** Québec

**MOTIFS DE CHOIX** (n=10)

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

- Le prix	<u>60%</u>
- Une référence de quelqu'un	<u>10%</u>
- La réputation de l'entreprise (nb d'années en affaires)	<u>10%</u>
- Autre	<u>20%</u>

**LES TRAVAUX** (n=10) (Limité aux 8 choix les plus importants)

+ **Les principaux travaux effectués (Q2)**

- Agrandissement et ajout	<u>33%</u>
- Revêtement extérieur	<u>25%</u>
- Toiture	<u>8%</u>
- Revêtement intérieur/murs	<u>8%</u>
- Réaménagement de pièces intérieures	<u>8%</u>

**IDENTIFICATION** (n=10)

+ **On vous a découvert... (Q5)**

- Les pages jaunes électroniques (Internet)	<u>60%</u>
- Connaît déjà	<u>20%</u>
- Autre	<u>20%</u>

**LE PAIEMENT (Q10)** (n=10)

- Économies (sans emprunt)	<u>50%</u>
- Prêt d'une institution financière	<u>20%</u>
- Carte ou marge de crédit	<u>20%</u>
- Hypothèque	<u>10%</u>
- Prêt d'un proche	<u>0%</u>
- Autre	<u>0%</u>
- Ne répond pas	<u>0%</u>

**LE FINANCEMENT**

- On vous a offert de financer (Q7)	<u>0%</u>
- Vous auriez aimé une offre de financement (3 000\$ et plus) (Q9)	<u>11%</u>
- Vous avez accepté l'offre de financement (Q8)	<u>0%</u>

**LA RÉPUTATION** (n=10)

+ <b>Cette entreprise est recommandable (Q6)</b>	
- Oui, certainement	<u>90%</u>
- Oui, probablement	<u>10%</u>
- Probablement pas	<u>0%</u>
- Certainement pas	<u>0%</u>
- Ne répond pas	<u>0%</u>

+ **Commentaires : (Q11)**

- (00224) Je le recommande sans hésiter.