

# L'HIVER 2019 / 2020



## Résumer de la Saison 2018-2019...

La saison 2018/2019 a été une saison difficile avec 18 épisodes neigeux et beaucoup de nettoyage après la ville. Nous avons terminé la saison dernière avec 289,7 CM comme l'a rapporté l'aéroport d'Ottawa, ce qui est bien au-dessus de la moyenne sur 10 ans de 212 CM. Le 15 février 2019, nous avons dépassé la limite de 250 CM (pour la troisième fois en 20 ans!). Bien que certains aient choisi d'OPT-OUT, nous avons continué de servir plus de 6 800 clients jusqu'à la fin de la saison. Nous vous remercions de votre confiance et nous espérons pouvoir répondre à tous vos besoins en matière de déneigement cet hiver.

## LES NOUVEAUTÉS DE LA SAISON À VENIR

Merci à tous ceux qui ont participé à nos sondages la saison dernière (nous avons reçu plus de 2 500 réponses!). Nous nous efforçons constamment d'améliorer notre service pour que vous, nos précieux clients, soyez entièrement satisfaits. Nous avons travaillé à apporter certains des changements que vous avez demandés, notamment:

- Service plus rapide et meilleure couverture des pannes (Restructuration de route, équipement supplémentaire)
- Nouveaux marqueurs d'allée pour les clients avec service de déneigement à la pelle
- Création d'un tout nouveau centre de support en ligne pour mieux vous servir, notamment: billet de service, demandes de rappel, rapports de dommages, centre de satisfaction, portail client, FAQ (base d'information)

**Vous aurez le choix entre deux ensembles de services afin de nous permettre de répondre précisément à vos besoins :**

### Stationnement tout l'hiver

- déneigement complet de l'allée d'accès à votre garage; et
- accès au service de Rappel (Call-Back).

### Stationnement et trottoir/marches tout l'hiver

- déneigement complet de l'allée d'accès à votre garage;
- déneigement à la pelle du chemin menant à votre porte principale et du tour de tout véhicule garé dans votre allée; et
- accès au service de Rappel (Call-Back).

## RENOUVELEZ VOTRE CONTRAT DÈS MAINTENANT

### RÉSERVER TÔT; L'ESPACE EST LIMITÉ.

Nous vous invitons à lire attentivement votre nouveau contrat et à ajouter ou corriger les renseignements nous permettant de vous contacter (numéros de téléphone du domicile, au travail et de cellulaire, et adresse de courriel). Cela nous permettra de vous offrir un service plus rapide et de vous trouver automatiquement dans notre base de données lorsque vous nous téléphonerez. En fournissant votre courrier électronique, vous recevrez des notifications de tempête, des contrats de renouvellement et d'autres informations importantes (c'est-à-dire la notification du maximum de 250 CM) directement dans votre boîte de réception

VOIR DE PLUS AMPLES DÉTAILS AU VERSO 



# HIVER 2019 / 2020

## A INTRODUIRE NOTRE CENTRE DE SUPPORT EN LIGNE

### **Billet de service**

Pendant une chute de neige, vous pouvez utiliser ce système pour soumettre une demande de service. Parmi les suivants: le conducteur a raté mon entrée au 1er passage, l'allée a été nettoyée mais le déneigement à la pelle a été manquée, la charrue est passée et a laissé un banc de neige, et le conducteur a empilé de la neige au mauvais endroit, etc...

### **Rappel <<Call-Back>>**

Ce service vous permet de demander un deuxième nettoyage dans le cas où vos véhicules se trouvaient dans l'allée lors du déneigement. Notre service de rappel s'ouvre une fois que tous les itinéraires sont terminés et vous permet de choisir un bloc de 3 heures pendant lequel vos véhicules seront sortis de l'allée.

### **Centre de rapport de dommage**

Si quelque chose avait été accidentellement endommagé sur votre propriété lors d'un déneigement, veuillez utiliser ce système pour nous le faire savoir. Nous demandons aux clients de signaler sans tarder afin que nous puissions agir en conséquence.

### **Centre de Satisfaction**

Un des membres de notre personnel a-t-il fourni un service exceptionnel? Faites-nous le savoir afin que nous puissions le remercier!

### **Base d'information**

Vous avez une question sur nos services, notre calendrier ou notre équipement? Obtenez une réponse à vos questions avec notre base d'information libre-service.

### **\*\*A venir Bientôt\*\* Portail de client**

Besoin de changer vos informations de compte client? Utilisez ce service pour ajouter un nom supplémentaire à votre compte, mettre à jour les préférences de courrier électronique ou désactiver la suppression de 250 cm de neige.

## ***VOTRE OPINION COMPTE POUR NOUS***

Nous accordons énormément d'importance à vos commentaires et c'est la raison pour laquelle nous avons investi si massivement dans notre entreprise cette année en modernisant notre bureau, en réduisant les délais de nos interventions et en vous fournissant des renseignements en temps réel sur notre progression vers votre domicile. Nous vous demandons de ne pas hésiter à nous faire part de vos commentaires sur notre service..

- Excellent \_\_\_\_\_
- Bien \_\_\_\_\_
- Satisfaisant \_\_\_\_\_
- Médiocre \_\_\_\_\_