

PROGRAMME DE REMPLACEMENT DE RÉFRIGÉRATEURS POUR MÉNAGES À FAIBLE REVENU

Indicateurs mensuels de performance – Trimestre 3 – Juillet à septembre 2013

PRINCIPAUX CONSTATS

Observations générales

- Un niveau de satisfaction global élevé (9,2).

Aspects du programme ayant des notes < 9/10

- Délai de la démarche entière : 8,7;
- Appareil livré (Montréal) : 8,7;
- Service à la clientèle (Montréal n=12) : 7,5.

Aspects du programme s'étant améliorés

- Aucun.

Aspects du programme s'étant détériorés

- Délai de la démarche entière : 9,4 à 8,7.

SATISFACTION GLOBALE		TRIMESTRE 1 Fév.-mars	Avril 2013	Mai 2013	Juin 2013	TRIMESTRE 2 Avril-juin	Juillet 2013	Août 2013	Septembre 2013	TRIMESTRE 3 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=67)</i>	-	-	-	-	-	-	9,3	9,5	9,4
	Zone 2 – Autres régions <i>(n=101)</i>	9,5	9,4	9,2	9,2	9,3	8,9	9,3	8,9	9,1
	Total <i>(n=168)</i>	9,5	9,4	9,2	9,2	9,3	8,9	9,3	9,0	9,2

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

- Délai trop long avant de venir remplacer l'appareil (n=7)
- Le nouvel appareil ne convient pas (n=3)
- Lourdeur / complexité de toute la démarche (n=1)

Satisfaction à l'égard du délai de la démarche entière <i>(Base : Total) (Moyenne sur 10)</i>	Zone 1 – Montréal <i>(n=67)</i>	-	-	-	-	-	-	8,7	9,2	8,8
	Zone 2 – Autres régions <i>(n=101)</i>	9,5	9,3	9,4	9,4	9,4	9,1	8,6	8,8	8,7
	Total <i>(n=168)</i>	9,5	9,3	9,4	9,4	9,4	9,1	8,6	8,9	8,7
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=67)</i>	-	-	-	-	-	-	29	20	27
	Zone 2 – Autres régions <i>(n=101)</i>	17	28 jours	19 jours	25 jours	24	26	29	25	27
	Total <i>(n=168)</i>	17	28 jours	19 jours	25 jours	24	26	29	24	27

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 100 pour les 2 premiers trimestres et de 168 pour le trimestre 3.

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

RENCONTRE AVEC L'ORGANISME COMMUNAUTAIRE			TRIMESTRE 1 Fév.-mars	Avril 2013	Mai 2013	Juin 2013	TRIMESTRE 2 Avril-juin	Juillet 2013	Août 2013	Septembre 2013	TRIMESTRE 3 Juil.-sept.
<b>SATISFACTION À L'ÉGARD DE LA RENCONTRE AVEC L'ORGANISME POUR COMPLÉTER L'INSCRIPTION</b> (Base : Total) (Moyenne sur 10)	Zone 1 – Montréal	(n=67)	-	-	-	-	-	-	9,7	9,5	9,7
	Zone 2 – Autres régions	(n=101)	9,8	9,7	9,7	9,7	9,7	9,5	9,5	9,8	9,6
	Total	(n=168)	9,8	9,7	9,7	9,7	9,7	9,5	9,5	9,7	9,6



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

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

RESPECT DES DÉLAIS POUR LA COLLECTE			TRIMESTRE 1 Fév.-mars	Avril 2013	Mai 2013	Juin 2013	TRIMESTRE 2 Avril-juin	Juillet 2013	Août 2013	Septembre 2013	TRIMESTRE 3 Juil.-sept.
Rendez-vous pour la collecte : La date et la plage horaire ont été respectées (Base : Total) (%)	Zone 1 – Montréal	(n=67)	-	-	-	-	-	-	84%	94%	87%
	Zone 2 – Autres régions	(n=101)	73%	88%	88%	91%	89%	91%	79%	97%	89%
	Total	(n=168)	73%	88%	88%	91%	89% ↑	91%	82%	96%	88%
La date a été respectée mais pas la plage (Base : Total) (%)	Zone 1 – Montréal	(n=67)	-	-	-	-	-	-	0%	0%	0%
	Zone 2 – Autres régions	(n=101)	12%	0%	3%	3%	2%	3%	6%	3%	4%
	Total	(n=168)	12%	0%	3%	3%	2%	3%	2%	2%	2%
La date n'a pas été respectée (Base : Total) (%)	Zone 1 – Montréal	(n=67)	-	-	-	-	-	-	10%	6%	9%
	Zone 2 – Autres régions	(n=101)	11%	9%	6%	3%	6%	6%	6%	0%	4%
	Total	(n=168)	11%	9%	6%	3%	6%	6%	8%	2%	6%

REPLACEMENT DE L'APPAREIL			TRIMESTRE 1 Fév.-mars	Avril 2013	Mai 2013	Juin 2013	TRIMESTRE 2 Avril-juin	Juillet 2013	Août 2013	Septembre 2013	TRIMESTRE 3 Juil.-sept.
<b>SATISFACTION À L'ÉGARD DE CETTE ÉTAPE</b> (Base : étaient présents lors du remplacement de l'appareil) (Moyenne sur 10)	Zone 1 – Montréal	(n=64)	-	-	-	-	-	-	9,3	9,7	9,4
	Zone 2 – Autres régions	(n=98)	9,2	9,7	9,3	9,4	9,5	9,2	9,5	9,7	9,6
	Total	(n=162)	9,2	9,7	9,3	9,4	9,5	9,2	9,5	9,7	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=1)
- Dommages, bris lors de la 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)	Zone 1 – Montréal	(n=67)	-	-	-	-	-	-	9,0	9,3	9,1
	Zone 2 – Autres régions	(n=101)	9,3	9,5	9,6	9,3	9,5	9,1	9,2	9,3	9,2
	Total	(n=168)	9,3	9,5	9,6	9,3	9,5	9,1	9,2	9,3	9,2

REPLACEMENT DE L'APPAREIL (suite)		TRIMESTRE 1 Fév.-mars	Avril 2013	Mai 2013	Juin 2013	TRIMESTRE 2 Avril-juin	Juillet 2013	Août 2013	Septembre 2013	TRIMESTRE 3 Juil.-sept.
<b>Satisfaction à l'égard de la facilité à obtenir un rendez-vous qui convient</b> <i>(Base : Total) (Moyenne sur 10)</i>	<b>Zone 1 – Montréal</b> (n=67)	-	-	-	-	-	-	9,2	9,8	9,3
	<b>Zone 2 – Autres régions</b> (n=101)	9,6	9,6	9,7	9,4	9,6	9,2	9,2	9,8	9,4
	<b>Total</b> (n=168)	9,6	9,6	9,7	9,4	9,6	9,2	9,2	9,8	9,4
<b>Satisfaction à l'égard de la courtoisie de la personne chez le détaillant qui a pris le rendez-vous pour la livraison du réfrigérateur</b> <i>(Base : Total) (Moyenne sur 10)</i>	<b>Zone 1 – Montréal</b> (n=67)	-	-	-	-	-	-	9,4	9,9	9,5
	<b>Zone 2 – Autres régions</b> (n=101)	9,7	9,7	9,7	9,3	9,5	9,4	9,8	9,8	9,8
	<b>Total</b> (n=168)	9,7	9,7	9,7	9,3	9,5	9,4	9,8	9,8	9,7
<b>Satisfaction à l'égard de la courtoisie et professionnalisme du personnel responsable de la collecte et de la livraison</b> <i>(Base : étaient présents lors du remplacement de l'appareil) (Moyenne sur 10)</i>	<b>Zone 1 – Montréal</b> (n=64)	-	-	-	-	-	-	9,3	9,8	9,4
	<b>Zone 2 – Autres régions</b> (n=98)	9,1	9,3	9,3	9,3	9,3	9,1	9,8	9,4	9,6
	<b>Total</b> (n=162)	9,1	9,3	9,3	9,3	9,3	9,1	9,7	9,4	9,6
<b>Satisfaction à l'égard du respect de la propriété et des biens</b> <i>(Base : Total) (Moyenne sur 10)</i>	<b>Zone 1 – Montréal</b> (n=67)	-	-	-	-	-		9,4	9,9	9,5
	<b>Zone 2 – Autres régions</b> (n=101)	9,5	9,6	9,6	9,7	9,6	9,4	9,9	9,9	9,9
	<b>Total</b> (n=168)	9,5	9,6	9,6	9,7	9,6	9,4	9,8	9,9	9,8

L'APPAREIL ÉNERGY STAR		TRIMESTRE 1 Fév.-mars	Avril 2013	Mai 2013	Juin 2013	TRIMESTRE 2 Avril-juin	Juillet 2013	Août 2013	Septembre 2013	TRIMESTRE 3 Juil.-sept.
<b>SATISFACTION À L'ÉGARD DE L'APPAREIL LIVRÉ</b> <i>(Base : Total) (Moyenne sur 10)</i>	<b>Zone 1 – Montréal</b> (n=67)	-	-	-	-	-	-	8,7	8,7	8,7
	<b>Zone 2 – Autres régions</b> (n=101)	9,4	9,5	9,1	9,1	9,2	8,6	9,3	8,7	9,1
	<b>Total</b> (n=168)	9,4	9,5	9,1	9,1	9,2	8,6	9,2	8,7	9,0



**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=14)
- Capacité insuffisante / trop petit (n=3)
- L'appareil fonctionne mal (n=1)
- N'aime pas la disposition du congélateur (n=1)

SERVICE À LA CLIENTÈLE DU DÉTAILLANT			TRIMESTRE 1 Fév.-mars	Avril 2013	Mai 2013	Juin 2013	TRIMESTRE 2 Avril-juin	Juillet 2013	Août 2013	Septembre 2013	TRIMESTRE 3 Juil.-sept.
Ont contacté le service à la clientèle du client (Base : Total) (%)	Zone 1 – Montréal	(n=67)	-	-	-	-	-	-	22%	6%	18%
	Zone 2 – Autres régions	(n=101)	8%	12%	15%	9%	12%	6%	9%	11%	9%
	Total	(n=168)	8%	12%	15%	9%	12%	6%	17%	10%	13%
<div> <div></div> <div> <b>Raison(s) justifiant le contact avec le service à la clientèle</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Bris de l'appareil / mauvais fonctionnement (n=6)</li> <li>– Pièces manquantes / inadéquates (tablettes, grilles, tiroirs, etc.) (n=4)</li> <li>– Appareil trop bruyant / constamment en marche (n=2)</li> <li>– Dommages à mes biens / propriété (n=1)</li> <li>– Je ne savais pas quoi faire avec le carton qui se trouve à l'arrière du frigo (n=1)</li> <li>– Le caoutchouc de la porte du réfrigérateur n'était pas étanche (n=1)</li> <li>– On ne m'appelait pas pour livrer mon frigo, il a fallu que je les appelle moi-même (n=1)</li> <li>– Pour que mon réfrigérateur soit mis au bon niveau, car présentement, il est tout croche (n=1)</li> <li>– Je ne comprenais pas le fonctionnement du frigo / besoin du mode d'emploi en français (n=1)</li> <li>– Il y a une bosse sur le réfrigérateur (n=1)</li> <li>– Le réfrigérateur a été endommagé pendant l'installation et ils doivent venir le réparer (n=1)</li> <li>– Pour de l'information sur la durée de la garantie (n=1)</li> </ul> </div> </div>											
SATISFACTION À L'ÉGARD DU SERVICE À LA CLIENTÈLE DU DÉTAILLANT (Base : Ont appelé le service à la clientèle du détaillant) (Moyenne sur 10)	Zone 1 – Montréal	(n=12)	-	-	-	-	-				7,5
	Zone 2 – Autres régions	(n=9)	9,1	9,5	9,4	9,7	9,5	n/a n=2	n/a n=14	n/a n=5	8,4
	Total	(n=21)	9,1	9,5	9,4	9,7	9,5				8,2
Satisfaction à l'égard de la facilité à rejoindre le service à la clientèle du détaillant (Base : Ont appelé le service à la clientèle du détaillant) (Moyenne sur 10)	Zone 1 – Montréal	(n=12)	-	-	-	-	-				7,4
	Zone 2 – Autres régions	(n=9)	8,8	7,8	8,2	9,7	8,4	n/a n=2	n/a n=14	n/a n=5	9,1
	Total	(n=21)	8,8	7,8	8,2	9,7	8,4				8,7

Attention, interpréter  
prudemment, n très  
petit

n=12  
n=9  
n=21

MATÉRIEL DE COMMUNICATION RELIÉ AU PROGRAMME		TRIMESTRE 1 Fév.-mars	Avril 2013	Mai 2013	Juin 2013	TRIMESTRE 2 Avril-juin	Juillet 2013	Août 2013	Septembre 2013	TRIMESTRE 3 Juil.-sept.
ONT PRIS CONNAISSANCE DU PROGRAMME... (Base :Total) (%)										
Via les journaux	Zone 1 – Montréal (n=67)	-	-	-	-	-	-	72%	41%	64%
	Zone 2 – Autres régions (n=101)	43%	64%	56%	36%	52%	46%	18%	23%	29%
	Total (n=168)	43%	64%	56%	36%	52%	46%	51%	29%	43%
Via le bouche-à-oreille	Zone 1 – Montréal (n=67)	-	-	-	-	-	-	20%	47%	27%
	Zone 2 – Autres régions (n=101)	33%	15%	21%	36%	24%	30%	33%	37%	34%
	Total (n=168)	33%	15%	21%	36%	24%	30%	25%	40%	31%
Via une visite d'ÉCONOLOGIS	Zone 1 – Montréal (n=67)	-	-	-	-	-	-	0%	0%	0%
	Zone 2 – Autres régions (n=101)	5%	6%	6%	3%	5%	3%	0%	3%	2%
	Total (n=168)	5%	6%	6%	3%	5%	3%	0%	2%	1%
Un organisme communautaire qui vous a personnellement invité à participer	Zone 1 – Montréal (n=67)	-	-	-	-	-	-	0%	0%	0%
	Zone 2 – Autres régions (n=101)	5%	18%	6%	3%	9%	6%	6%	9%	7%
	Total (n=168)	5%	18%	6%	3%	9%	6%	2%	6%	4%
Lors d'une visite dans les locaux de l'organisme	Zone 1 – Montréal (n=67)	-	-	-	-	-	-	0%	0%	0%
	Zone 2 – Autres régions (n=101)	4%	0%	3%	15%	6%	0%	0%	0%	0%
	Total (n=168)	4%	0%	3%	15%	6%	0%	0%	0%	0%
Via le dépliant d'Hydro-Québec	Zone 1 – Montréal (n=67)	-	-	-	-	-	-	4%	0%	3%
	Zone 2 – Autres régions (n=101)	4%	0%	0%	0%	0%	3%	12%	23%	13%
	Total (n=168)	4%	0%	0%	0%	0%	3%	7%	15%	9%
Via une lettre d'un organisme communautaire	Zone 1 – Montréal (n=67)	-	-	-	-	-	-	0%	0%	0%
	Zone 2 – Autres régions (n=101)	2%	3%	0%	0%	1%	0%	27%	0%	9%
	Total (n=168)	2%	3%	0%	0%	1%	0%	11%	0%	5%
Via des affiches	Zone 1 – Montréal (n=67)	-	-	-	-	-	-	2%	0%	2%
	Zone 2 – Autres régions (n=101)	0%	0%	6%	6%	4%	0%	9%	0%	3%
	Total (n=168)	0%	0%	6%	6%	4%	0%	5%	0%	2%

PROFIL SOCIODÉMOGRAPHIQUE		TRIMESTRE 1 Fév.-mars	Avril 2013	Mai 2013	Juin 2013	TRIMESTRE 2 Avril-juin	Juillet 2013	Août 2013	Septembre 2013	TRIMESTRE 3 Juil.-sept.
<b>ÂGE</b> (Base : Total) (%)										
De 18 à 44 ans	Zone 1 – Montréal (n=67)	-	-	-	-	-	-	28%	41%	31%
	Zone 2 – Autres régions (n=101)	16%	18%	12%	18%	16%	18%	12%	20%	17%
	Total (n=168)	16%	18%	12%	18%	16%	18%	22%	27%	23%
De 45 à 64 ans	Zone 1 – Montréal (n=67)	-	-	-	-	-	-	50%	24%	43%
	Zone 2 – Autres régions (n=101)	40%	42%	62%	64%	56%	52%	30%	23%	35%
	Total (n=168)	40%	42%	62%	64%	56%	52%	42%	23%	38%
65 ans et plus	Zone 1 – Montréal (n=67)	-	-	-	-	-	-	20%	35%	24%
	Zone 2 – Autres régions (n=101)	44%	39%	27%	18%	28%	27%	58%	57%	48%
	Total (n=168)	44%	39%	27%	18%	28%	27%	35%	50%	38%
<b>SCOLARITÉ</b> (Base : Total) (%)										
Primaire / secondaire	Zone 1 – Montréal (n=67)	-	-	-	-	-	-	46%	35%	43%
	Zone 2 – Autres régions (n=101)	67%	79%	78%	59%	72%	76%	76%	66%	72%
	Total (n=168)	67%	79%	78%	59%	72%	76%	58%	56%	61%
Cégep / université	Zone 1 – Montréal (n=67)	-	-	-	-	-	-	52%	65%	55%
	Zone 2 – Autres régions (n=101)	33%	21%	22%	41%	28%	18%	24%	31%	25%
	Total (n=168)	33%	21%	22%	41%	28%	18%	41%	42%	37%
<b>SEXE</b> (Base : Total) (%)										
Hommes	Zone 1 – Montréal (n=67)	-	-	-	-	-	-	32%	29%	31%
	Zone 2 – Autres régions (n=101)	35%	36%	41%	36%	38%	33%	24%	46%	35%
	Total (n=168)	35%	36%	41%	36%	38%	33%	29%	40%	33%
Femmes	Zone 1 – Montréal (n=67)	-	-	-	-	-	-	68%	71%	69%
	Zone 2 – Autres régions (n=101)	65%	64%	59%	64%	62%	67%	76%	54%	65%
	Total (n=168)	65%	64%	59%	64%	62%	67%	71%	60%	67%