

PROGRAMME DE REMPLACEMENT DE RÉFRIGÉRATEURS POUR MÉNAGES À FAIBLE REVENU  
Indicateurs mensuels de performance – Trimestre 5 – Janvier à mars 2014

PRINCIPAUX CONSTATS

Observations générales

- Le niveau de satisfaction général est élevé et stable.

Aspects du programme ayant des notes < 9/10

- La facilité à rejoindre le service à la clientèle du détaillant en régions (8,2).

Aspects du programme s'étant améliorés

- La facilité à rejoindre le service à la clientèle du détaillant (8,9).
- Les délais de la démarche entière à Montréal (9,3).
- Les délais entre la prise de rendez-vous et la livraison de l'appareil en régions (9,7).

Aspects du programme s'étant détériorés

- Aucun.

SATISFACTION GLOBALE		TRIMESTRE 3 Juil.-sept.	Octobre 2013	Novembre 2013	Décembre 2013	TRIMESTRE 4 Oct.-déc.	Janvier 2014	Février 2014	Mars 2014	TRIMESTRE 5 Janv.-mars
SATISFACTION GLOBALE À L'ÉGARD DU PROGRAMME du début à la fin <i>(Base : Total) (Moyenne sur 10)</i>	Zone 1 – Montréal <i>(n=273)</i>	9,4	9,2	9,1	9,5	9,3	9,3	9,1	9,3	9,2
	Zone 2 – Autres régions <i>(n=99)</i>	9,1	9,5	9,5	9,4	9,5 ↑	9,6	9,6	9,1	9,4
	Total <i>(n=372)</i>	9,2	9,4	9,4	9,4	9,4	9,4	9,3	9,2	9,3

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

- Le nouvel appareil ne convient pas (n=14)
- Dommages / bris lors du remplacement (n=4)
- Lourdeur / complexité de toute la démarche (n=3)
- Délai trop long avant de venir remplacer l'appareil (n=2)
- Personnel non courtois / non professionnel (n=2)
- Prise de rendez-vous complexe (n=2)
- Rendez-vous non respecté (n=2)

Satisfaction à l'égard du délai de la démarche entière <i>(Base : Total) (Moyenne sur 10)</i>	Zone 1 – Montréal <i>(n=273)</i>	8,8	8,7	9,2	9,5	9,0	9,3	9,3	9,2	9,3 ↑
	Zone 2 – Autres régions <i>(n=99)</i>	8,7	9,2	9,3	9,4	9,3 ↑	9,4	9,5	9,0	9,3
	Total <i>(n=372)</i>	8,7	9,1	9,3	9,4	9,2 ↑	9,3	9,4	9,1	9,3
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=273)</i>	27	23	13	12	17 ↓	23	22	16	21 ↑
	Zone 2 – Autres régions <i>(n=99)</i>	27	25	24	22	24	22	18	20	20
	Total <i>(n=372)</i>	27	24	21	19	22 ↓	23	20	18	21

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 168 pour le trimestre 3, de 319 pour le trimestre 4 et de 372 pour le trimestre 5.

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

RENCONTRE AVEC L'ORGANISME COMMUNAUTAIRE			TRIMESTRE 3 Juil.-sept.	Octobre 2013	Novembre 2013	Décembre 2013	TRIMESTRE 4 Oct.-déc.	Janvier 2014	Février 2014	Mars 2014	TRIMESTRE 5 Janv.-mars
<b>SATISFACTION À L'ÉGARD DE LA RENCONTRE AVEC L'ORGANISME POUR COMPLÉTER L'INSCRIPTION</b> (Base : Total) (Moyenne sur 10)	<b>Zone 1 – Montréal</b> (n=273)		9,7	9,7	9,4	9,6	9,6	9,5	9,6	9,6	9,6
	<b>Zone 2 – Autres régions</b> (n=99)		9,6	9,4	9,7	9,7	9,6	9,7	9,6	10,0	9,8
	<b>Total</b> (n=372)		9,6	9,5	9,7	9,7	9,6	9,6	9,6	9,8	9,7



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

- Représentant non courtois / non professionnel (n=3)
- Rendez-vous non respecté (n=1)

RESPECT DES DÉLAIS POUR LA COLLECTE			TRIMESTRE 3 Juil.-sept.	Octobre 2013	Novembre 2013	Décembre 2013	TRIMESTRE 4 Oct.-déc.	Janvier 2014	Février 2014	Mars 2014	TRIMESTRE 5 Janv.-mars
Rendez-vous pour la collecte :	<b>Zone 1 – Montréal</b> (n=273)		87%	89	100	89	91	91	93	97	93
La date et la plage horaire ont été respectées	<b>Zone 2 – Autres régions</b> (n=99)		89%	88	91	82	88	88	94	91	91
(Base : Total) (%)	<b>Total</b> (n=372)		88%	89	93	84	89	90	93	94	92
La date a été respectée mais pas la plage	<b>Zone 1 – Montréal</b> (n=273)		0%	3	0	8	4	2	2	1	2
(Base : Total) (%)	<b>Zone 2 – Autres régions</b> (n=99)		4%	9	0	6	5	6	0	6	4
	<b>Total</b> (n=372)		2%	7	0	7	5	4	1	4	3
La date n'a pas été respectée	<b>Zone 1 – Montréal</b> (n=273)		9%	7	0	2	4	7	5	1	5
(Base : Total) (%)	<b>Zone 2 – Autres régions</b> (n=99)		4%	0	3	6	3	3	6	0	3
	<b>Total</b> (n=372)		6%	2	2	5	3	5	5	1	4

REPLACEMENT DE L'APPAREIL			TRIMESTRE 3 Juil.-sept.	Octobre 2013	Novembre 2013	Décembre 2013	TRIMESTRE 4 Oct.-déc.	Janvier 2014	Février 2014	Mars 2014	TRIMESTRE 5 Janv.-mars
<b>SATISFACTION À L'ÉGARD DE CETTE ÉTAPE</b> (Base : étaient présents lors du remplacement de l'appareil) (Moyenne sur 10)	<b>Zone 1 – Montréal</b> (n=259)		9,4	9,4	9,3	9,4	9,4	9,6	9,4	9,6	9,5
	<b>Zone 2 – Autres régions</b> (n=95)		9,6	9,4	9,8	9,4	9,5	9,7	9,7	9,0	9,4
	<b>Total</b> (n=354)		9,5	9,4	9,7	9,4	9,5	9,6	9,6	9,2	9,5







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

- Personnel non courtois / non professionnel (n=7)
- Le frigo ne répond pas à mes besoins (n=5)
- Rendez-vous non respecté (n=2)
- Dommages, bris lors de la collecte / livraison (n=1)
- Personnel mal équipé pour faire le travail de collecte / livraison (n=1)

<b>Satisfaction à l'égard du délai entre la prise de rendez-vous du détaillant et la livraison de l'appareil</b> (Base : Total) (Moyenne sur 10)	<b>Zone 1 – Montréal</b> (n=273)		9,1	9,3	9,4	9,5	9,4	9,3	9,4	9,5	9,4
	<b>Zone 2 – Autres régions</b> (n=99)		9,2	9,5	9,5	9,4	9,4	9,8	9,6	9,7	9,7
	<b>Total</b> (n=372)		9,2	9,4	9,4	9,4	9,4	9,5	9,5	9,6	9,5



REPLACEMENT DE L'APPAREIL (suite)		TRIMESTRE 3 Juil.-sept.	Octobre 2013	Novembre 2013	Décembre 2013	TRIMESTRE 4 Oct.-déc.	Janvier 2014	Février 2014	Mars 2014	TRIMESTRE 5 Janv.-mars
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=273)	9,3	9,5	9,5	9,5	9,5	9,4	9,6	9,6	9,5
	Zone 2 – Autres régions (n=99)	9,4	9,4	9,8	9,3	9,5	9,8	9,9	9,7	9,8 
	Total (n=372)	9,4	9,5	9,8	9,3	9,5	9,6	9,7	9,7	9,6
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=273)	9,5	9,5	9,7	9,5	9,6	9,7	9,5	9,6	9,6
	Zone 2 – Autres régions (n=99)	9,8	9,8	9,8	9,7	9,7	9,9	9,8	9,8	9,9 
	Total (n=372)	9,7	9,7	9,7	9,6	9,7	9,8	9,6	9,7	9,7
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=259)	9,4	9,6	9,6	9,6	9,6	9,7	9,6	9,6	9,6
	Zone 2 – Autres régions (n=95)	9,6	9,3	9,6	9,3	9,4	9,7	9,7	8,9	9,4
	Total (n=354)	9,6	9,4	9,6	9,4	9,4	9,7	9,6	9,2	9,5
Satisfaction à l'égard du respect de la propriété et des biens <i>(Base : Total) (Moyenne sur 10)</i>	Zone 1 – Montréal (n=273)	9,5	9,7	9,5	9,4	9,6	9,7	9,5	9,8	9,6
	Zone 2 – Autres régions (n=99)	9,9	9,4	9,5	9,7	9,5 	9,5	9,9	9,5	9,6
	Total (n=372)	9,8	9,5	9,5	9,6	9,5 	9,6	9,7	9,6	9,6

L'APPAREIL ÉNERGY STAR		TRIMESTRE 3 Juil.-sept.	Octobre 2013	Novembre 2013	Décembre 2013	TRIMESTRE 4 Oct.-déc.	Janvier 2014	Février 2014	Mars 2014	TRIMESTRE 5 Janv.-mars
SATISFACTION À L'ÉGARD DE L'APPAREIL LIVRÉ <i>(Base : Total) (Moyenne sur 10)</i>	Zone 1 – Montréal (n=273)	8,7	8,7	8,8	8,8	8,8	9,0	8,9	9,0	9,0
	Zone 2 – Autres régions (n=99)	9,1	9,4	9,6	8,5	9,3	9,3	9,3	8,9	9,1
	Total (n=372)	9,0	9,2	9,5	8,6	9,1	9,1	9,1	9,0	9,1



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

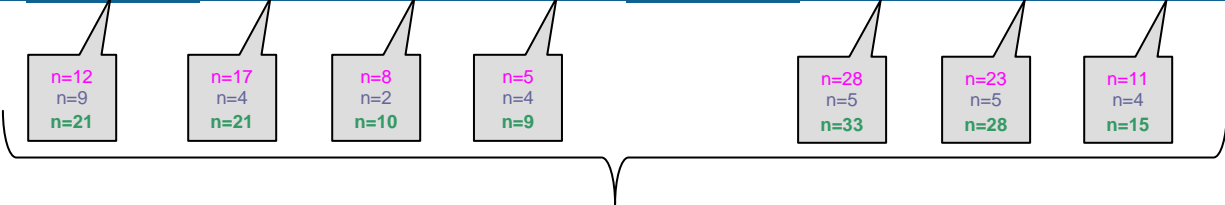
- Le nouvel appareil fait plus de bruit que l'ancien appareil (n=29)
- Capacité insuffisante / trop petit (n=9)
- Le nouvel appareil fonctionne mal (n=5)
- N'aime pas la tablette grillagée du frigo (n=1)
- Trop grande capacité / trop gros (n=1)

SERVICE À LA CLIENTÈLE DU DÉTAILLANT		TRIMESTRE 3 Juil.-sept.	Octobre 2013	Novembre 2013	Décembre 2013	TRIMESTRE 4 Oct.-déc.	Janvier 2014	Février 2014	Mars 2014	TRIMESTRE 5 Janv.-mars
Ont contacté le service à la clientèle du client <i>(Base : Total) (%)</i>	Zone 1 – Montréal <i>(n=273)</i>	18	17	14	8	14	28	23	15	23 ↑
	Zone 2 – Autres régions <i>(n=99)</i>	9	12	6	12	10	15	15	12	14
	Total <i>(n=372)</i>	13	14	8	11	11	23	20	13	19 ↑

**Principales raisons justifiant le contact avec le service à la clientèle**

- Bris de l'appareil / mauvais fonctionnement (n=23)
- Pour me faire livrer l'appareil / faire un suivi concernant le moment prévu pour la livraison (n=19)
- Appareil trop bruyant / constamment en marche (n=11)
- Dommages à mes biens / propriété (n=4)
- Pièces manquantes / inadéquates (tablettes, grilles, tiroirs, compartiments, etc.) (n=4)
- Ce n'était pas le bon frigo / frigo plus haut que prévu (n=2)
- Pour de l'information sur la durée de la garantie (n=1)

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 <i>(n=62)</i>	7,5	8,3	8,5	8,4	8,4	8,9	9,2	8,6	9,0
	Zone 2 – Autres régions <i>(n=14)</i>	8,4	8,0	9,5	8,3	8,4	9,6	9,4	7,0	8,7
	Total <i>(n=76)</i>	8,2	8,1	9,1	8,3	8,4	9,1	9,3	7,8	8,9
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 <i>(n=62)</i>	7,4	8,8	8,5	8,6	8,7	9,0	9,3	9,4	9,2
	Zone 2 – Autres régions <i>(n=14)</i>	9,1	7,0	9,0	7,5	7,6	8,4	10,0	6,0	8,2
	Total <i>(n=76)</i>	8,7	7,7	8,8	7,8	8,0	8,8	9,5	7,7	8,9 ↑



Attention, interpréter prudemment, n très petits

MATÉRIEL DE COMMUNICATION RELIÉ AU PROGRAMME		TRIMESTRE 3 Juil.-sept.	Octobre 2013	Novembre 2013	Décembre 2013	TRIMESTRE 4 Oct.-déc.	Janvier 2014	Février 2014	Mars 2014	TRIMESTRE 5 Janv.-mars
ONT PRIS CONNAISSANCE DU PROGRAMME... (Base : Total) (%)										
Via les journaux	Zone 1 – Montréal (n=273)	64	57	57	46	51	19	6	11	12
	Zone 2 – Autres régions (n=99)	29	24	21	23	22	9	18	6	11
	Total (n=372)	43	35	28	29	30	15	11	8	12
Via le bouche-à-oreille	Zone 1 – Montréal (n=273)	27	28	39	36	31	21	27	22	24
	Zone 2 – Autres régions (n=99)	34	21	42	42	32	36	21	18	25
	Total (n=372)	31	23	42	40	32	27	25	20	24
Via une visite d'ÉCONOLOGIS	Zone 1 – Montréal (n=273)	0	9	14	11	10	7	6	8	7
	Zone 2 – Autres régions (n=99)	2	0	6	13	5	12	6	21	14
	Total (n=372)	1	3	8	12	6	9	6	16	10
Un organisme communautaire qui vous a personnellement invité à participer	Zone 1 – Montréal (n=273)	0	5	4	2	4	9	1	0	4
	Zone 2 – Autres régions (n=99)	7	3	12	0	5	12	3	9	8
	Total (n=372)	4	4	11	1	5	10	2	5	6
Lors d'une visite dans les locaux de l'organisme	Zone 1 – Montréal (n=273)	0	3	4	0	2	4	2	1	3
	Zone 2 – Autres régions (n=99)	0	0	6	0	2	3	3	9	5
	Total (n=372)	0	1	6	0	2	4	2	6	4
Via le dépliant d'Hydro-Québec	Zone 1 – Montréal (n=273)	3	16	11	13	13	49	29	33	38
	Zone 2 – Autres régions (n=99)	13	24	12	13	17	24	15	15	18
	Total (n=372)	9	22	12	13	16	39	24	23	29
Via une lettre d'un organisme communautaire	Zone 1 – Montréal (n=273)	0	0	0	6	1	29	15	6	18
	Zone 2 – Autres régions (n=99)	9	21	9	10	14	30	21	3	18
	Total (n=372)	5	15	7	9	10	30	18	4	18
Via des affiches	Zone 1 – Montréal (n=273)	2	0	2	2	1	8	1	1	4
	Zone 2 – Autres régions (n=99)	3	9	0	19	8	6	3	9	6
	Total (n=372)	2	6	0	14	6	7	2	6	5
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=273)	-	-	-	-	-	30	22	18	24
	Zone 2 – Autres régions (n=99)	-	-	-	-	-	12	12	24	17
	Total (n=372)	-	-	-	-	-	23	18	21	21
Via le site web d'Hydro-Québec	Zone 1 – Montréal (n=273)	-	-	-	-	-	1	4	8	4
	Zone 2 – Autres régions (n=99)	-	-	-	-	-	0	6	0	2
	Total (n=372)	-	-	-	-	-	1	5	4	3

PROFIL SOCIODÉMOGRAPHIQUE		TRIMESTRE 3 Juil.-sept.	Octobre 2013	Novembre 2013	Décembre 2013	TRIMESTRE 4 Oct.-déc.	Janvier 2014	Février 2014	Mars 2014	TRIMESTRE 5 Janv.-mars
<b>ÂGE</b> (Base : Total) (%)										
De 18 à 44 ans	Zone 1 – Montréal (n=273)	31%	50	65	48	52	20	24	26	23
	Zone 2 – Autres régions (n=99)	17%	21	21	15	19	18	15	24	19
	Total (n=372)	23%	30	30	24	28	19	21	25	21
De 45 à 64 ans	Zone 1 – Montréal (n=273)	43%	41	25	26	33	35	30	27	31
	Zone 2 – Autres régions (n=99)	35%	50	49	32	45	46	46	18	36
	Total (n=372)	38%	47	44	31	42	39	36	22	33
65 ans et plus	Zone 1 – Montréal (n=273)	24%	9	11	26	14	44	46	45	45
	Zone 2 – Autres régions (n=99)	48%	29	30	53	36	36	39	58	45
	Total (n=372)	38%	23	26	45	30	41	43	52	45
<b>SCOLARITÉ</b> (Base : Total) (%)										
Primaire / secondaire	Zone 1 – Montréal (n=273)	43%	32	32	28	31	65	63	59	63
	Zone 2 – Autres régions (n=99)	72%	77	79	68	75	76	64	70	70
	Total (n=372)	61%	62	70	56	63	69	63	65	66
Cégep / université	Zone 1 – Montréal (n=273)	55%	68	65	72	69	33	34	41	35
	Zone 2 – Autres régions (n=99)	25%	21	21	29	23	24	36	30	30
	Total (n=372)	37%	36	30	42	36	29	35	35	33
<b>SEXE</b> (Base : Total) (%)										
Hommes	Zone 1 – Montréal (n=273)	31%	51	53	49	51	46	40	38	42
	Zone 2 – Autres régions (n=99)	35%	29	33	18	28	33	36	30	33
	Total (n=372)	33%	36	37	27	34	41	39	34	38
Femmes	Zone 1 – Montréal (n=273)	69%	49	47	51	49	54	60	62	58
	Zone 2 – Autres régions (n=99)	65%	71	67	82	72	67	64	70	67
	Total (n=372)	67%	64	63	73	66	59	61	66	62