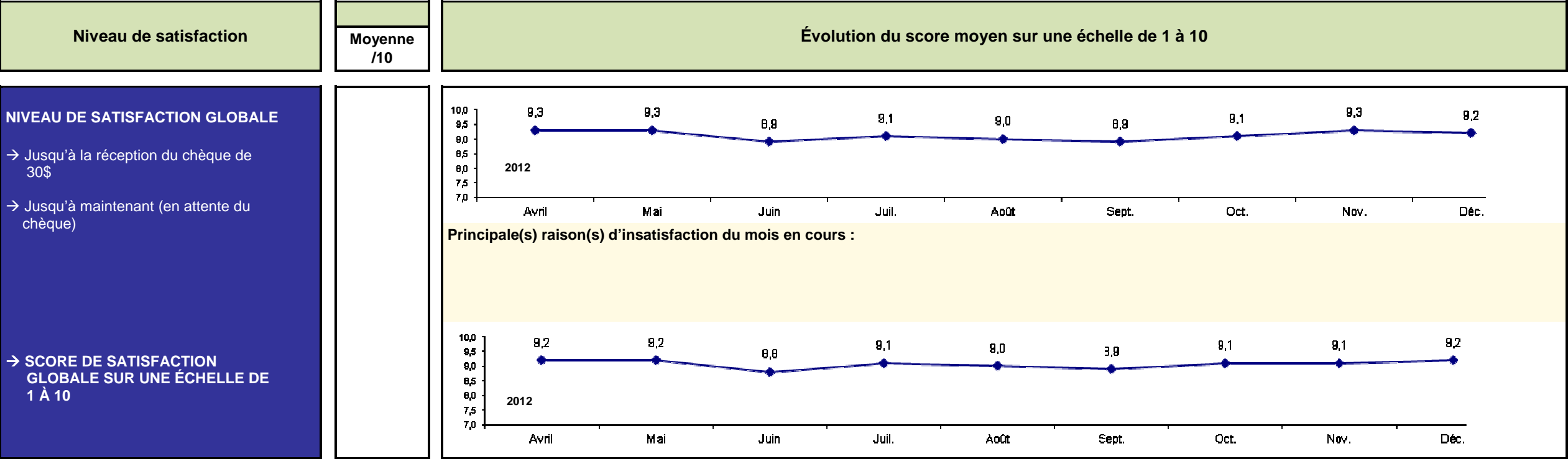
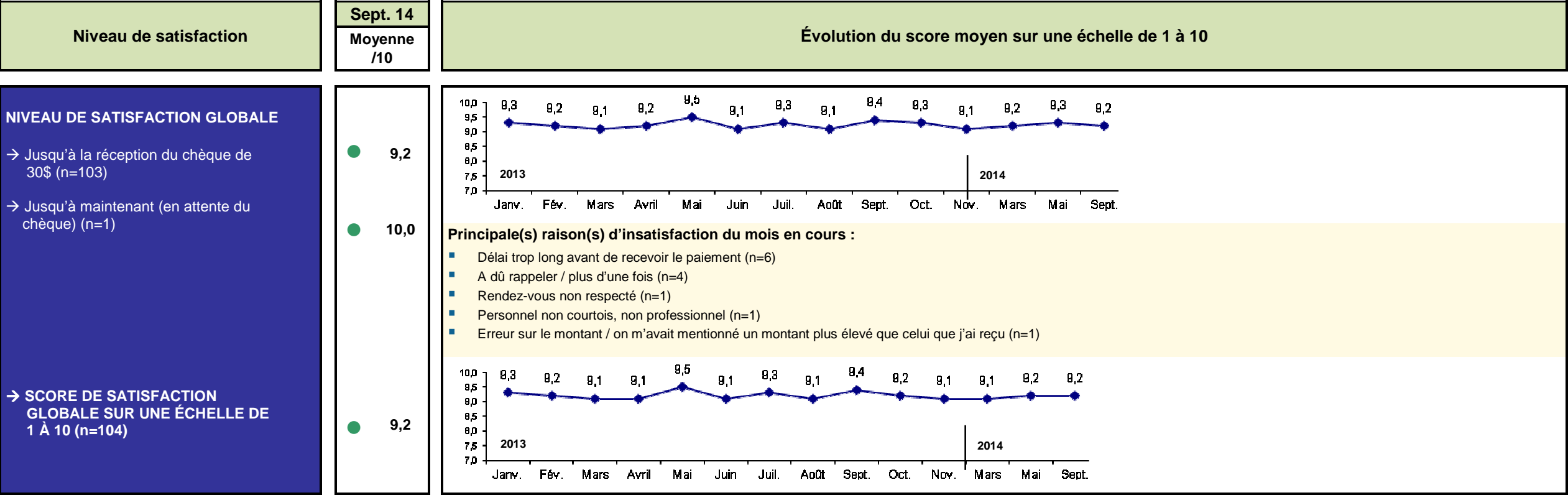


RECYC-FRIGO

Indicateurs mensuels de performance – demandes de déboursé d’incitatif reçues du 1^{er} au 28 septembre 2014



IMPACT DE RECYC-FRIGO SUR L'IMAGE D'HYDRO-QUÉBEC	Impact	2012									
		Avril	Mai	Juin	Juil.	Août	Sept.	Oct.	Nov.	Déc.	
	Amélioré	31%	33%	32%	34%	29%	28%	41%	32%	37%	
	Détérioré	1%	3%	1%	4%	3%	1%	2%	1%	1%	
	Rien changé	68%	64%	66%	61%	68%	68%	56%	65%	61%	
	Ne sait pas	0%	0%	1%	1%	0%	3%	1%	2%	1%	



IMPACT DE RECYC-FRIGO SUR L'IMAGE D'HYDRO-QUÉBEC (n=104)	Impact	2013										2014												
		Janv.	Fév.	Mars	Avril	Mai	Juin	Juil.	Août	Sept.	Oct.	Nov.	Mars	Mai	Sept.									
	Amélioré	34%	38%	31%	27%	36%	30%	33%	34%	30%	40%	37%	34%	35%	38%									
	Détérioré	0%	1%	2%	1%	1%	0%	1%	3%	0%	1%	6%	2%	1%	0%									
	Rien changé	66%	61%	67%	72%	63%	64%	66%	63%	67%	58%	56%	64%	62%	63%									
	Ne sait pas	0%	0%	0%	0%	0%	6%	0%	0%	3%	1%	1%	0%	3%	0%									

→ Collecte des données : du 27 octobre au 3 novembre 2014

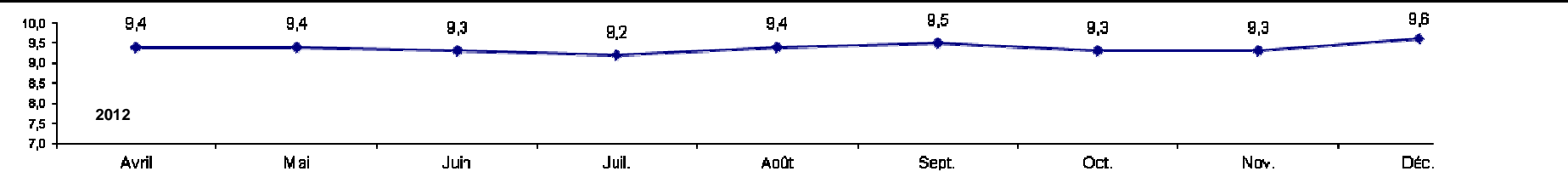
Niveau de satisfaction

Moyenne
/10

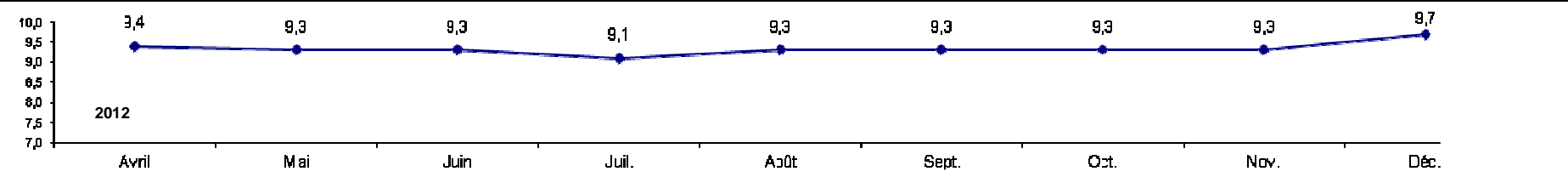
Évolution du score moyen sur une échelle de 1 à 10

INSCRIPTION (suite)

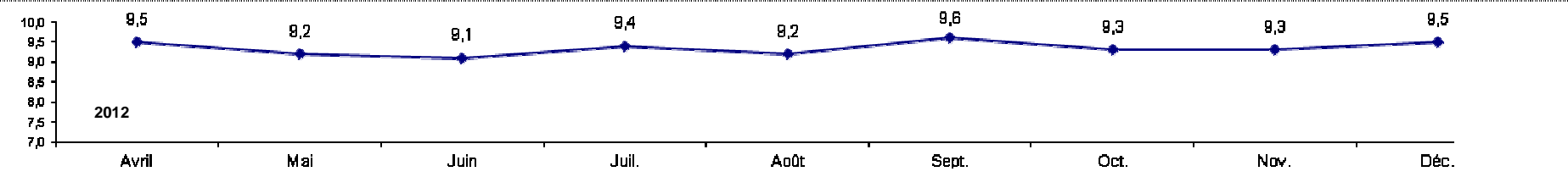
Connaissances du représentant à l'égard du programme et de ses modalités



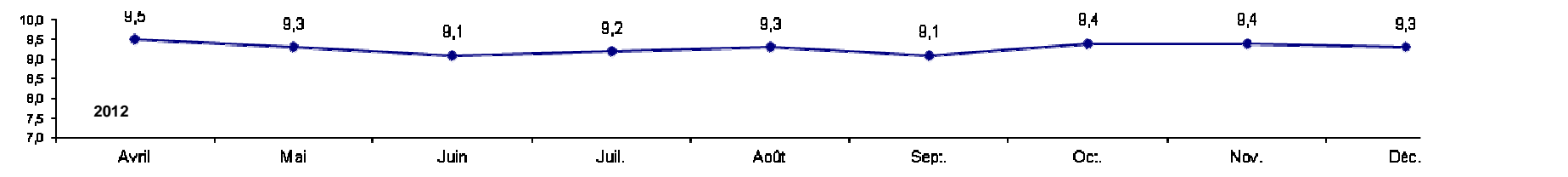
Clarté des renseignements obtenus du représentant lors de ce contact



Facilité des démarches sur Internet pour vous inscrire au programme



Facilité d'obtenir une date de collecte qui vous convenait



Principale(s) raison(s) d'insatisfaction du mois en cours :

Niveau de satisfaction		Sept. 14	Évolution du score moyen sur une échelle de 1 à 10																																												
		Moyenne /10																																													
INSCRIPTION (suite)																																															
Connaissances du représentant à l'égard du programme et de ses modalités (n=58)		● 9,5	<table><thead><tr><th>Mois</th><th>Score</th></tr></thead><tbody><tr><td>Janv. 2013</td><td>9,5</td></tr><tr><td>Fév. 2013</td><td>9,4</td></tr><tr><td>Mars 2013</td><td>9,3</td></tr><tr><td>Avril 2013</td><td>9,8</td></tr><tr><td>Mai 2013</td><td>9,8</td></tr><tr><td>Juin 2013</td><td>9,4</td></tr><tr><td>Juil. 2013</td><td>9,2</td></tr><tr><td>Août 2013</td><td>9,3</td></tr><tr><td>Sept. 2013</td><td>9,5</td></tr><tr><td>Oct. 2013</td><td>9,5</td></tr><tr><td>Nov. 2013</td><td>9,4</td></tr><tr><td>Mars 2014</td><td>9,5</td></tr><tr><td>Mai 2014</td><td>9,4</td></tr><tr><td>Sept. 2014</td><td>9,5</td></tr></tbody></table>															Mois	Score	Janv. 2013	9,5	Fév. 2013	9,4	Mars 2013	9,3	Avril 2013	9,8	Mai 2013	9,8	Juin 2013	9,4	Juil. 2013	9,2	Août 2013	9,3	Sept. 2013	9,5	Oct. 2013	9,5	Nov. 2013	9,4	Mars 2014	9,5	Mai 2014	9,4	Sept. 2014	9,5
Mois	Score																																														
Janv. 2013	9,5																																														
Fév. 2013	9,4																																														
Mars 2013	9,3																																														
Avril 2013	9,8																																														
Mai 2013	9,8																																														
Juin 2013	9,4																																														
Juil. 2013	9,2																																														
Août 2013	9,3																																														
Sept. 2013	9,5																																														
Oct. 2013	9,5																																														
Nov. 2013	9,4																																														
Mars 2014	9,5																																														
Mai 2014	9,4																																														
Sept. 2014	9,5																																														
Clarté des renseignements obtenus du représentant lors de ce contact (n=58)		● 9,5	<table><thead><tr><th>Mois</th><th>Score</th></tr></thead><tbody><tr><td>Janv. 2013</td><td>9,8</td></tr><tr><td>Fév. 2013</td><td>9,8</td></tr><tr><td>Mars 2013</td><td>9,4</td></tr><tr><td>Avril 2013</td><td>9,5</td></tr><tr><td>Mai 2013</td><td>9,8</td></tr><tr><td>Juin 2013</td><td>9,5</td></tr><tr><td>Juil. 2013</td><td>9,3</td></tr><tr><td>Août 2013</td><td>9,3</td></tr><tr><td>Sept. 2013</td><td>9,5</td></tr><tr><td>Oct. 2013</td><td>9,8</td></tr><tr><td>Nov. 2013</td><td>9,4</td></tr><tr><td>Mars 2014</td><td>9,5</td></tr><tr><td>Mai 2014</td><td>9,8</td></tr><tr><td>Sept. 2014</td><td>9,5</td></tr></tbody></table>															Mois	Score	Janv. 2013	9,8	Fév. 2013	9,8	Mars 2013	9,4	Avril 2013	9,5	Mai 2013	9,8	Juin 2013	9,5	Juil. 2013	9,3	Août 2013	9,3	Sept. 2013	9,5	Oct. 2013	9,8	Nov. 2013	9,4	Mars 2014	9,5	Mai 2014	9,8	Sept. 2014	9,5
Mois	Score																																														
Janv. 2013	9,8																																														
Fév. 2013	9,8																																														
Mars 2013	9,4																																														
Avril 2013	9,5																																														
Mai 2013	9,8																																														
Juin 2013	9,5																																														
Juil. 2013	9,3																																														
Août 2013	9,3																																														
Sept. 2013	9,5																																														
Oct. 2013	9,8																																														
Nov. 2013	9,4																																														
Mars 2014	9,5																																														
Mai 2014	9,8																																														
Sept. 2014	9,5																																														
Facilité des démarches sur Internet pour vous inscrire au programme (n=48)		● 9,5	<table><thead><tr><th>Mois</th><th>Score</th></tr></thead><tbody><tr><td>Janv. 2013</td><td>9,5</td></tr><tr><td>Fév. 2013</td><td>9,2</td></tr><tr><td>Mars 2013</td><td>9,2</td></tr><tr><td>Avril 2013</td><td>9,8</td></tr><tr><td>Mai 2013</td><td>9,4</td></tr><tr><td>Juin 2013</td><td>9,2</td></tr><tr><td>Juil. 2013</td><td>9,4</td></tr><tr><td>Août 2013</td><td>9,8</td></tr><tr><td>Sept. 2013</td><td>9,2</td></tr><tr><td>Oct. 2013</td><td>9,8</td></tr><tr><td>Nov. 2013</td><td>9,5</td></tr><tr><td>Mars 2014</td><td>9,3</td></tr><tr><td>Mai 2014</td><td>9,5</td></tr><tr><td>Sept. 2014</td><td>9,5</td></tr></tbody></table>															Mois	Score	Janv. 2013	9,5	Fév. 2013	9,2	Mars 2013	9,2	Avril 2013	9,8	Mai 2013	9,4	Juin 2013	9,2	Juil. 2013	9,4	Août 2013	9,8	Sept. 2013	9,2	Oct. 2013	9,8	Nov. 2013	9,5	Mars 2014	9,3	Mai 2014	9,5	Sept. 2014	9,5
Mois	Score																																														
Janv. 2013	9,5																																														
Fév. 2013	9,2																																														
Mars 2013	9,2																																														
Avril 2013	9,8																																														
Mai 2013	9,4																																														
Juin 2013	9,2																																														
Juil. 2013	9,4																																														
Août 2013	9,8																																														
Sept. 2013	9,2																																														
Oct. 2013	9,8																																														
Nov. 2013	9,5																																														
Mars 2014	9,3																																														
Mai 2014	9,5																																														
Sept. 2014	9,5																																														
Facilité d'obtenir une date de collecte qui vous convenait (n=104)		● 9,3	<table><thead><tr><th>Mois</th><th>Score</th></tr></thead><tbody><tr><td>Janv. 2013</td><td>9,2</td></tr><tr><td>Fév. 2013</td><td>9,6</td></tr><tr><td>Mars 2013</td><td>9,4</td></tr><tr><td>Avril 2013</td><td>9,6</td></tr><tr><td>Mai 2013</td><td>9,6</td></tr><tr><td>Juin 2013</td><td>9,3</td></tr><tr><td>Juil. 2013</td><td>9,6</td></tr><tr><td>Août 2013</td><td>9,3</td></tr><tr><td>Sept. 2013</td><td>9,2</td></tr><tr><td>Oct. 2013</td><td>9,4</td></tr><tr><td>Nov. 2013</td><td>9,3</td></tr><tr><td>Mars 2014</td><td>9,6</td></tr><tr><td>Mai 2014</td><td>9,4</td></tr><tr><td>Sept. 2014</td><td>9,3</td></tr></tbody></table>															Mois	Score	Janv. 2013	9,2	Fév. 2013	9,6	Mars 2013	9,4	Avril 2013	9,6	Mai 2013	9,6	Juin 2013	9,3	Juil. 2013	9,6	Août 2013	9,3	Sept. 2013	9,2	Oct. 2013	9,4	Nov. 2013	9,3	Mars 2014	9,6	Mai 2014	9,4	Sept. 2014	9,3
Mois	Score																																														
Janv. 2013	9,2																																														
Fév. 2013	9,6																																														
Mars 2013	9,4																																														
Avril 2013	9,6																																														
Mai 2013	9,6																																														
Juin 2013	9,3																																														
Juil. 2013	9,6																																														
Août 2013	9,3																																														
Sept. 2013	9,2																																														
Oct. 2013	9,4																																														
Nov. 2013	9,3																																														
Mars 2014	9,6																																														
Mai 2014	9,4																																														
Sept. 2014	9,3																																														
			Principale(s) raison(s) d'insatisfaction du mois en cours : <ul style="list-style-type: none">Ils ont changé la date / plus d'une fois (n=3)On ne peut choisir le moment / date / jour désiré (n=3)J'ai dû appeler / prendre un autre rendez-vous (n=2)Il faut prendre congé du travail / c'est durant les heures / c'est durant les heures de travail (n=1)Trop long avant la cueillette (n=1)Processus compliqué (n=1)Peu de dates disponibles / manque de flexibilité dans le choix des dates (n=1)																																												

Niveau de satisfaction

Moyenne
/10

Évolution du score moyen sur une échelle de 1 à 10

COLLECTE

NIVEAU DE
SATISFACTION
GLOBALE À L'ÉTAPE
DE LA COLLECTE

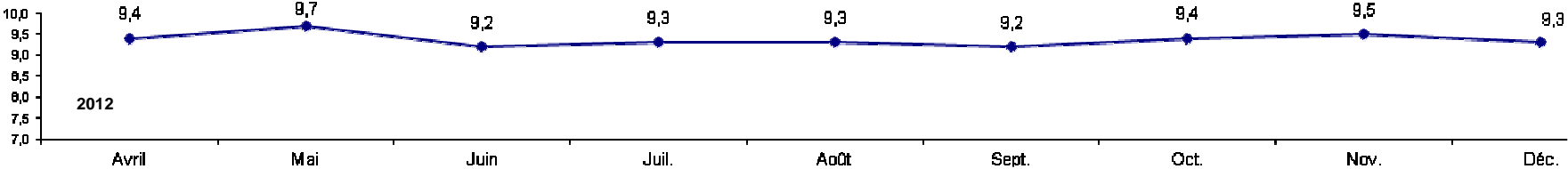
Délai entre l'inscription et
la collection

Respect des dates et
plages horaires de la
collecte

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

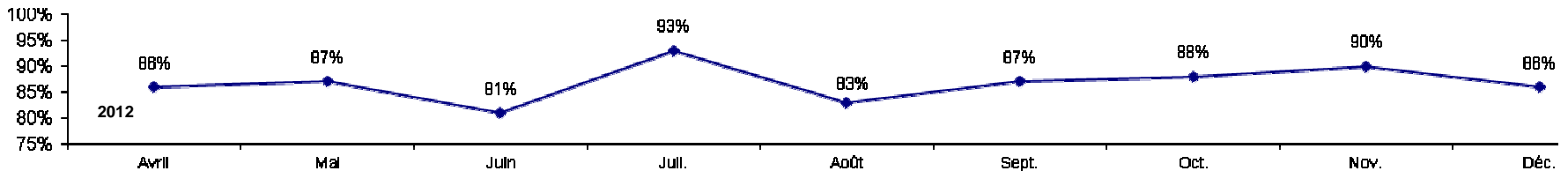
Moyenne :

% de
respect



Principale(s) raison(s) d'insatisfaction du mois en cours :

	2012									
	Avril	Mai	Juin	Juil.	Août	Sept.	Oct.	Nov.	Déc.	
Délai juste correct	94%	91%	90%	89%	88%	84%	88%	94%	93%	
Délai trop long	6%	9%	9%	10%	12%	15%	12%	5%	7%	
→ Délai souhaitable	7,4 jours	10,9 jours	9,6 jours	7,5 jours	9,3 jours	8,5 jours	7,4 jours	6,9 jours	7,9 jours	



Légende : Moyenne < 7,0
7 à 7,99 feu rouge
8 à 8,99 feu jaune
9 et plus feu vert



Niveau de satisfaction

Sept. 14

Moyenne /10

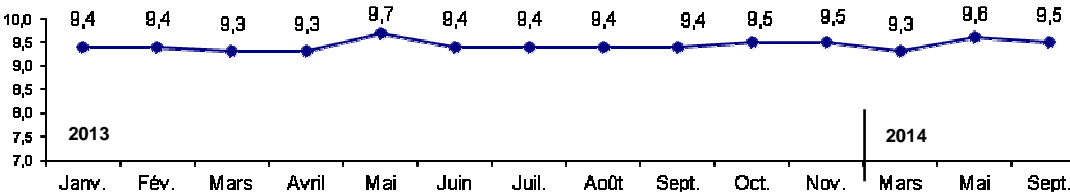
Évolution du score moyen sur une échelle de 1 à 10

COLLECTE

NIVEAU DE SATISFACTION GLOBALE À L'ÉTAPE DE LA COLLECTE

(n=103)

● 9,5



Principale(s) raison(s) d'insatisfaction du mois en cours :

- Personnel non courtois / non professionnel (n=2)
- Rendez-vous non respecté (n=2)

Délai entre l'inscription et la collection (n=104)

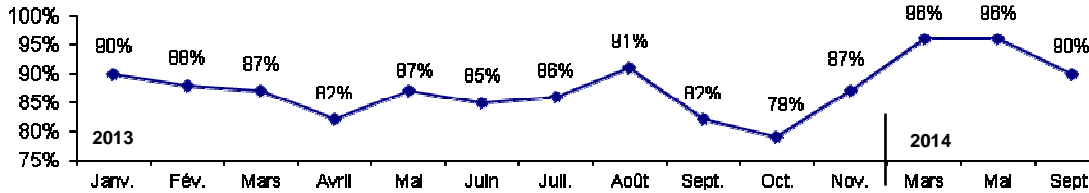
Moyenne : 11,8 jours

	2013											2014												
	Janv.	Fév.	Mars	Avril	Mai	Juin	Juil.	Août	Sept.	Oct.	Nov.	Mars	Mai	Sept.										
Délai juste correct	92%	93%	94%	96%	97%	94%	95%	89%	90%	92%	90%	97%	90%	97%										
Délai trop long	7%	7%	6%	4%	3%	6%	5%	10%	9%	8%	10%	2%	9%	3%										
➡ Délai souhaitable	9,6 jours	7,0 jours	7,9 jours	7,6 jours	8,0 jours	5,9 jours	7,4 jours	7,6 jours	8,1 jours	8,5 jours	7,0 jours	6,7 jours	7,0 jours	9,2 jours										

Respect des dates et plages horaires de la collecte (n=104)

% de respect 90

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



Niveau de satisfaction

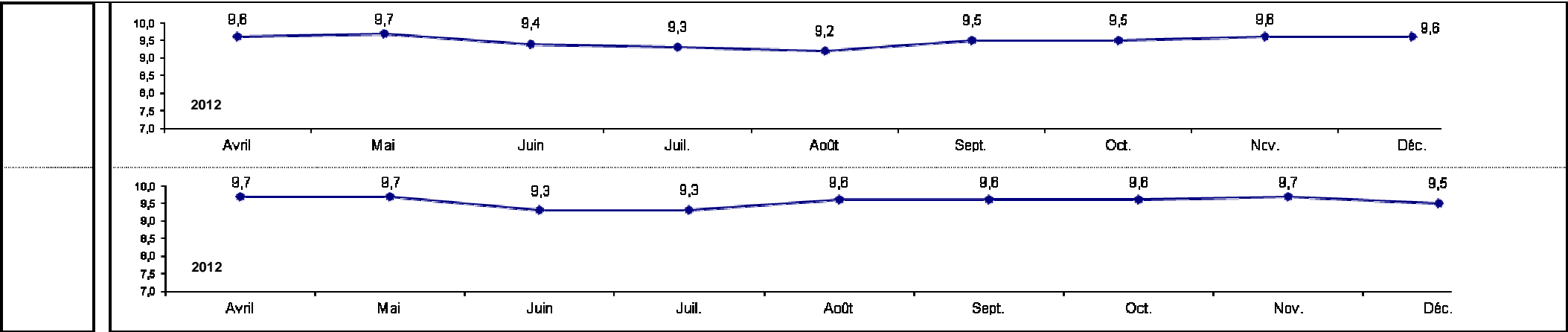
Moyenne /10

Évolution du score moyen sur une échelle de 1 à 10

COLLECTE (suite)

Courtoisie du personnel responsable de la collecte

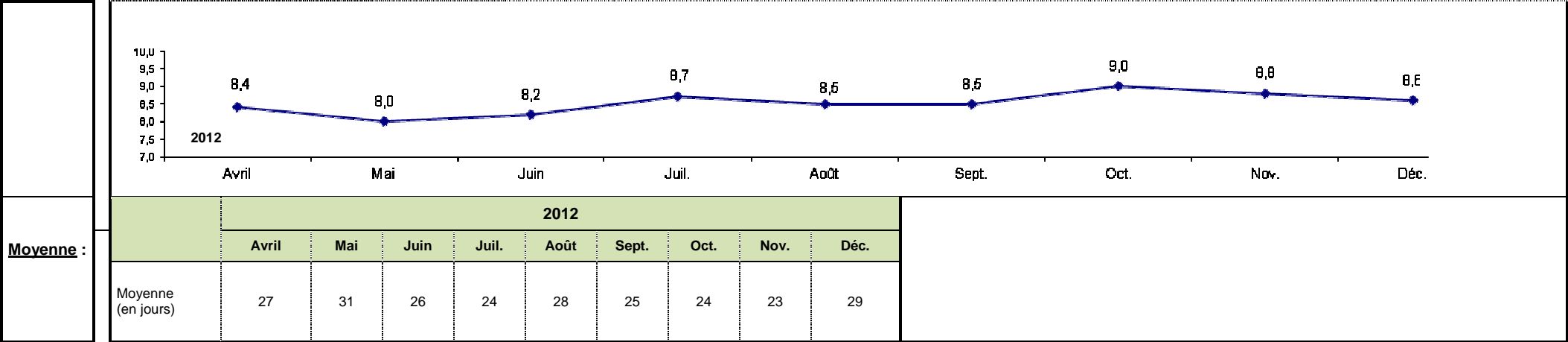
Respect de votre propriété et vos biens



INCITATIF

NIVEAU DE SATISFACTION GLOBALE DU DÉLAI

Délai entre la collecte et réception de l'incitatif



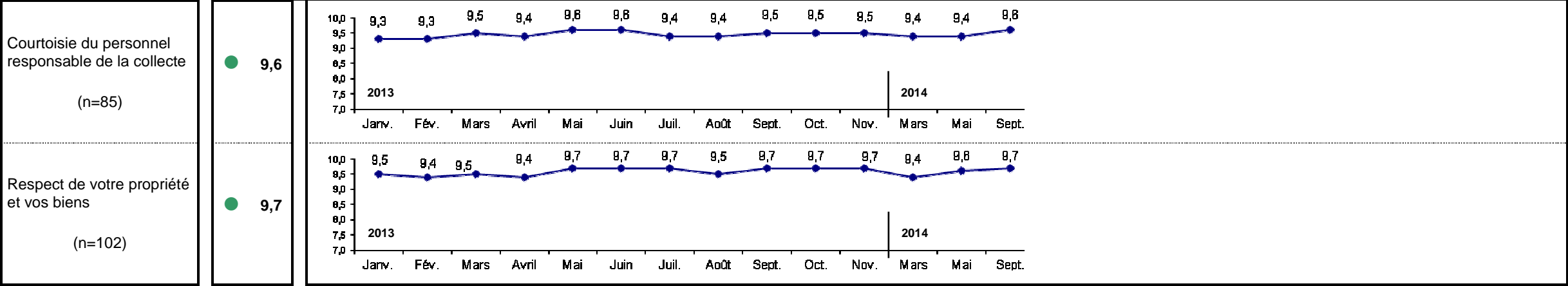
Niveau de satisfaction

Sept. 14

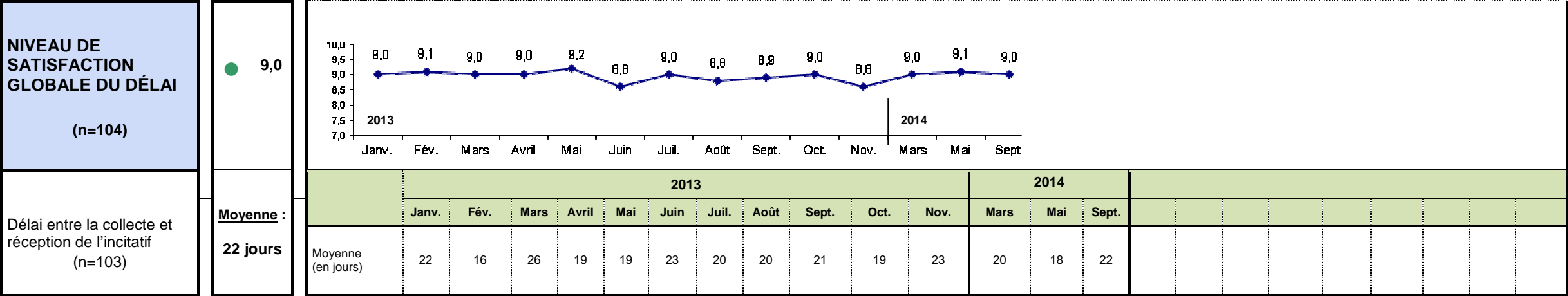
Moyenne /10

Évolution du score moyen sur une échelle de 1 à 10

COLLECTE (suite)



INCITATIF



Niveau de satisfaction

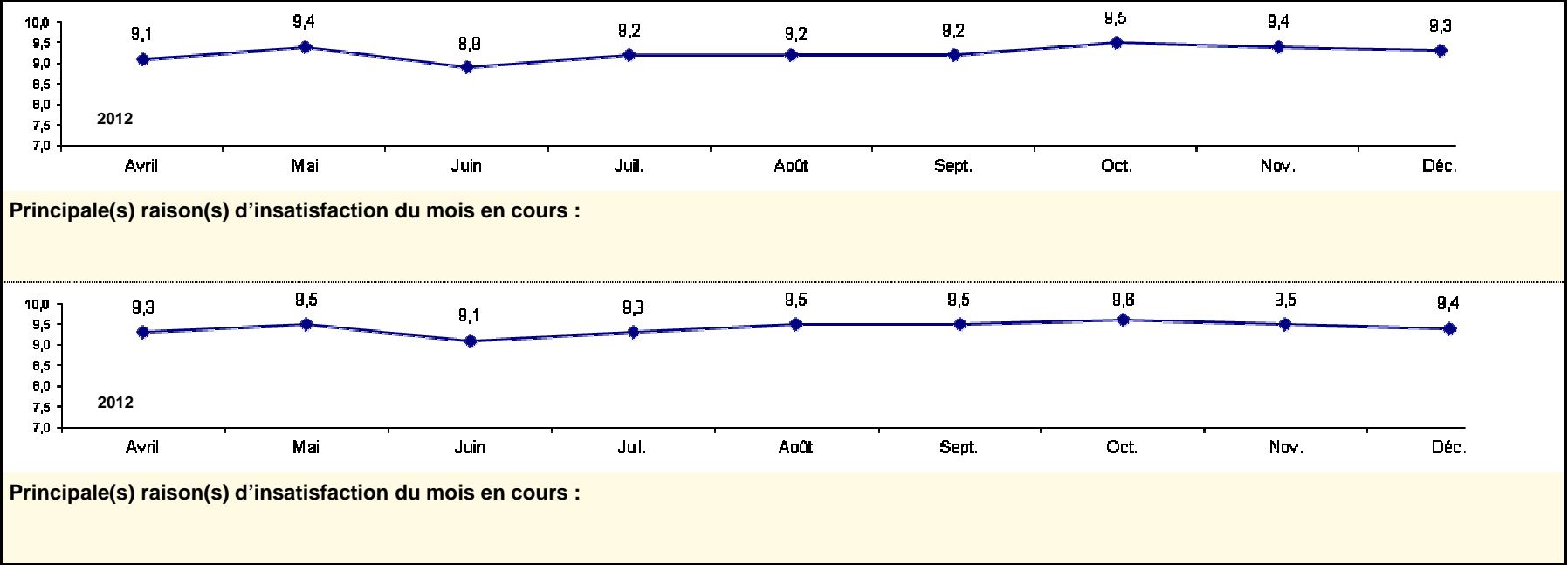
Moyenne
/10

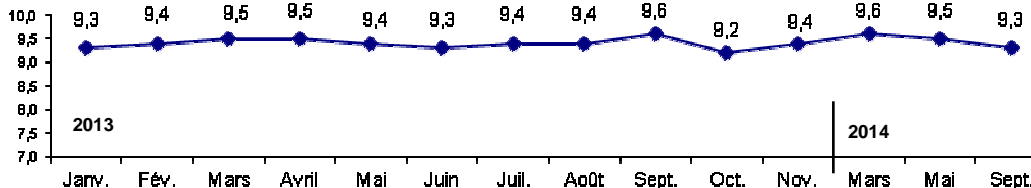
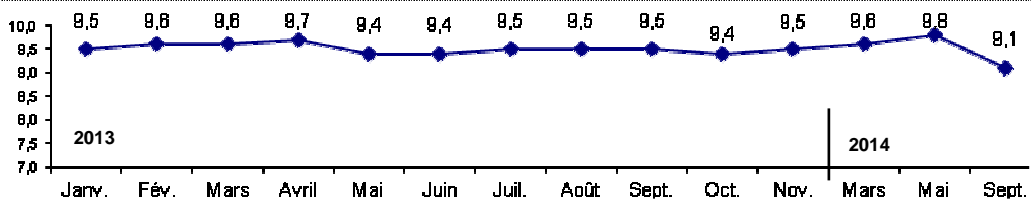
Évolution du score moyen sur une échelle de 1 à 10

MESSAGES
AUTOMATISÉS

NIVEAU DE SATISFACTION
GLOBALE À L'ÉGARD DU 1^{ER}
MESSAGE AUTOMATISÉ

NIVEAU DE SATISFACTION
GLOBALE À L'ÉGARD DU 2^E
MESSAGE AUTOMATISÉ



Niveau de satisfaction		Sept. 14	Évolution du score moyen sur une échelle de 1 à 10	
		Moyenne /10		
MESSAGES AUTOMATISÉS				
NIVEAU DE SATISFACTION GLOBALE À L'ÉGARD DU 1 ^{ER} MESSAGE AUTOMATISÉ (n=94)		● 9,3		
			Principale(s) raison(s) d'insatisfaction du mois en cours : ■ Préférerait qu'une personne laisse le message plutôt qu'une machine / Préférerait parler à quelqu'un (n=3) ■ J'ai dû rappeler / plusieurs fois (n=2)	
NIVEAU DE SATISFACTION GLOBALE À L'ÉGARD DU 2 ^E MESSAGE AUTOMATISÉ (n=73)		● 9,1		
			Principale(s) raison(s) d'insatisfaction du mois en cours : ■ N'a pas reçu de message (n=2) ■ Préférerait qu'une personne laisse le message plutôt qu'une machine / Préférerait parler à quelqu'un (n=1) ■ J'ai dû rappeler / plusieurs fois (n=1)	

Niveau de satisfaction	Évolution
------------------------	-----------

IMPACT DE LA REMISE MONÉTAIRE DU PROGRAMME RECYC-FRIGO	Aurait participé au programme s'il n'y avait eu aucune remise monétaire	2012								
		Avril	Mai	Juin	Juil.	Août	Sept.	Oct.	Nov.	Déc.
	Certainement	35%	43%	30%	34%	36%	28%	36%	41%	41%
	Probablement	36%	27%	37%	32%	37%	35%	33%	29%	37%
	Probablement pas	16%	22%	22%	21%	14%	19%	18%	13%	7%
	Certainement pas	14%	7%	10%	12%	11%	16%	13%	17%	13%

APPAREIL RÉCUPÉRÉ ET REMPLACEMENT DE L'APPAREIL	Appareil récupéré	2012								
		Avril	Mai	Juin	Juil.	Août	Sept.	Oct.	Nov.	Déc.
	Le frigo principal	49%	43%	35%	36%	30%	42%	34%	40%	44%
	Un frigo autre que le principal	41%	48%	58%	49%	51%	37%	57%	47%	43%
	Un autre appareil	16%	13%	14%	19%	24%	25%	18%	19%	18%
	A remplacé l'appareil collecté	77%	70%	72%	83%	71%	79%	70%	84%	78%
	A remplacé l'appareil collecté par...									
	Un appareil neuf	70%	58%	58%	66%	70%	71%	73%	70%	73%
	Un appareil usagé	30%	42%	42%	34%	30%	28%	27%	30%	27%

Niveau de satisfaction	Évolution																						
------------------------	-----------	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

IMPACT DE LA REMISE MONÉTAIRE DU PROGRAMME RECYC-FRIGO (n=104)	Aurait participé au programme s'il n'y avait eu aucune remise monétaire	2013											2014										
		Janv.	Fév.	Mars	Avril	Mai	Juin	Juil.	Août	Sept.	Oct.	Nov.	Mars	Mai	Sept.								
	Certainement	38%	33%	35%	44%	40%	38%	36%	32%	40%	39%	37%	41%	51%	37%								
	Probablement	27%	25%	35%	28%	31%	38%	35%	36%	25%	30%	32%	30%	23%	35%								
	Probablement pas	19%	25%	15%	17%	17%	14%	18%	18%	24%	18%	13%	14%	16%	15%								
	Certainement pas	15%	17%	15%	11%	13%	10%	9%	11%	9%	11%	15%	14%	8%	13%								

APPAREIL RÉCUPÉRÉ ET REMPLACEMENT DE L'APPAREIL (n=104)	Appareil récupéré	2013											2014										
		Janv.	Fév.	Mars	Avril	Mai	Juin	Juil.	Août	Sept.	Oct.	Nov.	Mars	Mai	Sept.								
	Le frigo principal	45%	39%	49%	38%	45%	37%	40%	39%	34%	42%	47%	43%	28%	45%								
	Un frigo autre que le principal	40%	46%	42%	48%	39%	50%	48%	47%	47%	48%	34%	44%	57%	42%								
	Un autre appareil	20%	19%	18%	20%	21%	16%	14%	18%	25%	17%	23%	17%	23%	16%								
	A remplacé l'appareil collecté	82%	77%	73%	76%	77%	76%	72%	81%	72%	73%	76%	79%	58%	65%								
	A remplacé l'appareil collecté par... (n=68)																						
	Un appareil neuf	82%	76%	69%	71%	78%	57%	75%	65%	65%	72%	70%	78%	67%	75%								
	Un appareil usagé	18%	24%	31%	29%	22%	42%	25%	35%	35%	28%	30%	21%	33%	25%								

ACHAT DU NOUVEL APPAREIL											
Lieu d'achat du nouvel appareil (Ont acheté un appareil neuf)	Détaillants	2012									
		Avril	Mai	Juin	Juil.	Août	Sept.	Oct.	Nov.	Déc.	
	Ameublement Tanguay	13%	10%	2%	7%	12%	9%	18%	5%	19%	
	Brault et Martineau	9%	10%	19%	7%	14%	16%	10%	10%	3%	
	Sears	20%	14%	14%	14%	18%	18%	24%	20%	32%	
	Corbeil	5%	7%	10%	11%	8%	5%	4%	12%	5%	
	Service de l'Estrie – Spécialistes de l'électroménager	2%	0%	0%	4%	0%	2%	0%	3%	0%	
	Léon	2%	10%	0%	2%	2%	4%	6%	2%	7%	
	Future Shop	0%	0%	5%	4%	2%	4%	0%	2%	0%	
	Autres	44%	44%	42%	50%	45%	30%	39%	41%	31%	
	Ne sait pas	7%	5%	7%	4%	0%	14%	0%	5%	3%	
Récupération de l'appareil usagé par le détaillant (Ont acheté un appareil neuf)	Le détaillant a proposé de récupérer l'appareil usagé	Avril	Mai	Juin	Juil.	Août	Sept.	Oct.	Nov.	Déc.	
	OUI	35%	36%	26%	45%	39%	51%	39%	34%	48%	
	Frais pour faire récupérer l'appareil usagé par le détaillant										
	Oui	n=2	n=1	n=0	n=3	n=1	n=2	n=0	n=0	n=1	
	Montant des frais										
	25 \$ et moins	n=1	n=0	n=0	n=1	n=0	n=1	n=0	n=0	n=1	
	Plus de 25 \$	n=1	n=1	n=0	n=1	n=0	n=1	n=0	n=0	n=0	
	Ne sait pas				n=1	n=1	n=0	n=0	n=0	n=0	

ACHAT D'UN AUTRE APPAREIL EN MÊME TEMPS QUE LE NOUVEAU RÉFRIGÉRATEUR/CONGÉLATEUR											
Achat d'un autre appareil (Ont acheté un appareil neuf)	Achat d'un autre appareil	2012									
		Avril ⁽³⁾	Mai	Juin	Juil.	Août	Sept.	Oct.	Nov.	Déc.	
	OUI	25%	21%	26%	20%	16%	25%	24%	19%	25%	
	Type d'appareil acheté										
	Cuisinière	n=10	n=4	n=3	n=5	n=5	n=9	n=7	n=6	n=14	
	Lave-vaisselle	n=0	n=1	n=3	n=6	n=1	n=1	n=0	n=6	n=8	
	Laveuse	n=2	n=3	n=2	n=0	n=2	n=1	n=2	n=0	n=0	
	Congélateur	n=1	n=1	n=1	n=0	n=0	n=1	n=0	n=0	n=0	
	Autres	n=1	n=0	n=1	n=0	n=0	n=2	n=3	n=3	n=3	
	Achat du 2 ^e appareil en remplacement d'un autre										
	Oui	n=14	n=7	n=6	n=10	n=7	n=13	n=10	n=10	n=15	
	Façon dont s'est débarrassé de l'ancien appareil										
	Retourné au marchand (lors de la livraison du nouveau)	n=4	n=1	n=1	n=3	n=0	n=3	n=3	n=1	n=4	
	Donné à quelqu'un (une personne)	n=3	n=0	n=0	n=2	n=2	n=6	n=2	n=1	n=5	
	Donné à un organisme de recyclage	n=1	n=	n=0	n=0	n=0	n=0	n=0	n=2	n=0	
	Apporté au dépotoir	n=1	n=1	n=0	n=1	n=0	n=0	n=0	n=0	n=1	
	Donné à un organisme de charité	n=0	n=0	n=0	n=1	n=1	n=1	n=2	n=2	n=0	
	Vendu à un particulier	n=0	n=2	n=1	n=2	n=1	n=0	n=0	n=1	n=1	
	Mis sur le bord de la route	n=1	n=2	n=2	n=0	n=1	n=1	n=0	n=1	n=1	
	Autres	n=3	n=0	n=2	n=0	n=2	n=1	n=3	n=2	n=3	

ACHAT DU NOUVEL APPAREIL													
Lieu d'achat du nouvel appareil (Ont acheté un appareil neuf)	Détaillants	2013											
		Janv.	Fév.	Mars	Avril	Mai	Juin	Juil.	Août	Sept.	Oct.	Nov.	
	Ameublement Tanguay	22%	22%	19%	9%	10%	7%	10%	12%	4%	19%	14%	
	Brault et Martineau	9%	5%	9%	9%	12%	7%	16%	17%	19%	4%	13%	
	Sears	13%	24%	6%	19%	13%	24%	8%	25%	11%	30%	23%	
	Corbeil	10%	3%	11%	11%	8%	4%	16%	2%	4%	2%	7%	
	Service de l'Estrie – Spécialistes de l'électroménager	1%	0%	6%	0%	5%	0%	4%	0%	2%	0%	0%	
	Léon	4%	3%	2%	2%	0%	0%	2%	2%	2%	2%	4%	
	Future Shop	3%	2%	4%	2%	2%	4%	6%	4%	2%	2%	4%	
	Autres	38%	39%	36%	46%	44%	47%	24%	35%	48%	39%	28%	
	Ne sait pas	0%	2%	8%	2%	7%	7%	10%	4%	6%	4%	9%	
Récupération de l'appareil usagé par le détaillant (Ont acheté un appareil neuf)	Le détaillant a proposé de récupérer l'appareil usagé	Janv.	Fév.	Mars	Avril	Mai	Juin	Juil.	Août	Sept.	Oct.	Nov.	
	OUI	48%	48%	55%	43%	46%	36%	56%	41%	38%	40%	48%	
	Frais pour faire récupérer l'appareil usagé par le détaillant												
	Oui	3%	18%	14%	13%	0%	6%	3%	14%	11%	5%	0%	
	Montant des frais												
	25 \$ et moins	n=0	n=3	n=1	n=1	n=0	n=1	n=1	n=3	n=0	n=1	n=0	
	Plus de 25 \$	n=1	n=2	n=3	n=1	n=0	n=0	n=0	n=0	n=1	n=0	n=0	
	Ne sait pas	n=0	n=0	n=0	n=1	n=0	n=0	n=0	n=0	n=1	n=0	n=0	

ACHAT D'UN AUTRE APPAREIL EN MÊME TEMPS QUE LE NOUVEAU RÉFRIGÉRATEUR/CONGÉLATEUR													
Achat d'un autre appareil (Ont acheté un appareil neuf)	Achat d'un autre appareil	2013											
		Janv.	Fév.	Mars	Avril	Mai	Juin	Juil.	Août	Sept.	Oct.	Nov.	
	OUI	22%	17%	26%	24%	30%	18%	22%	17%	13%	23%	20%	
	Type d'appareil acheté												
	Cuisinière	n=7	n=5	n=11	n=7	n=12	n=7	n=10	n=3	n=5	n=3	n=7	
	Lave-vaisselle	n=4	n=3	n=4	n=2	n=9	n=4	n=3	n=3	n=2	n=3	n=4	
	Laveuse	n=5	n=0	n=1	n=0	n=2	n=1	n=3	n=0	n=0	n=3	n=9	
	Congélateur	n=1	n=2	n=2	n=2	n=1	n=0	n=0	n=2	n=1	n=2	n=1	
	Autres	n=6	n=0	n=1	n=4	n=2	n=1	n=3	n=4	n=0	n=2	n=2	
	Achat du 2 ^e appareil en remplacement d'un autre												
	Oui	n=15	n=8	n=11	n=13	n=14	n=8	n=11	n=7	n=5	n=9	n=9	
	Façon dont s'est débarrassé de l'ancien appareil												
	Retourné au marchand (lors de la livraison du nouveau)	n=5	n=2	n=5	n=1	n=6	n=0	n=4	n=1	n=2	n=1	n=2	
	Donné à quelqu'un (une personne)	n=0	n=1	n=3	n=4	n=2	n=0	n=4	n=2	n=2	n=3	n=1	
	Donné à un organisme de recyclage	n=2	n=2	n=1	n=0	n=0	n=1	n=0	n=1	n=0	n=0	n=1	
	Apporté au dépotoir	n=1	n=0	n=0	n=0	n=0	n=0	n=0	n=0	n=0	n=1	n=0	
	Donné à un organisme de charité	n=0	n=0	n=1	n=1	n=1	n=2	n=0	n=0	n=0	n=0	n=4	
	Vendu à un particulier	n=1	n=1	n=0	n=0	n=3	n=4	n=2	n=2	n=1	n=1	n=0	
	Mis sur le bord de la route	n=0	n=1	n=0	n=3	n=1	n=0	n=0	n=0	n=0	n=1	n=1	
	Contacté Écocentre	n=2	n=0	n=0	n=0	n=0	n=0	n=0	n=0	n=0	n=0	n=0	
	Autres	n=4	n=1	n=1	n=4	n=1	n=1	n=1	n=1	n=0	n=2	n=0	

ACHAT DU NOUVEL APPAREIL		2014												
Lieu d'achat du nouvel appareil (n=52) (Ont acheté un appareil neuf)	Détaillants	Mars	Mai	Sept.										
	Ameublement Tanguay	19%	8%	10%										
	Brault et Martineau	8%	3%	6%										
	Sears	31%	18%	19%										
	Corbeil	5%	3%	13%										
	Service de l'Estrie – Spécialistes de l'électroménager	2%	0%	0%										
	Léon	3%	0%	2%										
	Future Shop	3%	5%	4%										
	Costco	3%	5%	4%										
	Brick	0%	5%	2%										
	Autres	24%	46%	35%										
	Ne sait pas	3%	10%	6%										
Récupération de l'appareil usagé par le détaillant (n=52) (Ont acheté un appareil neuf)	Le détaillant a proposé de récupérer l'appareil usagé	Mars	Mai	Sept.										
	OUI	45%	28%	38%										
	Frais pour faire récupérer l'appareil usagé par le détaillant (n=20)													
	Oui	10%	0%	10%										
	Montant des frais (n=2)													
	25 \$ et moins	n=0	n=0	n=0										
	Plus de 25 \$	n=3	n=0	n=2										
	Ne sait pas	n=0	n=0	n=0										

ACHAT D'UN AUTRE APPAREIL EN MÊME TEMPS QUE LE NOUVEAU RÉFRIGÉRATEUR/CONGÉLATEUR		2014												
Achat d'un autre appareil (n=52) (Ont acheté un appareil neuf)	Achat d'un autre appareil	Mars	Mai	Sept.										
	OUI	22%	13%	23%										
	Type d'appareil acheté (n=12)													
	Cuisinière	n=9	n=4	n=10										
	Lave-vaisselle	n=6	n=2	n=3										
	Laveuse	n=2	n=1	n=0										
	Congélateur	n=1	n=1	n=1										
	Autres	n=2	n=1	n=2										
	Achat du 2 ^e appareil en remplacement d'un autre (n=12)													
	Oui	n=12	n=5	n=12										
	Façon dont s'est débarrassé de l'ancien appareil (n=12)													
	Retourné au marchand (lors de la livraison du nouveau)	n=4	n=1	n=3										
	Donné à quelqu'un (une personne)	n=1	n=2	n=4										
	Donné à un organisme de recyclage	n=1	n=1	n=0										
	Apporté au dépotoir	n=0	n=0	n=0										
	Donné à un organisme de charité	n=0	n=0	n=1										
	Vendu à un particulier	n=2	n=1	n=1										
	Mis sur le bord de la route	n=2	n=0	n=1										
	Contacté Écocentre	n=0	n=0	n=0										
	Autres	n=2	n=0	n=2										

MATÉRIEL DE COMMUNICATION RELIÉ AU PROGRAMME											
Source d'information sur le programme (Ont acheté un appareil neuf)	Ont pris connaissance du programme via...	2012									
		Avril	Mai	Juin	Juil.	Août	Sept.	Oct.	Nov.	Déc.	
	Bouche à oreille	16%	33%	36%	34%	25%	26%	37%	36%	24%	
	Publicité (non précisé)	45%	40%	45%	43%	37%	37%	41%	37%	51%	
	Publicité envoyée avec la facture d'électricité	9%	5%	0%	4%	10%	4%	0%	2%	7%	
	Détaillant	7%	7%	5%	5%	16%	9%	16%	20%	24%	
	Journaux	2%	0%	2%	0%	4%	7%	0%	2%	2%	
	Internet	4%	2%	2%	2%	2%	5%	0%	0%	5%	
	Site Internet Hydro-Québec / Facture en ligne	5%	2%	0%	2%	4%	5%	2%	5%	2%	
	A déjà participé au programme / le connaissait déjà	5%	2%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	
	Autres	5%	2%	2%	4%	0%	0%	0%	5%	2%	
Principale raison d'avoir eu recours au programme d'Hydro-Québec plutôt que de le faire récupérer par le détaillant (Ont acheté un appareil neuf)	Raisons	Avril	Mai	Juin	Juil.	Août	Sept.	Oct.	Nov.	Déc.	
	Remise d'une somme d'argent	40%	45%	38%	52%	45%	58%	47%	53%	46%	
	Dans le but de faire recycler	44%	45%	33%	30%	37%	32%	26%	32%	37%	
	Le détaillant n'offrait pas ce service	0%	0%	5%	5%	6%	0%	6%	9%	5%	
	Ne savait pas que le détaillant offrait ce service	0%	0%	2%	0%	2%	0%	2%	0%	3%	
	Pour m'éviter des complications / c'était plus simple ainsi	7%	5%	0%	0%	0%	4%	1%	0%	2%	
	Parce qu'on précisait une plage horaire	0%	2%	0%	0%	0%	2%	2%	3%	0%	
	Autres	9%	2%	21%	13%	10%	5%	16%	3%	7%	

RÉCUPÉRATION DE L'APPAREIL											
Moment de la récupération de l'appareil (Ont acheté un appareil neuf)	L'appareil a été récupéré...	2012									
		Avril	Mai	Juin	Juil.	Août	Sept.	Oct.	Nov.	Déc.	
	La journée même de la réception du nouvel appareil	15%	14%	10%	5%	6%	14%	2%	5%	17%	
	AVANT la réception du nouvel appareil	22%	26%	29%	16%	14%	14%	14%	17%	17%	
	APRÈS la réception du nouvel appareil	64%	57%	62%	75%	80%	72%	84%	78%	66%	
	Récupération de l'appareil AVANT la réception du nouvel appareil										
	Nombre moyen de jours	14,4 jours	14,2 jours	8,7 jours	10,0 jours	10,9 jours	3,0 jours	13,0 jours	9,0 jours	4,0 jours	
	Récupération de l'appareil APRÈS la réception du nouvel appareil										
	Nombre de jours moyen	9,4 jours	12,8 jours	11,0 jours	11,5 jours	12,7 jours	12,0 jours	12,2 jours	11,9 jours	11,4 jours	

MATÉRIEL DE COMMUNICATION RELIÉ AU PROGRAMME

Source d'information sur le programme (Ont acheté un appareil neuf)	Ont pris connaissance du programme via...	2013										
		Janv.	Fév.	Mars	Avril	Mai	Juin	Juil.	Août	Sept.	Oct.	Nov.
	Bouche à oreille	32%	25%	47%	50%	31%	29%	43%	43%	47%	34%	30%
	Publicité (non précisé)	38%	37%	26%	46%	44%	49%	52%	30%	26%	36%	50%
	Publicité envoyée avec la facture d'électricité	1%	2%	2%	0%	5%	7%	0%	2%	2%	9%	2%
	Détaillant	17%	19%	13%	9%	12%	7%	17%	15%	21%	23%	11%
	Journaux	6%	9%	0%	0%	5%	0%	0%	2%	0%	13%	0%
	Internet	4%	7%	4%	0%	7%	2%	0%	7%	0%	6%	2%
	Site Internet Hydro-Québec / Facture en ligne	4%	0%	9%	6%	2%	2%	9%	2%	0%	0%	0%
	A déjà participé au programme / le connaissait déjà	4%	5%	2%	0%	3%	7%	0%	6%	4%	0%	9%
	Autres	6%	7%	0%	0%	7%	4%	0%	4%	11%	4%	0%
Principale raison d'avoir eu recours au programme d'Hydro-Québec plutôt que de le faire récupérer par le détaillant (Ont acheté un appareil neuf)	Raisons	Janv.	Fév.	Mars	Avril	Mai	Juin	Juil.	Août	Sept.	Oct.	Nov.
	Remise d'une somme d'argent	51%	58%	42%	46%	46%	40%	43%	52%	53%	49%	46%
	Dans le but de faire recycler	32%	24%	25%	28%	48%	38%	30%	33%	19%	34%	30%
	Le détaillant n'offrait pas ce service	6%	9%	15%	15%	0%	4%	7%	6%	6%	2%	5%
	Ne savait pas que le détaillant offrait ce service	0%	0%	6%	2%	0%	2%	0%	0%	2%	0%	2%
	Pour m'éviter des complications / c'était plus simple ainsi	0%	0%	2%	4%	0%	4%	0%	2%	9%	4%	5%
	Parce qu'on précisait une plage horaire	3%	5%	0%	0%	2%	0%	0%	2%	2%	2%	0%
	Autres	9%	5%	8%	6%	3%	4%	15%	2%	8%	6%	9%

RÉCUPÉRATION DE L'APPAREIL

Moment de la récupération de l'appareil (Ont acheté un appareil neuf)	L'appareil a été récupéré...	2013										
		Janv.	Fév.	Mars	Avril	Mai	Juin	Juil.	Août	Sept.	Oct.	Nov.
	La journée même de la réception du nouvel appareil	10%	15%	15%	11%	13%	13%	2%	15%	6%	21%	7%
	AVANT la réception du nouvel appareil	16%	12%	15%	20%	23%	18%	17%	17%	26%	25%	21%
	APRÈS la réception du nouvel appareil	74%	71%	66%	69%	64%	64%	82%	69%	68%	55%	71%
	Récupération de l'appareil AVANT la réception du nouvel appareil											
	Nombre moyen de jours	3,4 jours	9,2 jours	6,8 jours	11,9 jours	10,5 jours	5,0 jours	7,0 jours	3,5 jours	7,8 jours	9,8 jours	8,1 jours
	Récupération de l'appareil APRÈS la réception du nouvel appareil											
	Nombre de jours moyen	11,3 jours	11,6 jours	9,0 jours	8,4 jours	6,9 jours	9,8 jours	7,2 jours	10,6 jours	7,3 jours	10,2 jours	9,8 jours

MATÉRIEL DE COMMUNICATION RELIÉ AU PROGRAMME		2014										
Source d'information sur le programme (n=52) (Ont acheté un appareil neuf)	Ont pris connaissance du programme via...	Mars	Mai	Sept.								
	Bouche à oreille	36%	23%	21%								
	Publicité (non précisé)	36%	46%	35%								
	Publicité envoyée avec la facture d'électricité	2%	10%	2%								
	Détaillant	14%	5%	6%								
	Journaux	2%	3%	8%								
	Internet	6%	8%	8%								
	Site Internet Hydro-Québec / Facture en ligne	3%	0%	12%								
	A déjà participé au programme / le connaissait déjà	5%	5%	6%								
	Autres	2%	0%	6%								
Principale raison d'avoir eu recours au programme d'Hydro-Québec plutôt que de le faire récupérer par le détaillant (n=52) (Ont acheté un appareil neuf)	Raisons	Mars	Mai	Sept.								
	Remise d'une somme d'argent	44%	48%	44%								
	Dans le but de faire recycler	36%	43%	21%								
	Le détaillant n'offrait pas ce service	3%	0%	10%								
	Ne savait pas que le détaillant offrait ce service	0%	0%	4%								
	Pour m'éviter des complications / c'était plus simple ainsi	5%	5%	4%								
	Parce qu'on précisait une plage horaire	0%	0%	2%								
	Autres	11%	0%	14%								

RÉCUPÉRATION DE L'APPAREIL		2014										
Moment de la récupération de l'appareil (n=52) (Ont acheté un appareil neuf)	L'appareil a été récupéré...	Mars	Mai	Sept.								
	La journée même de la réception du nouvel appareil	19%	8%	12%								
	AVANT la réception du nouvel appareil	23%	28%	25%								
	APRÈS la réception du nouvel appareil	55%	63%	62%								
	Récupération de l'appareil AVANT la réception du nouvel appareil (n=13)											
	Nombre moyen de jours	8,6 jours	5,8 jours	4,5 jours								
	Récupération de l'appareil APRÈS la réception du nouvel appareil (n=32)											
	Nombre de jours moyen	8,0 jours	9,0 jours	13,7 jours								

