

PROGRAMME DE REMPLACEMENT DE RÉFRIGÉRATEURS POUR MÉNAGES À FAIBLE REVENU

Indicateurs mensuels de performance – Trimestre 7 – Juin à septembre 2014

PRINCIPAUX CONSTATS

Observations générales

- Les niveaux de satisfaction restent très bons.
- Par contre, le service à la clientèle du détaillant et la facilité à le rejoindre pourrait être bonifié.

Aspects du programme ayant des notes < 9/10

- Le respect de la date et la plage horaire du rendez-vous pour la collecte en région et au total (89).
- Le service à la clientèle du détaillant (7,7) dont la facilité à le rejoindre (7,8).

Aspects du programme s'étant améliorés

- Aucun.

Aspects du programme s'étant détériorés

- Le délai entre le paiement du frigo et le remplacement de l'appareil au total (26 jours vs 23 jours), particulièrement à Montréal (19 jours vs 16 jours).
- La rencontre avec l'organisme pour compléter l'inscription à Montréal (9,5 vs 9,7).
- Le délai entre la prise de rendez-vous du détaillant et la livraison de l'appareil à Montréal (9,3 vs 9,5).
- Le service à la clientèle du détaillant (7,7 vs 8,7) dont la facilité à le rejoindre (7,8 vs 8,9).

SATISFACTION GLOBALE		TRIMESTRE 5 Janv.-mars	Avril 2014	Mai 2014	Juin 2014	TRIMESTRE 6 Avril-juin	Juillet 2014	Août 2014	Septembre 2014	TRIMESTRE 7 Juil.-sept.
SATISFACTION GLOBALE À L'ÉGARD DU PROGRAMME du début à la fin <i>(Base : Total) (Moyenne sur 10)</i>	Zone 1 – Montréal <i>(n=240)</i>	9,2	9,6	9,4	9,3	9,4	9,2	9,4	9,2	9,3
	Zone 2 – Autres régions <i>(n=99)</i>	9,4	9,4	9,0	9,3	9,2	9,6	9,2	9,5	9,4
	Total <i>(n=339)</i>	9,3	9,5	9,2	9,3	9,3	9,5	9,2	9,4	9,4

Principale(s) raison(s) d'insatisfaction à l'égard de l'expérience du programme

- Le nouvel appareil ne convient pas (n=10)
- Lourdeur / complexité de toute la démarche (n=5)
- Délai trop long avant de venir remplacer l'appareil (n=4)
- Dommages / bris lors du remplacement (n=3)
- Rendez-vous non respecté (n=1)
- Prise de rendez-vous complexe (n=1)
- Personnel non courtois / non professionnel (n=1)

Satisfaction à l'égard du délai de la démarche entière <i>(Base : Total) (Moyenne sur 10)</i>	Zone 1 – Montréal <i>(n=240)</i>	9,3 ↑	9,6	9,2	9,2	9,4	9,0	9,8	9,1	9,2
	Zone 2 – Autres régions <i>(n=99)</i>	9,3	9,2	9,1	9,1	9,1	9,5	8,4	8,9	9,0
	Total <i>(n=339)</i>	9,3	9,4	9,2	9,1	9,2	9,3	8,8	9,0	9,1
Délai entre le paiement du frigo et le remplacement de l'appareil <i>(Base : Total) (Moyenne en jours incluant valeurs extrêmes)</i>	Zone 1 – Montréal <i>(n=240)</i>	21 ↑	13	17	21	16 ↓	22	16	19	19 ↑
	Zone 2 – Autres régions <i>(n=99)</i>	20	19	28	33	27 ↑	31	32	30	30
	Total <i>(n=339)</i>	21	16	23	31	23 ↑	27	27	25	26 ↑

Note aux lecteurs

↑ ↓ Indique une différence statistiquement significative

(n=) indique la taille de l'échantillon du trimestre en cours

La taille de l'échantillon est de 372 pour le trimestre 5, de 399 pour le trimestre 6 et de 339 pour le trimestre 7.

Les mois présentés sont les mois liés au remplacement des réfrigérateurs.

RENCONTRE AVEC L'ORGANISME COMMUNAUTAIRE			TRIMESTRE 5 Janv.-mars	Avril 2014	Mai 2014	Juin 2014	TRIMESTRE 6 Avril-juin	Juillet 2014	Août 2014	Septembre 2014	TRIMESTRE 7 Juil.-sept.
SATISFACTION À L'ÉGARD DE LA RENCONTRE AVEC L'ORGANISME POUR COMPLÉTER L'INSCRIPTION <i>(Base : Total) (Moyenne sur 10)</i>	Zone 1 – Montréal	(n=240)	9,6	9,7	9,7	9,4	9,7	9,5	9,6	9,5	9,5 ↓
	Zone 2 – Autres régions	(n=99)	9,8	9,6	9,8	9,4	9,6	9,7	9,4	9,6	9,6
	Total	(n=339)	9,7	9,7	9,8	9,4	9,6	9,6	9,5	9,5	9,6

Principale(s) raison(s) d'insatisfaction à l'égard de la rencontre avec l'organisme communautaire

- Représentant non courtois / non professionnel (n=2)
- Trop long (n=1)
- Visite inutile (n=1)
- Rendez-vous non respecté (n=1)
- Plus d'une visite requise (n=1)

RESPECT DES DÉLAIS POUR LA COLLECTE			TRIMESTRE 5 Janv.-mars	Avril 2014	Mai 2014	Juin 2014	TRIMESTRE 6 Avril-juin	Juillet 2014	Août 2014	Septembre 2014	TRIMESTRE 7 Juil.-sept.
Rendez-vous pour la collecte : La date et la plage horaire ont été respectées <i>(Base : Total) (%)</i>	Zone 1 – Montréal	(n=240)	93	94	90	92	92	95	96	83	90
	Zone 2 – Autres régions	(n=99)	91	97	88	94	93	91	88	88	89
	Total	(n=339)	92	96	89	94	93	93	90	86	89
La date a été respectée mais pas la plage <i>(Base : Total) (%)</i>	Zone 1 – Montréal	(n=240)	2	3	4	4	4	0	4	10	5
	Zone 2 – Autres régions	(n=99)	4	0	3	3	2	3	3	3	3
	Total	(n=339)	3	1	4	3	3	2	3	6	4
La date n'a pas été respectée <i>(Base : Total) (%)</i>	Zone 1 – Montréal	(n=240)	5	2	3	3	3	4	0	6	4
	Zone 2 – Autres régions	(n=99)	3	3	9	3	5	6	6	6	6
	Total	(n=339)	4	3	6	3	4	5	4	6	5

REPLACEMENT DE L'APPAREIL			TRIMESTRE 5 Janv.-mars	Avril 2014	Mai 2014	Juin 2014	TRIMESTRE 6 Avril-juin	Juillet 2014	Août 2014	Septembre 2014	TRIMESTRE 7 Juil.-sept.
SATISFACTION À L'ÉGARD DE CETTE ÉTAPE <i>(Base : étaient présents lors du remplacement de l'appareil) (Moyenne sur 10)</i>	Zone 1 – Montréal	(n=226)	9,5	9,6	9,4	9,3	9,5	9,3	9,6	9,4	9,4
	Zone 2 – Autres régions	(n=96)	9,4	9,3	9,4	9,3	9,3	9,6	9,5	9,5	9,5
	Total	(n=322)	9,5	9,4	9,4	9,3	9,4	9,5	9,5	9,5	9,5

Principale(s) raison(s) d'insatisfaction à l'égard de l'étape du remplacement de l'appareil

- Le frigo ne répond pas à mes besoins (n=2)
- Personnel non courtois / non professionnel (n=2)
- Pas de service complet lors de la livraison de l'appareil (branchement, installation, mise à niveau) (n=2)
- Dommages, bris lors de la collecte / livraison (n=1)
- Personnel mal équipé pour faire le travail de collecte / livraison (n=1)

Satisfaction à l'égard du délai entre la prise de rendez-vous du détaillant et la livraison de l'appareil <i>(Base : Total) (Moyenne sur 10)</i>	Zone 1 – Montréal	(n=240)	9,4	9,6	9,3	9,3	9,5	9,1	9,7	9,2	9,3 ↓
	Zone 2 – Autres régions	(n=99)	9,7 ↑	9,2	9,2	9,1	9,2 ↓	9,4	9,1	9,5	9,4
	Total	(n=339)	9,5	9,4	9,3	9,1	9,3 ↓	9,3	9,3	9,4	9,3

REPLACEMENT DE L'APPAREIL (suite)		TRIMESTRE 5 Janv.-mars	Avril 2014	Mai 2014	Juin 2014	TRIMESTRE 6 Avril-juin	Juillet 2014	Août 2014	Septembre 2014	TRIMESTRE 7 Juil.-sept.
Satisfaction à l'égard de la facilité à obtenir un rendez-vous qui convient <i>(Base : Total) (Moyenne sur 10)</i>	Zone 1 – Montréal (n=240)	9,5	9,7	9,4	9,1	9,5	9,5	9,6	9,2	9,4
	Zone 2 – Autres régions (n=99)	9,8 ▲	9,3	9,6	9,5	9,5 ▼	9,6	9,4	9,6	9,5
	Total (n=339)	9,6	9,5	9,5	9,4	9,5	9,6	9,4	9,5	9,5
Satisfaction à l'égard de la courtoisie de la personne chez le détaillant qui a pris le rendez-vous pour la livraison du réfrigérateur <i>(Base : Total) (Moyenne sur 10)</i>	Zone 1 – Montréal (n=240)	9,6	9,7	9,4	9,3	9,5	9,6	9,7	9,4	9,5
	Zone 2 – Autres régions (n=99)	9,9 ▲	9,4	9,6	9,5	9,5 ▼	9,6	9,5	9,4	9,5
	Total (n=339)	9,7	9,5	9,5	9,5	9,5 ▼	9,6	9,6	9,4	9,5
Satisfaction à l'égard de la courtoisie et professionnalisme du personnel responsable de la collecte et de la livraison <i>(Base : étaient présents lors du remplacement de l'appareil) (Moyenne sur 10)</i>	Zone 1 – Montréal (n=226)	9,6	9,8	9,5	9,5	9,6	9,6	9,8	9,7	9,7
	Zone 2 – Autres régions (n=96)	9,4	9,1	9,3	9,5	9,3	9,5	9,3	9,1	9,3
	Total (n=322)	9,5	9,4	9,4	9,5	9,4	9,6	9,4	9,3	9,4
Satisfaction à l'égard du respect de la propriété et des biens <i>(Base : Total) (Moyenne sur 10)</i>	Zone 1 – Montréal (n=240)	9,6	9,8	9,6	9,6	9,7	9,8	9,7	9,7	9,7
	Zone 2 – Autres régions (n=99)	9,6	9,5	9,6	9,6	9,6	9,6	9,4	9,4	9,5
	Total (n=339)	9,6	9,6	9,6	9,6	9,6	9,7	9,5	9,5	9,6

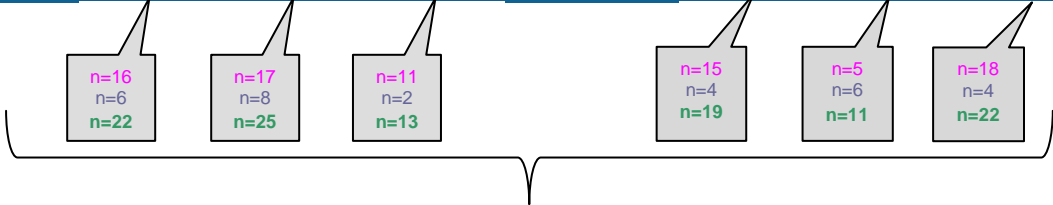
L'APPAREIL ÉNERGY STAR		TRIMESTRE 5 Janv.-mars	Avril 2014	Mai 2014	Juin 2014	TRIMESTRE 6 Avril-juin	Juillet 2014	Août 2014	Septembre 2014	TRIMESTRE 7 Juil.-sept.
SATISFACTION À L'ÉGARD DE L'APPAREIL LIVRÉ <i>(Base : Total) (Moyenne sur 10)</i>	Zone 1 – Montréal (n=240)	9,0	8,9	8,8	9,1	8,9	9,2	9,2	9,0	9,1
	Zone 2 – Autres régions (n=99)	9,1	9,0	9,2	9,2	9,1	9,1	9,3	9,5	9,3
	Total (n=339)	9,1	9,0	9,0	9,2	9,0	9,1	9,3	9,3	9,2



Principale(s) raison(s) d'insatisfaction à l'égard de l'appareil qui a été livré

- Le nouvel appareil fonctionne mal (n=13)
- Le nouvel appareil fait plus de bruit que l'ancien appareil (n=3)
- N'aime pas la disposition du congélateur (n=3)
- Capacité insuffisante / trop petit (n=1)
- L'appareil est bas de gamme / de mauvaise qualité (n=1)
- La porte ne convient pas (pas les bonnes dimensions, ferme mal, etc.) (n=1)
- N'aime pas la tablette grillagée du frigo (n=1)

SERVICE À LA CLIENTÈLE DU DÉTAILLANT			TRIMESTRE 5 Janv.-mars	Avril 2014	Mai 2014	Juin 2014	TRIMESTRE 6 Avril-juin	Juillet 2014	Août 2014	Septembre 2014	TRIMESTRE 7 Juil.-sept.
Ont contacté le service à la clientèle du client <i>(Base : Total) (%)</i>	Zone 1 – Montréal	(n=240)	23 ▲	16	17	11	16 ▼	17	9	18	16
	Zone 2 – Autres régions	(n=99)	14	18	24	6	15	12	18	12	14
	Total	(n=339)	19 ▲	17	21	7	15	14	16	15	15
<div><div>Principales raisons justifiant le contact avec le service à la clientèle</div><div><div>– Bris de l'appareil / mauvais fonctionnement (n=20)</div><div>– Pour me faire livrer l'appareil / faire un suivi concernant le moment prévu pour la livraison (n=12)</div><div>– Pièces manquantes / inadéquates (tablettes, grilles, tiroirs, compartiments, etc.) (n=6)</div><div>– Appareil trop bruyant / constamment en marche (n=1)</div></div></div>											
SATISFACTION À L'ÉGARD DU SERVICE À LA CLIENTÈLE DU DÉTAILLANT <i>(Base : Ont appelé le service à la clientèle du détaillant) (Moyenne sur 10)</i>	Zone 1 – Montréal	(n=38)	9,0	9,4	9,0	7,2	8,9	8,9	9,6	7,8	8,5
	Zone 2 – Autres régions	(n=14)	8,7	8,2	8,4	9,5	8,5	7,7	8,8	5,0	7,2
	Total	(n=52)	8,9	8,7	8,6	8,8	8,7	8,3	9,0	6,4	7,7 ▼
Satisfaction à l'égard de la facilité à rejoindre le service à la clientèle du détaillant <i>(Base : Ont appelé le service à la clientèle du détaillant) (Moyenne sur 10)</i>	Zone 1 – Montréal	(n=240)	9,2	9,7	8,7	7,8	9,0	8,5	9,6	7,1	8,0
	Zone 2 – Autres régions	(n=99)	8,2	9,7	8,4	8,0	8,8	7,8	8,0	7,3	7,7
	Total	(n=339)	8,9	9,7 ▲	8,5	7,9	8,9	8,1	8,3	7,2	7,8 ▼



Attention, interpréter prudemment, n très petits

MATÉRIEL DE COMMUNICATION RELIÉ AU PROGRAMME		TRIMESTRE 5 Janv.-mars	Avril 2014	Mai 2014	Juin 2014	TRIMESTRE 6 Avril-juin	Juillet 2014	Août 2014	Septembre 2014	TRIMESTRE 7 Juil.-sept.
ONT PRIS CONNAISSANCE DU PROGRAMME... (Base : Total) (%)										
Via les journaux	Zone 1 – Montréal (n=240)	12	26	12	13	18	12	17	18	15
	Zone 2 – Autres régions (n=99)	11	18	15	9	13	6	24	3	10
	Total (n=339)	12	22	14	10	15	8	22	9	12
Via le bouche-à-oreille	Zone 1 – Montréal (n=240)	24	27	21	21	23	29	26	21	25
	Zone 2 – Autres régions (n=99)	25	30	24	9	19	27	24	36	30
	Total (n=339)	24	29	23	11	21	28	25	30	28
Via une visite d'ÉCONOLOGIS	Zone 1 – Montréal (n=240)	7	2	2	0	2	2	2	2	2
	Zone 2 – Autres régions (n=99)	14	6	3	0	3	3	3	3	3
	Total (n=339)	10	4	3	0	2	3	3	3	3
Un organisme communautaire qui vous a personnellement invité à participer	Zone 1 – Montréal (n=240)	4	5	6	1	5	7	0	4	4
	Zone 2 – Autres régions (n=99)	8	9	12	12	11	3	0	9	4
	Total (n=339)	6	7	9	10	9	5	0	7	4
Lors d'une visite dans les locaux de l'organisme	Zone 1 – Montréal (n=240)	3	0	1	4	1	7	0	3	4
	Zone 2 – Autres régions (n=99)	5	9	9	0	5	3	0	0	1
	Total (n=339)	4	5	5	1	4	5	0	1	2
Via le dépliant d'Hydro-Québec	Zone 1 – Montréal (n=240)	38	60	53	29	52	24	41	56	42
	Zone 2 – Autres régions (n=99)	18	49	70	18	41	27	36	33	32
	Total (n=339)	29	54	62	20	45	26	38	43	36
Via une lettre d'un organisme communautaire	Zone 1 – Montréal (n=240)	18	9	4	24	9	5	2	7	5
	Zone 2 – Autres régions (n=99)	18	9	12	32	20	15	12	9	12
	Total (n=339)	18	9	8	31	16	11	9	8	10
Via des affiches	Zone 1 – Montréal (n=240)	4	3	4	2	3	1	0	3	2
	Zone 2 – Autres régions (n=99)	6	15	6	3	7	0	3	0	1
	Total (n=339)	5	10	5	3	6	1	2	1	1
Un dépliant / bulletin d'information distribué aux résidents de l'immeuble où je demeure / Les responsables de l'immeuble en on parlé à tous les résidents	Zone 1 – Montréal (n=240)	24	9	0	0	4	1	6	0	2
	Zone 2 – Autres régions (n=99)	17	6	3	0	3	6	6	3	5
	Total (n=339)	21	7	2	0	3	4	6	2	4
Via le site web d'Hydro-Québec	Zone 1 – Montréal (n=240)	4	4	1	3	3	5	6	4	5
	Zone 2 – Autres régions (n=99)	2	3	3	3	3	0	6	0	2
	Total (n=339)	3	4	2	3	3	2	6	2	3

PROFIL SOCIODÉMOGRAPHIQUE		TRIMESTRE 5 Janv.-mars	Avril 2014	Mai 2014	Juin 2014	TRIMESTRE 6 Avril-juin	Juillet 2014	Août 2014	Septembre 2014	TRIMESTRE 7 Juil.-sept.
ÂGE (Base : Total) (%)										
De 18 à 44 ans	Zone 1 – Montréal (n=240)	23	25	32	26	28	44	22	32	35
	Zone 2 – Autres régions (n=99)	19	21	15	6	13	12	18	18	16
	Total (n=339)	21	23	23	10	19	25	19	24	23
De 45 à 64 ans	Zone 1 – Montréal (n=240)	31	42	45	36	42	34	44	55	45
	Zone 2 – Autres régions (n=99)	36	52	55	59	56	52	49	58	53
	Total (n=339)	33	47	50	55	51	45	47	57	50
65 ans et plus	Zone 1 – Montréal (n=240)	45	32	22	37	29	22	33	13	20
	Zone 2 – Autres régions (n=99)	45	27	30	32	30	36	33	24	31
	Total (n=339)	45	29	26	33	30	31	33	20	27
SCOLARITÉ (Base : Total) (%)										
Primaire / secondaire	Zone 1 – Montréal (n=240)	63	58	50	54	54	44	46	52	48
	Zone 2 – Autres régions (n=99)	70	88	79	85	84	79	76	85	80
	Total (n=339)	66	75	65	79	73	65	68	72	68
Cégep / université	Zone 1 – Montréal (n=240)	35	40	45	43	43	56	54	46	51
	Zone 2 – Autres régions (n=99)	30	12	21	12	14	18	24	12	18
	Total (n=339)	33	25	33	18	25	33	32	26	30
SEXE (Base : Total) (%)										
Hommes	Zone 1 – Montréal (n=240)	42	36	43	40	40	38	37	40	39
	Zone 2 – Autres régions (n=99)	33	36	36	35	36	24	15	39	27
	Total (n=339)	38	36	40	36	37	30	21	40	31
Femmes	Zone 1 – Montréal (n=240)	58	64	57	60	60	62	63	60	61
	Zone 2 – Autres régions (n=99)	67	64	64	65	64	76	85	61	73
	Total (n=339)	62	64	60	64	63	70	79	60	69