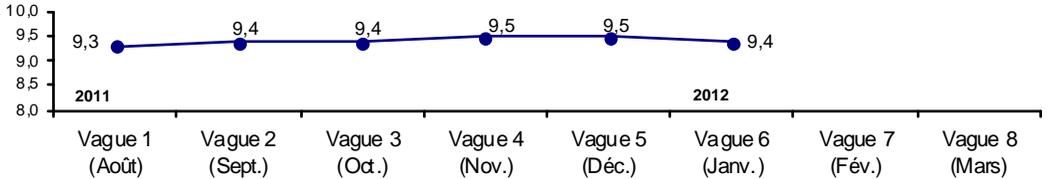
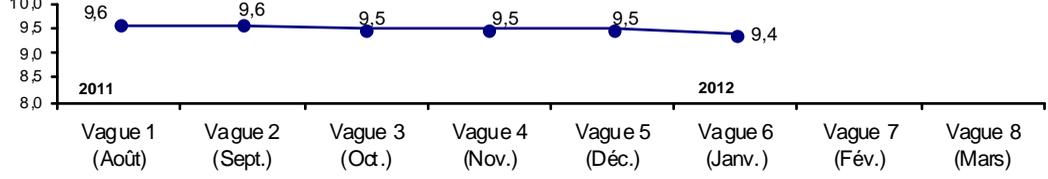
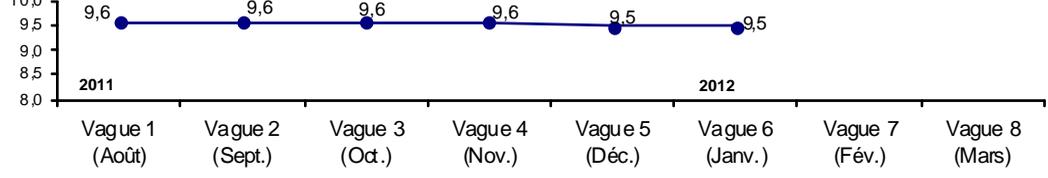


PROGRAMME DE REMPLACEMENT DE RÉFRIGÉRATEURS POUR MÉNAGES À FAIBLE REVENU
Indicateurs mensuels de performance – Vague 6 (Janvier 2012)

Niveau de satisfaction	Vague 6 Moyenne /10	Évolution
LE PROGRAMME DANS SON ENSEMBLE L'EXPÉRIENCE DU PROGRAMME DU DÉBUT À LA FIN (n=226)	● 9,4	 <p>Principales raisons d'insatisfaction à l'égard du programme :</p> <ul style="list-style-type: none"> Le nouvel appareil est bas de gamme / de moins bonne qualité (n=3) Personnel non courtois, non professionnel (n=2) Délai trop long avant de venir remplacer l'appareil (n=2) Prise de rendez-vous complexe (n=1) Lourdeur / complexité de la démarche (n=1) Manque de suivi, pas de retour d'appel / plusieurs contacts requis (n=1) Le nouvel appareil est trop petit / manque d'espace de rangement (n=1) Le nouvel appareil ne convient pas (n=1) Dommages / bris lors du remplacement (n=1) Pas de service complet lors de la livraison (branchement, installation, mise à niveau) (n=1)
→ Le délai de la démarche entière (n=226)	● 9,4	
→ Facilité à participer au programme (n=226)	● 9,5	

→ Collecte des données : du 18 au 28 janvier 2012

→ Répartition de l'échantillon :

Bas St-Laurent : 50
 Centre du Québec : 50
 Mauricie : 51
 Montérégie : 50
 Gaspésie : 25

↑ ↓ Indique une différence statistiquement significative

MATÉRIEL DE COMMUNICATION RELIÉ AU PROGRAMME

	Ont pris connaissance du programme via...	2011					2012		
		Vague 1 (Août)	Vague 2 (Sept.)	Vague 3 (Oct.)	Vague 4 (Nov.)	Vague 5 (Déc.)	Vague 6 (Janv.)	Vague 7 (Fév.)	Vague 8 (Mars)
Source d'information sur le programme (n=226)	Via les journaux	46%	39%	19% ↓	20%	21%	43% ↑		
	Via le bouche-à-oreille	34%	54% ↑	34% ↓	39%	51% ↑	43%		
	Via le dépliant d'Hydro-Québec	12%	15%	29% ↑	30%	33%	28%		
	Un organisme communautaire qui vous a personnellement invité à participer	6%	6%	3%	4%	9%	4%		
	Lors d'une visite dans les locaux de l'organisme	5%	6%	5%	1% ↓	2%	4%		
	Via la télévision	5%	3%	2%	1%	2%	0%		
	Via une visite d'ÉCONOLOGIS	3%	2%	3%	1%	4%	8%		
	Via des affiches	2%	8%	2%	4%	6%	7%		
	Via la radio	2%	1%	0%	1%	2%	0%		
	Une dépliant / bulletin d'informations distribué aux résidents de mon immeuble	2%	2%	0%	1%	1%	0%		
	Via le site Internet / la facture en ligne d'Hydro-Québec	2%	2%	0%	0%	0%	0%		
	Un organisme communautaire dans lequel je suis personnellement impliqué / pour lequel je travaille	1%	1%	0%	0%	0%	0%		
	Via Facebook	1%	0%	1%	0%	0%	0%		
	Via une lettre d'un organisme communautaire	1%	5%	1%	2%	2%	5%		
	Emploi-Québec m'en a parlé	1%	2%	0%	2%	0%	0%		
Information reçue en même temps que mon chèque d'aide sociale	0%	0%	12% ↑	3% ↓	9% ↑	6%			
Nom de l'organisme qui a transmis l'information (n=20) (Ont entendu parler du programme par le biais d'un organisme communautaire)	Organismes	Vague 1 (Août)	Vague 2 (Sept.)	Vague 3 (Oct.)	Vague 4 (Nov.)	Vague 5 (Déc.)	Vague 6 (Janv.)	Vague 7 (Fév.)	Vague 8 (Mars)
	ACEF	15%	15%	0%	0%	0%	5% ↑		
	Éco-Energie	10%	0%	0%	0%	0%	0%		
	L'aide sociale	0%	0%	0%	19%	5% ↓	0% ↓		
	Office municipal	0%	0%	0%	13%	0%	5% ↑		
	Autres (une seule mention par programme)	60%	59%	87%	44%	68%	55%		
Ne sait pas	15%	26%	13%	25%	26%	35%			

MATÉRIEL DE COMMUNICATION RELIÉ AU PROGRAMME (suite)

		2011					2012		
		Vague 1 (Août)	Vague 2 (Sept.)	Vague 3 (Oct.)	Vague 4 (Nov.)	Vague 5 (Déc.)	Vague 6 (Janv.)	Vague 7 (Fév.)	Vague 8 (Mars)
Réception du dépliant expliquant le programme (n=226)	OUI	38%	36%	42%	39%	42%	43%		
Utilité du dépliant dans la démarche d'inscription (n=98) (Ont reçu un dépliant expliquant les modalités du programme)	Le dépliant a été...	Vague 1 (Août)	Vague 2 (Sept.)	Vague 3 (Oct.)	Vague 4 (Nov.)	Vague 5 (Déc.)	Vague 6 (Janv.)	Vague 7 (Fév.)	Vague 8 (Mars)
	Très utile	48%	49%	51%	60%	58%	54%		
	Assez utile	18%	16%	28%	25%	26%	20%		
	Peu utile	10%	6%	11%	6%	3%	13%		
	Pas du tout utile	22%	20%	5%	6%	12%	11%		
	Ne sait pas	2%	10%	4%	2%	1%	1%		
Raisons justifiant le fait d'avoir parlé du programme à des connaissances (n=88) (Ont reçu un dépliant expliquant les modalités du programme et en ont parlé)	Ont parlé du programme à des voisins / la famille / des amis	Vague 1 (Août)	Vague 2 (Sept.)	Vague 3 (Oct.)	Vague 4 (Nov.)	Vague 5 (Déc.)	Vague 6 (Janv.)	Vague 7 (Fév.)	Vague 8 (Mars)
	OUI	94%	93%	87%	87%	88%	90%		
	→ Pourquoi?								
	- Mon expérience a été positive / satisfait du service	44%	34%	39%	33%	41%	42%		
	- C'est une belle opportunité / on n'a pas tous les jours l'occasion de participer à de tels programmes	30%	34%	27%	32%	34%	34%		
	- C'est un programme utile pour les gens qui possèdent un vieux réfrigérateur	26%	22%	31%	25%	12%	32%		
	- C'est un programme utile pour les ménages à faible revenu	22%	29%	20%	24%	26%	21%		
	- C'est un programme qui permet d'économiser de l'énergie	10%	2%	6%	4%	3%	7%		
	- C'est un programme utile pour les personnes âgées	4%	0%	0%	0%	0%	2%		
	- Ça ne coûte pas cher / c'est une bonne façon d'économiser de l'argent	0%	0%	9%	7%	7%	10%		
- Autres	4%	8%	6%	7%	13%	13%			
Raisons de ne pas avoir parlé du programme (n=10) (Ont reçu un dépliant expliquant les modalités du programme et n'en ont pas parlé)	NON	5%	6%	13%	13%	12%	10%		
	→ Pourquoi?								
	- Les gens de mon entourage ne sont pas susceptibles de s'intéresser au programme	40%	60%	20%	55%	75%	20%		
	- Autres	20%	40%	60%	36%	13%	60%		
	- Aucune raison	20%	0%	0%	0%	0%	0%		
- Ne sait pas	20%	0%	20%	9%	13%	20%			

RENCONTRE AVEC L'ORGANISME COMMUNAUTAIRE

Démarche d'inscription réglée en une seule rencontre (n=226)	OUI	2011					2012		
		Vague 1 (Août)	Vague 2 (Sept.)	Vague 3 (Oct.)	Vague 4 (Nov.)	Vague 5 (Déc.)	Vague 6 (Janv.)	Vague 7 (Fév.)	Vague 8 (Mars)
		92%	94%	93%	88%	88%	87%		

Niveau de satisfaction

Vague 6

Moyenne / 10

RENCONTRE AVEC L'ORGANISME COMMUNAUTAIRE POUR COMPLÉTER L'INSCRIPTION

(n=226)

● 9,7

Les connaissances du (des) représentant(s) à l'égard du programme et de ses modalités lors de la rencontre

(n=226)

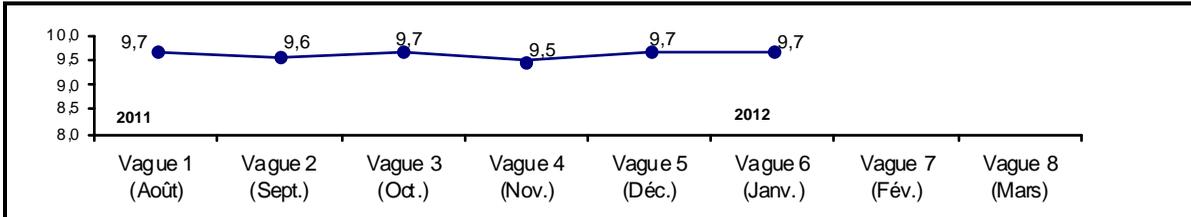
● 9,6

La clarté des renseignements obtenus du (des) représentant(s) lors de la rencontre

(n=226)

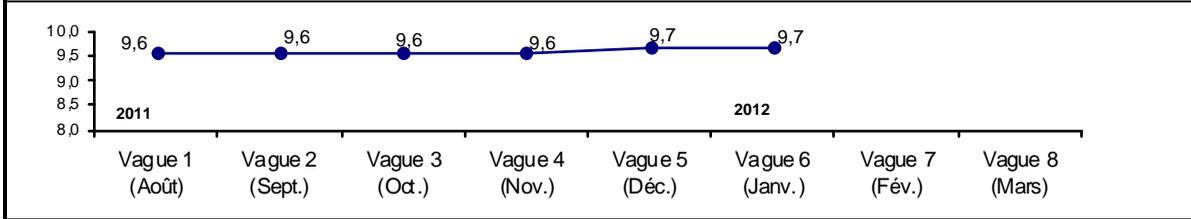
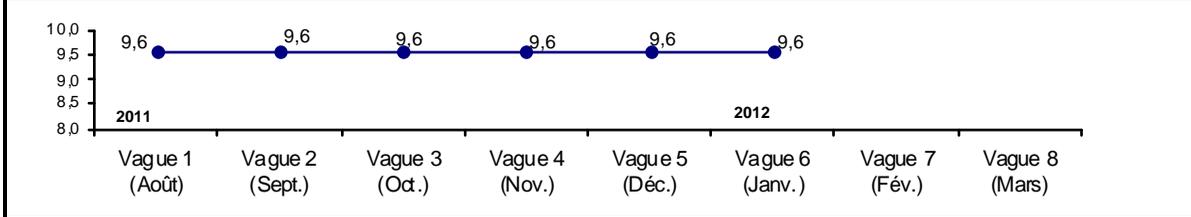
● 9,7

Évolution



Principales raisons d'insatisfaction :

- Rendez-vous non respecté (n=1)
- Plus d'une visite requise (n=1)



Niveau de satisfaction

DÉLAI ENTRE LA PRISE DE RENDEZ-VOUS ET LA COLLECTE

Respect des dates et plages horaires de la collecte (n=226)

→ Respect de la date mais pas la plage
→ La date n'a pas été respectée

Délai entre l'inscription et la collecte (n=226)

Vague 6

% de respect

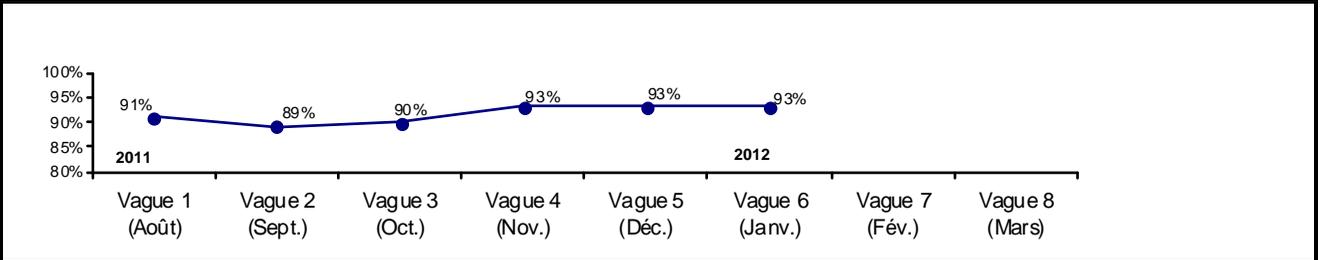
● 93%

4%

1%

Moyenne : 1,6 semaine

Évolution



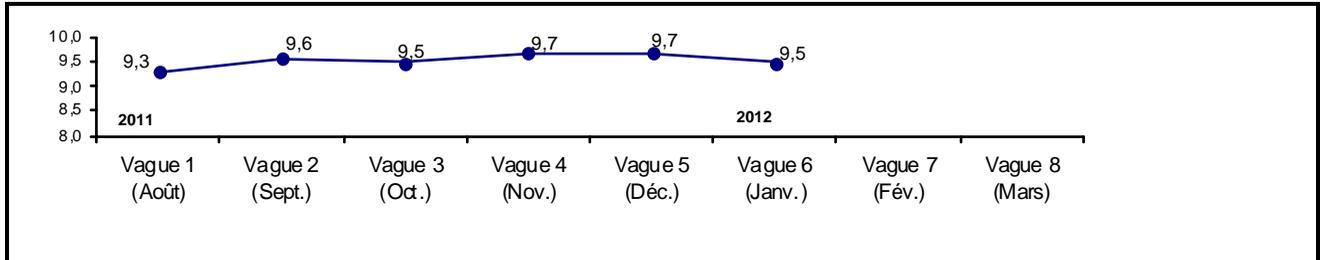
	2011					2012		
	Vague 1 (Août)	Vague 2 (Sept.)	Vague 3 (Oct.)	Vague 4 (Nov.)	Vague 5 (Déc.)	Vague 6 (Janv.)	Vague 7 (Fév.)	Vague 8 (Mars)
Délai	1,4	1,2	1,2	1,5	1,4	1,6		
Ce délai vous a-t-il paru raisonnable?								
Oui	98%	99%	100%	99%	100%	97%		
Non	2%	1%	0%	1%	0%	3%		

REPLACEMENT DE L'APPAREIL

ÉTAPE DU REMPLACEMENT DE L'APPAREIL (n=216)
(étaient présents lors du remplacement de l'appareil)

Moyenne / 10

● 9,5



Principales raisons d'insatisfaction :

- Le frigo ne répond pas à mes besoins (n=4)
- Personnel non courtois / non professionnel (n=3)
- Pas de service complet lors de la livraison (branchement, installation, mise à niveau) (n=3)
- Personnel mal équipé pour le travail de collecte/livraison (n=1)

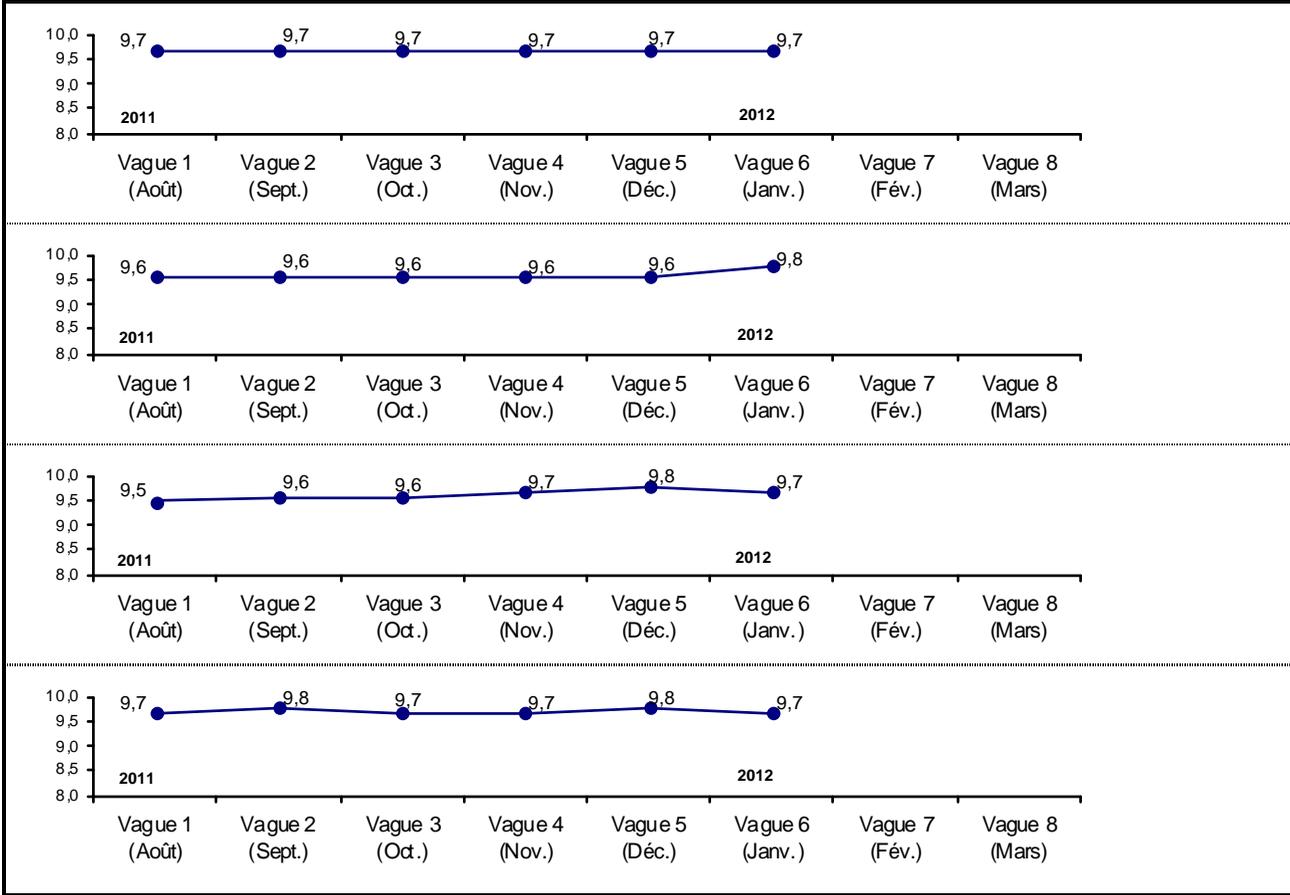
Niveau de satisfaction

Vague 6

Évolution

REPLACEMENT DE L'APPAREIL (suite)

<p>Délai entre la prise de rendez-vous du détaillant et la livraison de l'appareil</p> <p>(n=216) (étaient présents lors du remplacement de l'appareil)</p>	<p>● 9,7</p>
<p>Facilité à obtenir un rendez-vous qui convient</p> <p>(n=216) (étaient présents lors du remplacement de l'appareil)</p>	<p>● 9,8</p>
<p>Courtoisie du personnel responsable de la collecte et de la livraison</p> <p>(n=216) (étaient présents lors du remplacement de l'appareil)</p>	<p>● 9,7</p>
<p>Respect de la propriété et des biens</p> <p>(n=216) (étaient présents lors du remplacement de l'appareil)</p>	<p>● 9,7</p>



Niveau de satisfaction

Vague 6

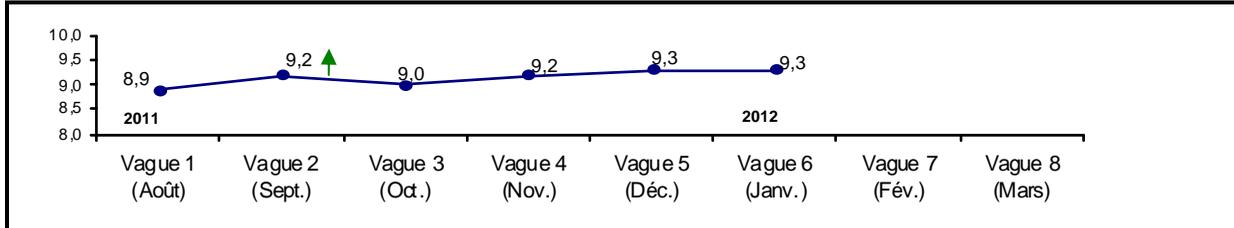
Évolution

L'APPAREIL ENERGY STAR

LE RÉFRIGÉRATEUR AYANT ÉTÉ LIVRÉ
(n=226)

Moyenne / 10

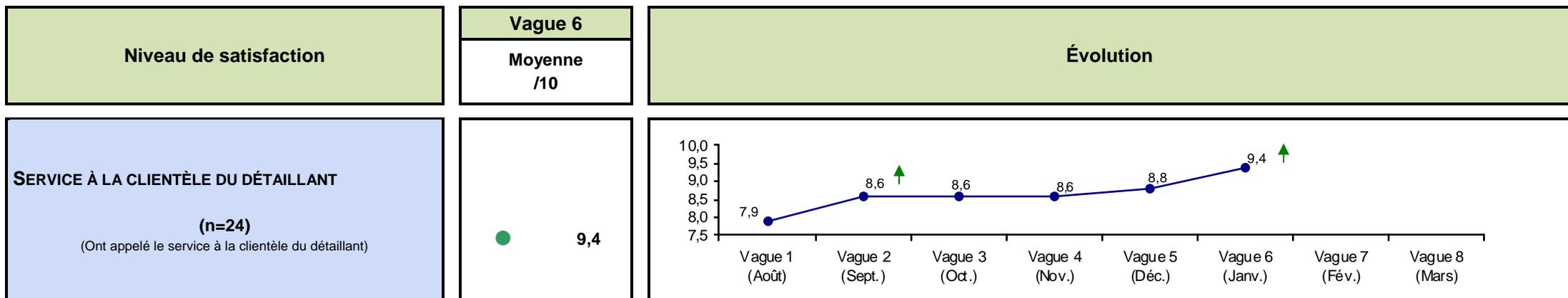
● 9,3



- Principales raisons d'insatisfaction :**
- Fait plus de bruit que l'ancien appareil (n=13)
 - L'appareil est bas de gamme (n=4)
 - N'aime pas la tablette grillagée du frigo (n=3)
 - Capacité insuffisante, trop petit (n=2)
 - N'a pas les mêmes options que l'ancien appareil (n=3)
 - N'aime pas les tablettes (n=2)
 - L'espace de rangement est limité / mal divisé / les tiroirs et tablettes sont trop petits, pas assez nombreux (n=1)
 - Fonctionne mal (n=1)
 - L'appareil n'est pas efficace, ne garde pas les aliments/certains aliments assez frais (n=1)
 - Trop profond, obligé de se pencher pour accéder à l'espace de rangement (n=1)
 - La porte ne convient pas (pas les bonnes dimensions / ferme mal) (n=1)
 - N'aime pas la disposition du congélateur (n=1)
 - L'appareil est incomplet, il manque des éléments / des pièces (tablettes, grilles, compartiments) (n=1)

SERVICE À LA CLIENTÈLE DU DÉTAILLANT

Ont contacté le service à la clientèle du détaillant	2011					2012		
	Vague 1 (Août)	Vague 2 (Sept.)	Vague 3 (Oct.)	Vague 4 (Nov.)	Vague 5 (Déc.)	Vague 6 (Janv.)	Vague 7 (Fév.)	Vague 8 (Mars)
OUI	13%	15%	15%	14%	10%	11%		
Raisons justifiant le contact avec le service à la clientèle (n=24)	Vague 1 (Août)	Vague 2 (Sept.)	Vague 3 (Oct.)	Vague 4 (Nov.)	Vague 5 (Déc.)	Vague 6 (Janv.)	Vague 7 (Fév.)	Vague 8 (Mars)
Pièces manquantes / inadéquates (tablettes, grilles, tiroirs, compartiments, etc.)	35%	10%	22%	20%	25%	43%		
Bris de l'appareil ou mauvais fonctionnement	28%	31%	37%	10%	19%	19%		
Appareil trop bruyant / constamment en marche	10%	24%	11%	7%	6%	5%		
J'avais des questions au sujet de certaines pièces / concernant le fonctionnement de l'appareil	10%	0%	7%	10%	0%	5%		
Le processus a nécessité plus d'une visite / j'ai dû rappeler pour prendre un autre rendez-vous	7%	0%	0%	0%	0%	0%		
Pour vérifier / changer la date et/ou heure de livraison	0%	21%	4%	0%	0%	14%		
Pour faire réparer / remplacer la porte	0%	3%	4%	7%	6%	5%		
Pour me plaindre du mauvais service reçu / de la mauvaise attitude des livreurs	0%	0%	0%	10%	0%	0%		
Pour les remercier / pour leur faire part de ma satisfaction	0%	0%	0%	10%	0%	0%		
Dommages à mes biens / ma propriété	0%	0%	0%	7%	0%	0%		
Je devais les rappeler / retourner leur appel	0%	0%	0%	7%	0%	5%		
Pour demander des instructions en français	0%	0%	0%	0%	0%	0%		
Autres	31%	24%	19%	30%	44%	10%		



PROFIL SOCIODÉMOGRAPHIQUE

		2011					2012		
		Vague 1 (Août)	Vague 2 (Sept.)	Vague 3 (Oct.)	Vague 4 (Nov.)	Vague 5 (Déc.)	Vague 6 (Janv.)	Vague 7 (Fév.)	Vague 8 (Mars)
Âge	(n=226)	De 18 à 24 ans	2%	4%	2%	2%	1%	4%	
		De 25 à 34 ans	9%	8%	6%	8%	5%	6%	
		De 35 à 44 ans	9%	12%	10%	12%	5%	8%	
		De 45 à 54 ans	20%	13%	27%	15%	17%	18%	
		De 55 à 64 ans	30%	29%	33%	35%	38%	32%	
		De 65 à 74 ans	22%	22%	12%	18%	24%	22%	
		75 ans et plus	9%	12%	10%	9%	10%	10%	
		Refus	1%	1%	1%	0%	0%	0%	
Scolarité	(n=226)	Primaire	26%	30%	27%	22%	29%	25%	
		Secondaire	44%	38%	46%	46%	49%	48%	
		Cégep / collège	21%	21%	15%	21%	12%	17%	
		Université	9%	10%	9%	6%	9%	9%	
		Refus	1%	1%	2%	5%	2%	0%	
Composition du foyer	(n=226)	1 personne	57%	64%	58%	60%	61%	55%	
		2 personnes	19%	22%	22%	19%	24%	22%	
		3 personnes et plus	23%	14%	19%	20%	14%	22%	
		Refus	1%	1%	1%	1%	1%	1%	
Revenu familial	(n=226)	Inférieur à 35 000\$	95%	95%	94%	94%	95%	94%	
		Supérieur ou égal à 35 000\$	2%	1%	3%	2%	1%	2%	
		Refus	3%	4%	3%	3%	5%	4%	
Sexe	(n=226)	Hommes	34%	36%	35%	39%	32%	39%	
		Femmes	66%	64%	65%	61%	68%	61%	