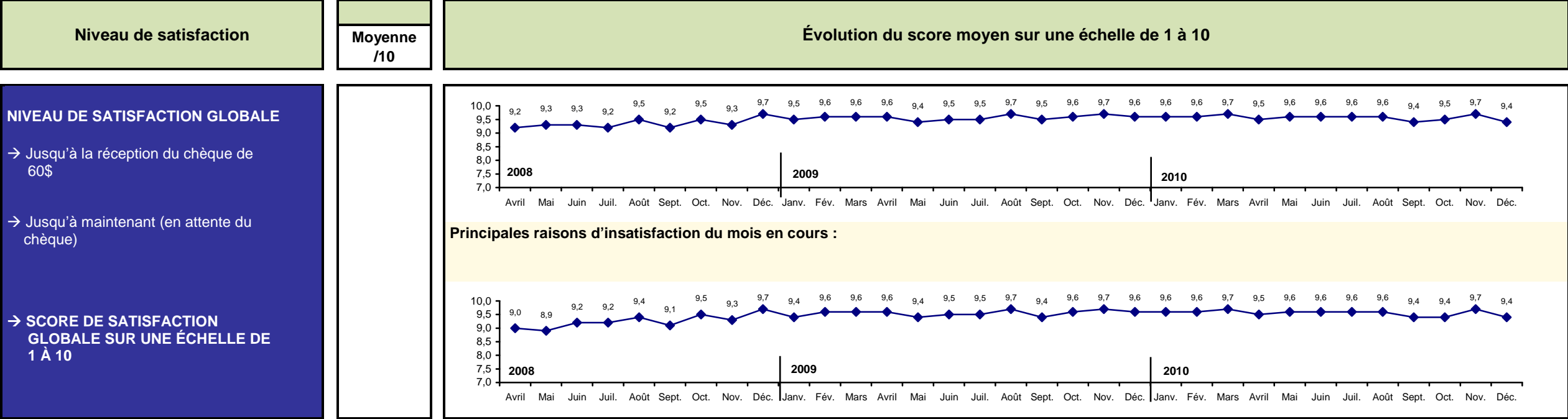
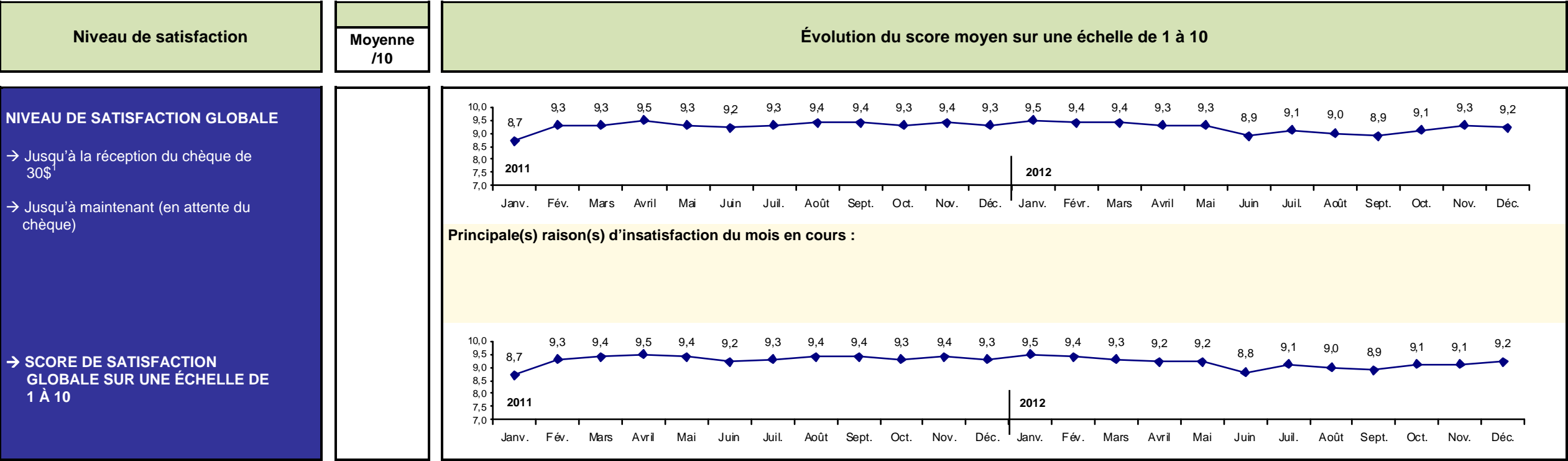


RECYC-FRIGO

Indicateurs mensuels de performance – demandes de déboursé d’incitatif reçues du 31 décembre 2012 au 27 janvier 2013





IMPACT DE RECYC-FRIGO SUR L'IMAGE D'HYDRO-QUÉBEC	Impact	2011												2012											
		Janv.	Fév.	Mars	Avril	Mai	Juin	Juil.	Août	Sept.	Oct.	Nov.	Déc.	Janv.	Fév.	Mars	Avril	Mai	Juin	Juil.	Août	Sept.	Oct.	Nov.	Déc.
		29%	46%	37%	37%	36%	41%	51%	34%	31%	36%	35%	40%	35%	32%	30%	31%	33%	32%	34%	29%	28%	41%	32%	37%
	Amélioré																								
	Détérioré	3%	1%	0%	0%	2%	1%	1%	0%	0%	0%	1%	1%	0%	3%	1%	1%	3%	1%	4%	3%	1%	2%	1%	1%
	Rien changé	65%	49%	63%	62%	59%	57%	48%	66%	67%	61%	61%	56%	65%	64%	69%	68%	64%	66%	61%	68%	68%	56%	65%	61%
	Ne sait pas	3%	4%	0%	1%	4%	1%	0%	0%	2%	3%	3%	3%	0%	1%	0%	0%	0%	1%	1%	0%	3%	1%	2%	1%

¹ Incitatif est passé à 30\$ en janvier 2011

[illegible]

¹ Incitatif est passé à 30\$ en janvier 2011
→ Collecte des données : du 21 au 26 février 2013

Niveau de satisfaction

Moyenne
/10

Évolution du score moyen sur une échelle de 1 à 10

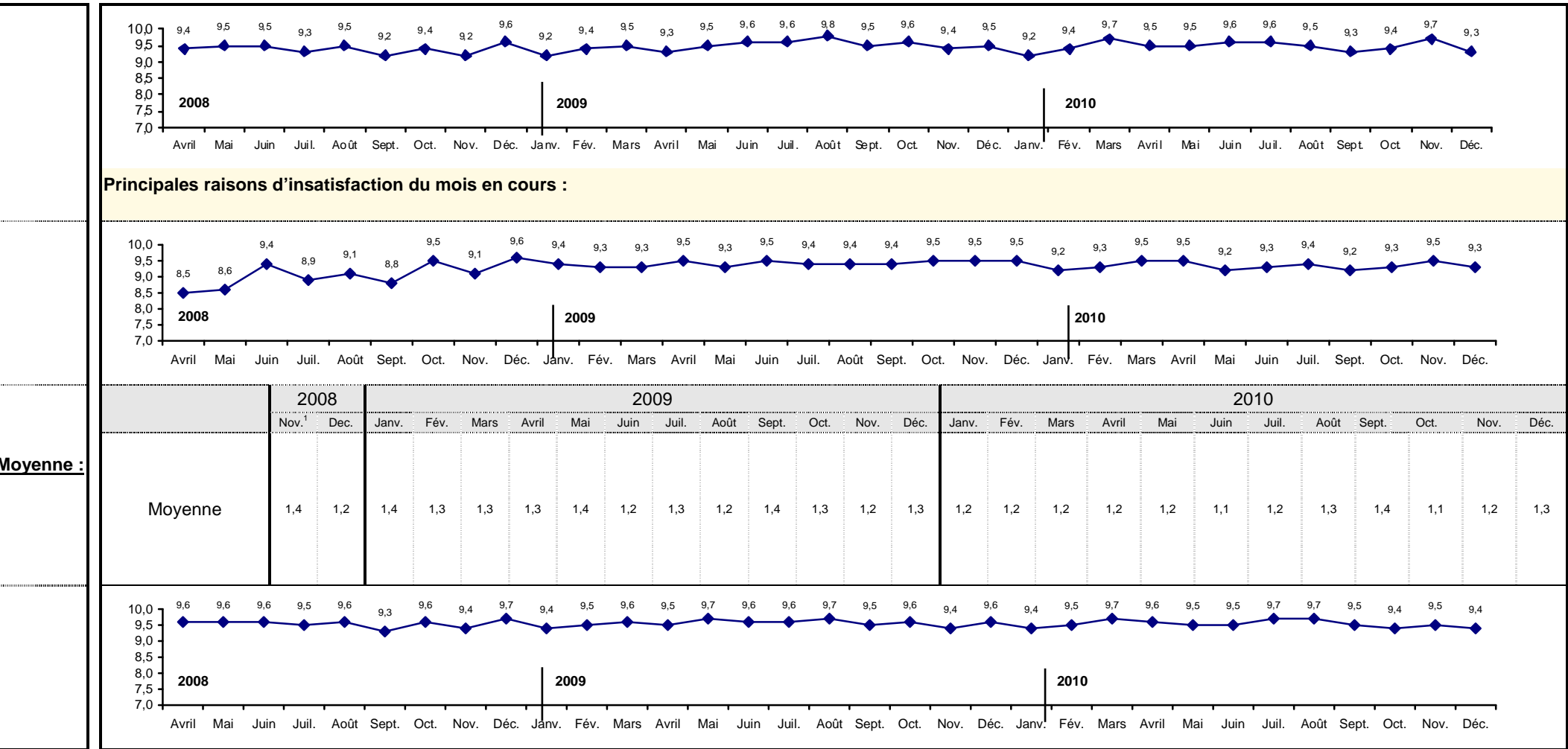
INSCRIPTION

NIVEAU DE SATISFACTION GLOBALE – CONTACT AVEC LE REPRÉSENTANT LORS DE L'INSCRIPTION

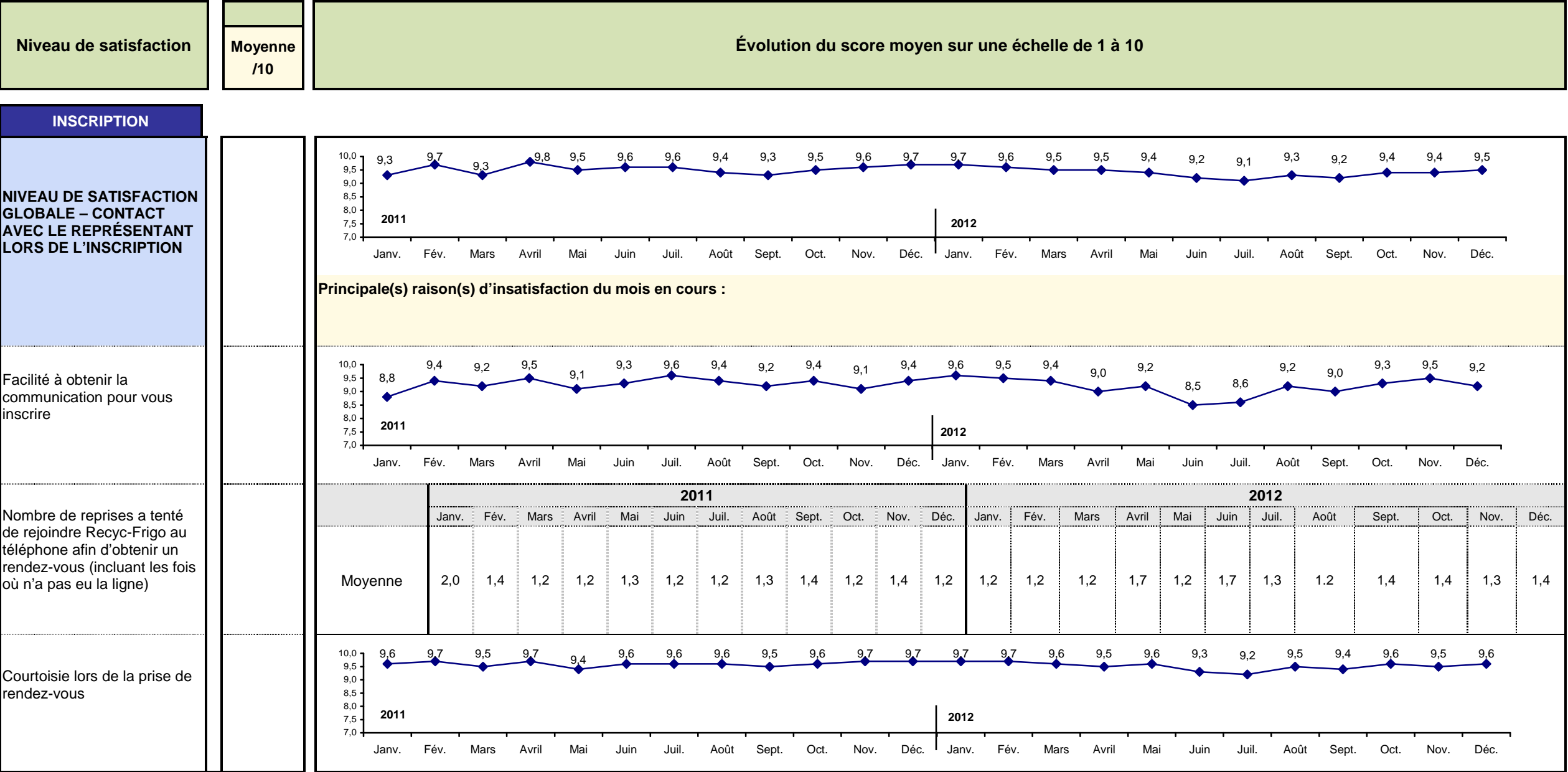
Facilité à obtenir la communication pour vous inscrire

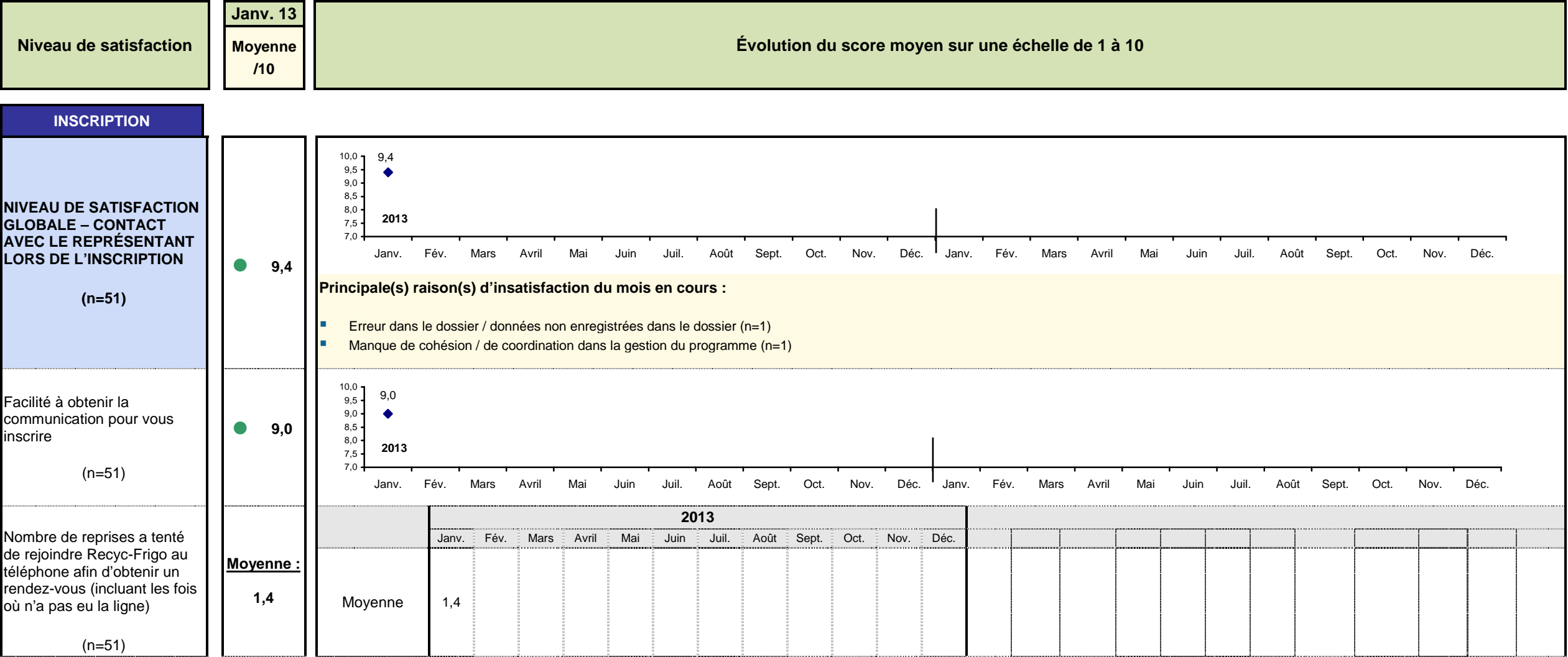
Nombre de reprises a tenté de rejoindre Recyc-Frigo au téléphone afin d'obtenir un rendez-vous (incluant les fois où n'a pas eu la ligne)

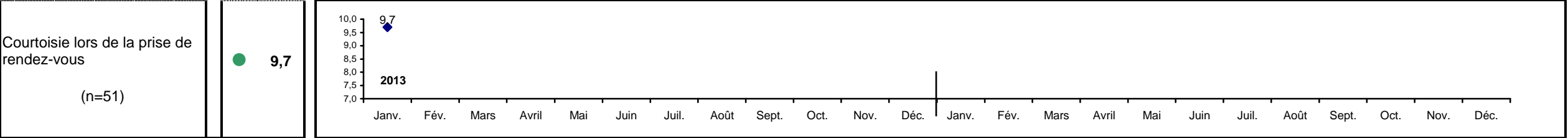
Courtoisie lors de la prise de rendez-vous



¹ Question ajoutée en cours de projet

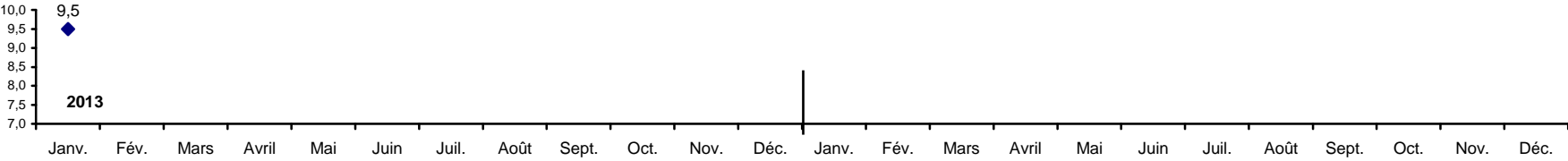
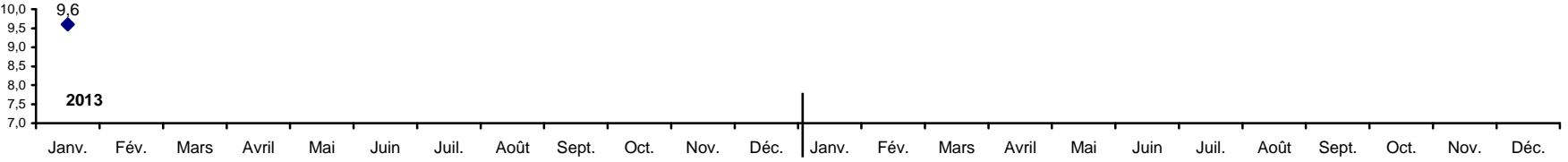
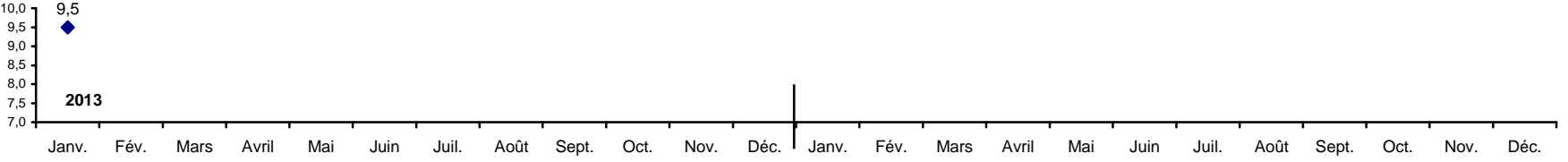
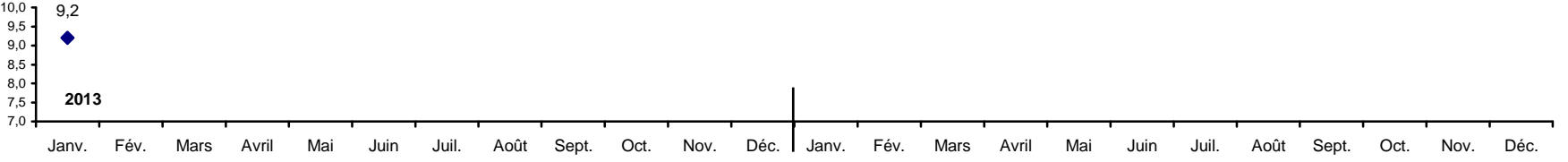


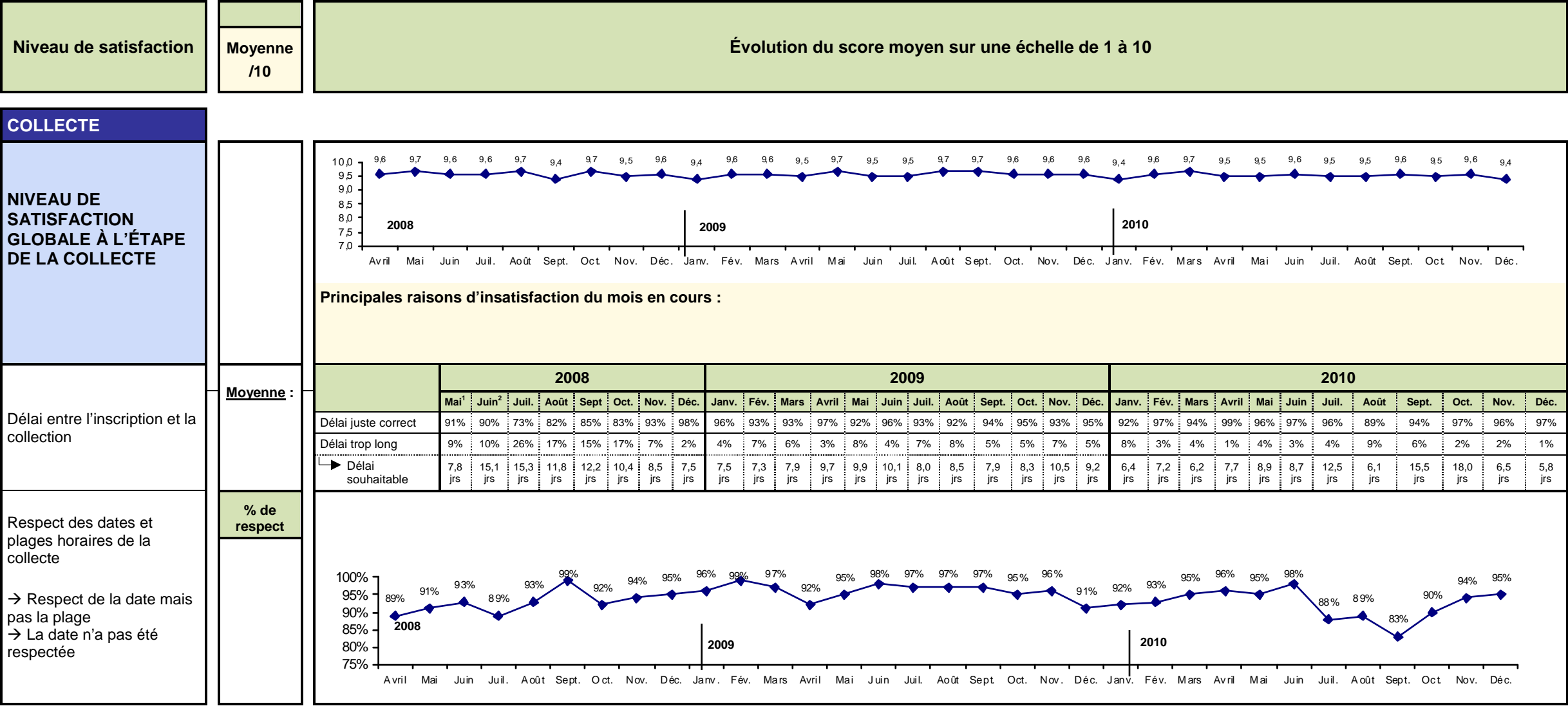




Niveau de satisfaction	Moyenne /10	Évolution du score moyen sur une échelle de 1 à 10																																																																				
INSCRIPTION (suite)																																																																						
Connaissances du représentant à l'égard du programme et de ses modalités		<table><thead><tr><th>Mois</th><th>Score</th></tr></thead><tbody><tr><td>Avril 2008</td><td>9,4</td></tr><tr><td>Mai 2008</td><td>9,5</td></tr><tr><td>Juin 2008</td><td>9,4</td></tr><tr><td>Juil. 2008</td><td>9,3</td></tr><tr><td>Août 2008</td><td>9,4</td></tr><tr><td>Sept. 2008</td><td>9,4</td></tr><tr><td>Oct. 2008</td><td>9,6</td></tr><tr><td>Nov. 2008</td><td>9,4</td></tr><tr><td>Déc. 2008</td><td>9,6</td></tr><tr><td>Janv. 2009</td><td>9,4</td></tr><tr><td>Fév. 2009</td><td>9,5</td></tr><tr><td>Mars 2009</td><td>9,6</td></tr><tr><td>Avril 2009</td><td>9,5</td></tr><tr><td>Mai 2009</td><td>9,6</td></tr><tr><td>Juin 2009</td><td>9,6</td></tr><tr><td>Juil. 2009</td><td>9,7</td></tr><tr><td>Août 2009</td><td>9,7</td></tr><tr><td>Sept. 2009</td><td>9,5</td></tr><tr><td>Oct. 2009</td><td>9,5</td></tr><tr><td>Nov. 2009</td><td>9,6</td></tr><tr><td>Déc. 2009</td><td>9,6</td></tr><tr><td>Janv. 2010</td><td>9,3</td></tr><tr><td>Fév. 2010</td><td>9,5</td></tr><tr><td>Mars 2010</td><td>9,6</td></tr><tr><td>Avril 2010</td><td>9,6</td></tr><tr><td>Mai 2010</td><td>9,5</td></tr><tr><td>Juin 2010</td><td>9,6</td></tr><tr><td>Juil. 2010</td><td>9,6</td></tr><tr><td>Août 2010</td><td>9,7</td></tr><tr><td>Sept. 2010</td><td>9,4</td></tr><tr><td>Oct. 2010</td><td>9,5</td></tr><tr><td>Nov. 2010</td><td>9,6</td></tr><tr><td>Déc. 2010</td><td>9,5</td></tr></tbody></table>	Mois	Score	Avril 2008	9,4	Mai 2008	9,5	Juin 2008	9,4	Juil. 2008	9,3	Août 2008	9,4	Sept. 2008	9,4	Oct. 2008	9,6	Nov. 2008	9,4	Déc. 2008	9,6	Janv. 2009	9,4	Fév. 2009	9,5	Mars 2009	9,6	Avril 2009	9,5	Mai 2009	9,6	Juin 2009	9,6	Juil. 2009	9,7	Août 2009	9,7	Sept. 2009	9,5	Oct. 2009	9,5	Nov. 2009	9,6	Déc. 2009	9,6	Janv. 2010	9,3	Fév. 2010	9,5	Mars 2010	9,6	Avril 2010	9,6	Mai 2010	9,5	Juin 2010	9,6	Juil. 2010	9,6	Août 2010	9,7	Sept. 2010	9,4	Oct. 2010	9,5	Nov. 2010	9,6	Déc. 2010	9,5
Mois	Score																																																																					
Avril 2008	9,4																																																																					
Mai 2008	9,5																																																																					
Juin 2008	9,4																																																																					
Juil. 2008	9,3																																																																					
Août 2008	9,4																																																																					
Sept. 2008	9,4																																																																					
Oct. 2008	9,6																																																																					
Nov. 2008	9,4																																																																					
Déc. 2008	9,6																																																																					
Janv. 2009	9,4																																																																					
Fév. 2009	9,5																																																																					
Mars 2009	9,6																																																																					
Avril 2009	9,5																																																																					
Mai 2009	9,6																																																																					
Juin 2009	9,6																																																																					
Juil. 2009	9,7																																																																					
Août 2009	9,7																																																																					
Sept. 2009	9,5																																																																					
Oct. 2009	9,5																																																																					
Nov. 2009	9,6																																																																					
Déc. 2009	9,6																																																																					
Janv. 2010	9,3																																																																					
Fév. 2010	9,5																																																																					
Mars 2010	9,6																																																																					
Avril 2010	9,6																																																																					
Mai 2010	9,5																																																																					
Juin 2010	9,6																																																																					
Juil. 2010	9,6																																																																					
Août 2010	9,7																																																																					
Sept. 2010	9,4																																																																					
Oct. 2010	9,5																																																																					
Nov. 2010	9,6																																																																					
Déc. 2010	9,5																																																																					
Clarté des renseignements obtenus du représentant lors de ce contact		<table><thead><tr><th>Mois</th><th>Score</th></tr></thead><tbody><tr><td>Avril 2008</td><td>9,5</td></tr><tr><td>Mai 2008</td><td>9,6</td></tr><tr><td>Juin 2008</td><td>9,4</td></tr><tr><td>Juil. 2008</td><td>9,4</td></tr><tr><td>Août 2008</td><td>9,6</td></tr><tr><td>Sept. 2008</td><td>9,4</td></tr><tr><td>Oct. 2008</td><td>9,5</td></tr><tr><td>Nov. 2008</td><td>9,3</td></tr><tr><td>Déc. 2008</td><td>9,7</td></tr><tr><td>Janv. 2009</td><td>9,5</td></tr><tr><td>Fév. 2009</td><td>9,5</td></tr><tr><td>Mars 2009</td><td>9,6</td></tr><tr><td>Avril 2009</td><td>9,6</td></tr><tr><td>Mai 2009</td><td>9,7</td></tr><tr><td>Juin 2009</td><td>9,6</td></tr><tr><td>Juil. 2009</td><td>9,6</td></tr><tr><td>Août 2009</td><td>9,7</td></tr><tr><td>Sept. 2009</td><td>9,4</td></tr><tr><td>Oct. 2009</td><td>9,6</td></tr><tr><td>Nov. 2009</td><td>9,6</td></tr><tr><td>Déc. 2009</td><td>9,6</td></tr><tr><td>Janv. 2010</td><td>9,3</td></tr><tr><td>Fév. 2010</td><td>9,5</td></tr><tr><td>Mars 2010</td><td>9,6</td></tr><tr><td>Avril 2010</td><td>9,5</td></tr><tr><td>Mai 2010</td><td>9,6</td></tr><tr><td>Juin 2010</td><td>9,4</td></tr><tr><td>Juil. 2010</td><td>9,5</td></tr><tr><td>Août 2010</td><td>9,8</td></tr><tr><td>Sept. 2010</td><td>9,4</td></tr><tr><td>Oct. 2010</td><td>9,4</td></tr><tr><td>Nov. 2010</td><td>9,7</td></tr><tr><td>Déc. 2010</td><td>9,3</td></tr></tbody></table>	Mois	Score	Avril 2008	9,5	Mai 2008	9,6	Juin 2008	9,4	Juil. 2008	9,4	Août 2008	9,6	Sept. 2008	9,4	Oct. 2008	9,5	Nov. 2008	9,3	Déc. 2008	9,7	Janv. 2009	9,5	Fév. 2009	9,5	Mars 2009	9,6	Avril 2009	9,6	Mai 2009	9,7	Juin 2009	9,6	Juil. 2009	9,6	Août 2009	9,7	Sept. 2009	9,4	Oct. 2009	9,6	Nov. 2009	9,6	Déc. 2009	9,6	Janv. 2010	9,3	Fév. 2010	9,5	Mars 2010	9,6	Avril 2010	9,5	Mai 2010	9,6	Juin 2010	9,4	Juil. 2010	9,5	Août 2010	9,8	Sept. 2010	9,4	Oct. 2010	9,4	Nov. 2010	9,7	Déc. 2010	9,3
Mois	Score																																																																					
Avril 2008	9,5																																																																					
Mai 2008	9,6																																																																					
Juin 2008	9,4																																																																					
Juil. 2008	9,4																																																																					
Août 2008	9,6																																																																					
Sept. 2008	9,4																																																																					
Oct. 2008	9,5																																																																					
Nov. 2008	9,3																																																																					
Déc. 2008	9,7																																																																					
Janv. 2009	9,5																																																																					
Fév. 2009	9,5																																																																					
Mars 2009	9,6																																																																					
Avril 2009	9,6																																																																					
Mai 2009	9,7																																																																					
Juin 2009	9,6																																																																					
Juil. 2009	9,6																																																																					
Août 2009	9,7																																																																					
Sept. 2009	9,4																																																																					
Oct. 2009	9,6																																																																					
Nov. 2009	9,6																																																																					
Déc. 2009	9,6																																																																					
Janv. 2010	9,3																																																																					
Fév. 2010	9,5																																																																					
Mars 2010	9,6																																																																					
Avril 2010	9,5																																																																					
Mai 2010	9,6																																																																					
Juin 2010	9,4																																																																					
Juil. 2010	9,5																																																																					
Août 2010	9,8																																																																					
Sept. 2010	9,4																																																																					
Oct. 2010	9,4																																																																					
Nov. 2010	9,7																																																																					
Déc. 2010	9,3																																																																					
Facilité des démarches sur Internet pour vous inscrire au programme		<table><thead><tr><th>Mois</th><th>Score</th></tr></thead><tbody><tr><td>Avril 2008</td><td>8,8</td></tr><tr><td>Mai 2008</td><td>9,1</td></tr><tr><td>Juin 2008</td><td>9,4</td></tr><tr><td>Juil. 2008</td><td>9,6</td></tr><tr><td>Août 2008</td><td>9,6</td></tr><tr><td>Sept. 2008</td><td>9,5</td></tr><tr><td>Oct. 2008</td><td>9,6</td></tr><tr><td>Nov. 2008</td><td>9,3</td></tr><tr><td>Déc. 2008</td><td>9,4</td></tr><tr><td>Janv. 2009</td><td>9,7</td></tr><tr><td>Fév. 2009</td><td>9,5</td></tr><tr><td>Mars 2009</td><td>9,4</td></tr><tr><td>Avril 2009</td><td>9,4</td></tr><tr><td>Mai 2009</td><td>9,8</td></tr><tr><td>Juin 2009</td><td>9,8</td></tr><tr><td>Juil. 2009</td><td>9,4</td></tr><tr><td>Août 2009</td><td>9,3</td></tr><tr><td>Sept. 2009</td><td>9,5</td></tr><tr><td>Oct. 2009</td><td>9,6</td></tr><tr><td>Nov. 2009</td><td>9,7</td></tr><tr><td>Déc. 2009</td><td>9,8</td></tr><tr><td>Janv. 2010</td><td>9,7</td></tr><tr><td>Fév. 2010</td><td>9,6</td></tr><tr><td>Mars 2010</td><td>9,4</td></tr><tr><td>Avril 2010</td><td>9,6</td></tr><tr><td>Mai 2010</td><td>9,6</td></tr><tr><td>Juin 2010</td><td>9,9</td></tr><tr><td>Juil. 2010</td><td>9,8</td></tr><tr><td>Août 2010</td><td>9,3</td></tr><tr><td>Sept. 2010</td><td>9,6</td></tr><tr><td>Oct. 2010</td><td>9,7</td></tr><tr><td>Nov. 2010</td><td>9,5</td></tr><tr><td>Déc. 2010</td><td>9,8</td></tr></tbody></table>	Mois	Score	Avril 2008	8,8	Mai 2008	9,1	Juin 2008	9,4	Juil. 2008	9,6	Août 2008	9,6	Sept. 2008	9,5	Oct. 2008	9,6	Nov. 2008	9,3	Déc. 2008	9,4	Janv. 2009	9,7	Fév. 2009	9,5	Mars 2009	9,4	Avril 2009	9,4	Mai 2009	9,8	Juin 2009	9,8	Juil. 2009	9,4	Août 2009	9,3	Sept. 2009	9,5	Oct. 2009	9,6	Nov. 2009	9,7	Déc. 2009	9,8	Janv. 2010	9,7	Fév. 2010	9,6	Mars 2010	9,4	Avril 2010	9,6	Mai 2010	9,6	Juin 2010	9,9	Juil. 2010	9,8	Août 2010	9,3	Sept. 2010	9,6	Oct. 2010	9,7	Nov. 2010	9,5	Déc. 2010	9,8
Mois	Score																																																																					
Avril 2008	8,8																																																																					
Mai 2008	9,1																																																																					
Juin 2008	9,4																																																																					
Juil. 2008	9,6																																																																					
Août 2008	9,6																																																																					
Sept. 2008	9,5																																																																					
Oct. 2008	9,6																																																																					
Nov. 2008	9,3																																																																					
Déc. 2008	9,4																																																																					
Janv. 2009	9,7																																																																					
Fév. 2009	9,5																																																																					
Mars 2009	9,4																																																																					
Avril 2009	9,4																																																																					
Mai 2009	9,8																																																																					
Juin 2009	9,8																																																																					
Juil. 2009	9,4																																																																					
Août 2009	9,3																																																																					
Sept. 2009	9,5																																																																					
Oct. 2009	9,6																																																																					
Nov. 2009	9,7																																																																					
Déc. 2009	9,8																																																																					
Janv. 2010	9,7																																																																					
Fév. 2010	9,6																																																																					
Mars 2010	9,4																																																																					
Avril 2010	9,6																																																																					
Mai 2010	9,6																																																																					
Juin 2010	9,9																																																																					
Juil. 2010	9,8																																																																					
Août 2010	9,3																																																																					
Sept. 2010	9,6																																																																					
Oct. 2010	9,7																																																																					
Nov. 2010	9,5																																																																					
Déc. 2010	9,8																																																																					
Facilité d'obtenir une date de collecte qui vous convenait		<table><thead><tr><th>Mois</th><th>Score</th></tr></thead><tbody><tr><td>Avril 2008</td><td>9,3</td></tr><tr><td>Mai 2008</td><td>9,2</td></tr><tr><td>Juin 2008</td><td>9,1</td></tr><tr><td>Juil. 2008</td><td>8,8</td></tr><tr><td>Août 2008</td><td>8,8</td></tr><tr><td>Sept. 2008</td><td>9,0</td></tr><tr><td>Oct. 2008</td><td>9,6</td></tr><tr><td>Nov. 2008</td><td>9,2</td></tr><tr><td>Déc. 2008</td><td>9,7</td></tr><tr><td>Janv. 2009</td><td>9,5</td></tr><tr><td>Fév. 2009</td><td>9,4</td></tr><tr><td>Mars 2009</td><td>9,5</td></tr><tr><td>Avril 2009</td><td>9,3</td></tr><tr><td>Mai 2009</td><td>9,5</td></tr><tr><td>Juin 2009</td><td>9,6</td></tr><tr><td>Juil. 2009</td><td>9,5</td></tr><tr><td>Août 2009</td><td>9,6</td></tr><tr><td>Sept. 2009</td><td>9,4</td></tr><tr><td>Oct. 2009</td><td>9,5</td></tr><tr><td>Nov. 2009</td><td>9,6</td></tr><tr><td>Déc. 2009</td><td>9,6</td></tr><tr><td>Janv. 2010</td><td>9,4</td></tr><tr><td>Fév. 2010</td><td>9,3</td></tr><tr><td>Mars 2010</td><td>9,5</td></tr><tr><td>Avril 2010</td><td>9,7</td></tr><tr><td>Mai 2010</td><td>9,6</td></tr><tr><td>Juin 2010</td><td>9,6</td></tr><tr><td>Juil. 2010</td><td>9,5</td></tr><tr><td>Août 2010</td><td>9,5</td></tr><tr><td>Sept. 2010</td><td>9,3</td></tr><tr><td>Oct. 2010</td><td>9,3</td></tr><tr><td>Nov. 2010</td><td>9,5</td></tr><tr><td>Déc. 2010</td><td>9,5</td></tr></tbody></table> <p>Principale raison d'insatisfaction du mois en cours :</p>	Mois	Score	Avril 2008	9,3	Mai 2008	9,2	Juin 2008	9,1	Juil. 2008	8,8	Août 2008	8,8	Sept. 2008	9,0	Oct. 2008	9,6	Nov. 2008	9,2	Déc. 2008	9,7	Janv. 2009	9,5	Fév. 2009	9,4	Mars 2009	9,5	Avril 2009	9,3	Mai 2009	9,5	Juin 2009	9,6	Juil. 2009	9,5	Août 2009	9,6	Sept. 2009	9,4	Oct. 2009	9,5	Nov. 2009	9,6	Déc. 2009	9,6	Janv. 2010	9,4	Fév. 2010	9,3	Mars 2010	9,5	Avril 2010	9,7	Mai 2010	9,6	Juin 2010	9,6	Juil. 2010	9,5	Août 2010	9,5	Sept. 2010	9,3	Oct. 2010	9,3	Nov. 2010	9,5	Déc. 2010	9,5
Mois	Score																																																																					
Avril 2008	9,3																																																																					
Mai 2008	9,2																																																																					
Juin 2008	9,1																																																																					
Juil. 2008	8,8																																																																					
Août 2008	8,8																																																																					
Sept. 2008	9,0																																																																					
Oct. 2008	9,6																																																																					
Nov. 2008	9,2																																																																					
Déc. 2008	9,7																																																																					
Janv. 2009	9,5																																																																					
Fév. 2009	9,4																																																																					
Mars 2009	9,5																																																																					
Avril 2009	9,3																																																																					
Mai 2009	9,5																																																																					
Juin 2009	9,6																																																																					
Juil. 2009	9,5																																																																					
Août 2009	9,6																																																																					
Sept. 2009	9,4																																																																					
Oct. 2009	9,5																																																																					
Nov. 2009	9,6																																																																					
Déc. 2009	9,6																																																																					
Janv. 2010	9,4																																																																					
Fév. 2010	9,3																																																																					
Mars 2010	9,5																																																																					
Avril 2010	9,7																																																																					
Mai 2010	9,6																																																																					
Juin 2010	9,6																																																																					
Juil. 2010	9,5																																																																					
Août 2010	9,5																																																																					
Sept. 2010	9,3																																																																					
Oct. 2010	9,3																																																																					
Nov. 2010	9,5																																																																					
Déc. 2010	9,5																																																																					

Niveau de satisfaction		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		<table><thead><tr><th>Mois</th><th>2011</th><th>2012</th></tr></thead><tbody><tr><td>Janv.</td><td>9,3</td><td>9,8</td></tr><tr><td>Fév.</td><td>9,5</td><td>9,6</td></tr><tr><td>Mars</td><td>9,4</td><td>9,5</td></tr><tr><td>Avril</td><td>9,6</td><td>9,4</td></tr><tr><td>Mai</td><td>9,5</td><td>9,4</td></tr><tr><td>Juin</td><td>9,6</td><td>9,3</td></tr><tr><td>Juil.</td><td>9,5</td><td>9,2</td></tr><tr><td>Août</td><td>9,6</td><td>9,4</td></tr><tr><td>Sept.</td><td>9,5</td><td>9,5</td></tr><tr><td>Oct.</td><td>9,5</td><td>9,3</td></tr><tr><td>Nov.</td><td>9,6</td><td>9,3</td></tr><tr><td>Déc.</td><td>9,7</td><td>9,6</td></tr></tbody></table>												Mois	2011	2012	Janv.	9,3	9,8	Fév.	9,5	9,6	Mars	9,4	9,5	Avril	9,6	9,4	Mai	9,5	9,4	Juin	9,6	9,3	Juil.	9,5	9,2	Août	9,6	9,4	Sept.	9,5	9,5	Oct.	9,5	9,3	Nov.	9,6	9,3	Déc.	9,7	9,6
Mois	2011	2012																																																		
Janv.	9,3	9,8																																																		
Fév.	9,5	9,6																																																		
Mars	9,4	9,5																																																		
Avril	9,6	9,4																																																		
Mai	9,5	9,4																																																		
Juin	9,6	9,3																																																		
Juil.	9,5	9,2																																																		
Août	9,6	9,4																																																		
Sept.	9,5	9,5																																																		
Oct.	9,5	9,3																																																		
Nov.	9,6	9,3																																																		
Déc.	9,7	9,6																																																		
Clarté des renseignements obtenus du représentant lors de ce contact		<table><thead><tr><th>Mois</th><th>2011</th><th>2012</th></tr></thead><tbody><tr><td>Janv.</td><td>9,4</td><td>9,8</td></tr><tr><td>Fév.</td><td>9,7</td><td>9,8</td></tr><tr><td>Mars</td><td>9,3</td><td>9,7</td></tr><tr><td>Avril</td><td>9,7</td><td>9,6</td></tr><tr><td>Mai</td><td>9,6</td><td>9,4</td></tr><tr><td>Juin</td><td>9,6</td><td>9,3</td></tr><tr><td>Juil.</td><td>9,4</td><td>9,3</td></tr><tr><td>Août</td><td>9,6</td><td>9,1</td></tr><tr><td>Sept.</td><td>9,5</td><td>9,3</td></tr><tr><td>Oct.</td><td>9,6</td><td>9,3</td></tr><tr><td>Nov.</td><td>9,7</td><td>9,3</td></tr><tr><td>Déc.</td><td>9,8</td><td>9,7</td></tr></tbody></table>												Mois	2011	2012	Janv.	9,4	9,8	Fév.	9,7	9,8	Mars	9,3	9,7	Avril	9,7	9,6	Mai	9,6	9,4	Juin	9,6	9,3	Juil.	9,4	9,3	Août	9,6	9,1	Sept.	9,5	9,3	Oct.	9,6	9,3	Nov.	9,7	9,3	Déc.	9,8	9,7
Mois	2011	2012																																																		
Janv.	9,4	9,8																																																		
Fév.	9,7	9,8																																																		
Mars	9,3	9,7																																																		
Avril	9,7	9,6																																																		
Mai	9,6	9,4																																																		
Juin	9,6	9,3																																																		
Juil.	9,4	9,3																																																		
Août	9,6	9,1																																																		
Sept.	9,5	9,3																																																		
Oct.	9,6	9,3																																																		
Nov.	9,7	9,3																																																		
Déc.	9,8	9,7																																																		
Facilité des démarches sur Internet pour vous inscrire au programme		<table><thead><tr><th>Mois</th><th>2011</th><th>2012</th></tr></thead><tbody><tr><td>Janv.</td><td>9,4</td><td>8,9</td></tr><tr><td>Fév.</td><td>9,4</td><td>9,6</td></tr><tr><td>Mars</td><td>9,6</td><td>9,1</td></tr><tr><td>Avril</td><td>9,4</td><td>9,5</td></tr><tr><td>Mai</td><td>9,6</td><td>9,2</td></tr><tr><td>Juin</td><td>9,5</td><td>9,1</td></tr><tr><td>Juil.</td><td>9,3</td><td>9,4</td></tr><tr><td>Août</td><td>9,3</td><td>9,2</td></tr><tr><td>Sept.</td><td>9,5</td><td>9,6</td></tr><tr><td>Oct.</td><td>9,4</td><td>9,3</td></tr><tr><td>Nov.</td><td>9,4</td><td>9,3</td></tr><tr><td>Déc.</td><td>9,3</td><td>9,5</td></tr></tbody></table>												Mois	2011	2012	Janv.	9,4	8,9	Fév.	9,4	9,6	Mars	9,6	9,1	Avril	9,4	9,5	Mai	9,6	9,2	Juin	9,5	9,1	Juil.	9,3	9,4	Août	9,3	9,2	Sept.	9,5	9,6	Oct.	9,4	9,3	Nov.	9,4	9,3	Déc.	9,3	9,5
Mois	2011	2012																																																		
Janv.	9,4	8,9																																																		
Fév.	9,4	9,6																																																		
Mars	9,6	9,1																																																		
Avril	9,4	9,5																																																		
Mai	9,6	9,2																																																		
Juin	9,5	9,1																																																		
Juil.	9,3	9,4																																																		
Août	9,3	9,2																																																		
Sept.	9,5	9,6																																																		
Oct.	9,4	9,3																																																		
Nov.	9,4	9,3																																																		
Déc.	9,3	9,5																																																		
Facilité d'obtenir une date de collecte qui vous convenait		<table><thead><tr><th>Mois</th><th>2011</th><th>2012</th></tr></thead><tbody><tr><td>Janv.</td><td>9,6</td><td>9,5</td></tr><tr><td>Fév.</td><td>9,6</td><td>9,4</td></tr><tr><td>Mars</td><td>9,3</td><td>9,4</td></tr><tr><td>Avril</td><td>9,7</td><td>9,5</td></tr><tr><td>Mai</td><td>9,5</td><td>9,3</td></tr><tr><td>Juin</td><td>9,3</td><td>9,1</td></tr><tr><td>Juil.</td><td>9,5</td><td>9,2</td></tr><tr><td>Août</td><td>9,4</td><td>9,3</td></tr><tr><td>Sept.</td><td>9,3</td><td>9,1</td></tr><tr><td>Oct.</td><td>9,4</td><td>9,4</td></tr><tr><td>Nov.</td><td>9,4</td><td>9,4</td></tr><tr><td>Déc.</td><td>9,5</td><td>9,3</td></tr></tbody></table>												Mois	2011	2012	Janv.	9,6	9,5	Fév.	9,6	9,4	Mars	9,3	9,4	Avril	9,7	9,5	Mai	9,5	9,3	Juin	9,3	9,1	Juil.	9,5	9,2	Août	9,4	9,3	Sept.	9,3	9,1	Oct.	9,4	9,4	Nov.	9,4	9,4	Déc.	9,5	9,3
Mois	2011	2012																																																		
Janv.	9,6	9,5																																																		
Fév.	9,6	9,4																																																		
Mars	9,3	9,4																																																		
Avril	9,7	9,5																																																		
Mai	9,5	9,3																																																		
Juin	9,3	9,1																																																		
Juil.	9,5	9,2																																																		
Août	9,4	9,3																																																		
Sept.	9,3	9,1																																																		
Oct.	9,4	9,4																																																		
Nov.	9,4	9,4																																																		
Déc.	9,5	9,3																																																		
		Principale(s) raison(s) d'insatisfaction du mois en cours :																																																		

Niveau de satisfaction	Janv. 13	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=44)	● 9,5																								
Clarté des renseignements obtenus du représentant lors de ce contact (n=51)	● 9,6																								
Facilité des démarches sur Internet pour vous inscrire au programme (n=52)	● 9,5																								
Facilité d'obtenir une date de collecte qui vous convenait (n=102)	● 9,2	 <div>Principale(s) raison(s) d'insatisfaction du mois en cours :<ul style="list-style-type: none">Il faut prendre congé du travail / c'est durant les heures de travail (n=3)J'ai dû rappeler / prendre un autre rendez-vous (n=2)Le service n'est pas disponible ni le soir ni la fin de semaine (n=2)On ne peut pas choisir le moment / date / jour désiré (n=2)C'était compliqué (n=1)On doit choisir deux dates (n=1)Trop long avant la cueillette (n=1)Peu de dates disponibles / manque de flexibilité dans le choix des dates (n=1)</div>																							



¹ Base : ceux qui ont trouvé le délai trop long (n=9)

² Base totale

Si on ne considère que ceux qui ont trouvé le délai trop long : 9,7 jours (n=10)

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

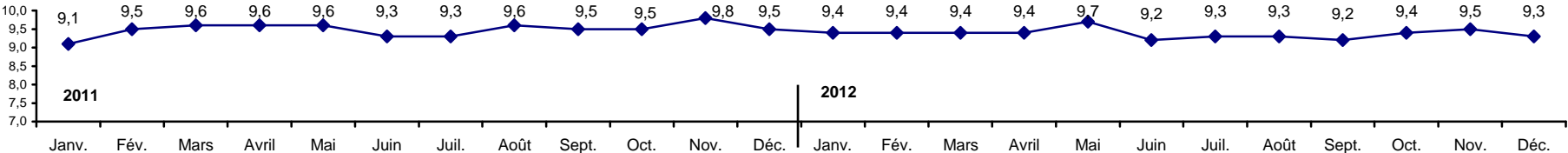
Délai entre l'inscription et
la collection

Respect des dates et
plages horaires de la
collecte

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

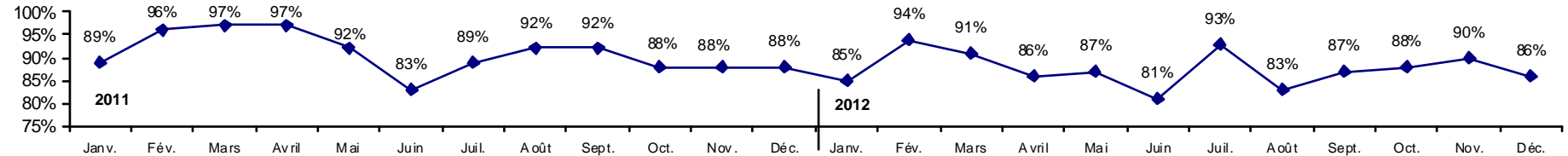
Moyenne :

% de
respect



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

	2011												2012											
	Janv.	Fév.	Mars	Avril	Mai	Juin	Juil.	Août	Sept.	Oct.	Nov.	Déc.	Janv.	Fév.	Mars	Avril	Mai	Juin	Juil.	Août	Sept.	Oct.	Nov.	Déc.
Délai juste correct	98%	98%	96%	97%	96%	95%	96%	98%	95%	92%	94%	96%	92%	95%	97%	94%	91%	90%	89%	88%	84%	88%	94%	93%
Délai trop long	1%	2%	4%	2%	4%	4%	4%	2%	5%	7%	6%	4%	8%	5%	3%	6%	9%	9%	10%	12%	15%	12%	5%	7%
→ Délai souhaitable	5,4 jours	6,4 jours	6,6 jours	6,4 jours	6,6 jours	7,3 jours	7,1 jours	6,5 jours	8,4 jours	5,6 jours	5,9 jours	6,9 jours	5,9 jours	6,6 jours	6,8 jours	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

Janv. 13

Moyenne
/10

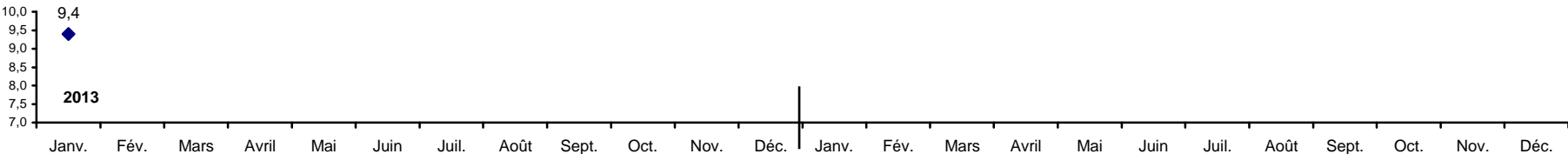
Évolution du score moyen sur une échelle de 1 à 10

COLLECTE

NIVEAU DE
SATISFACTION
GLOBALE À L'ÉTAPE
DE LA COLLECTE

(n=97)

● 9,4



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

- Personnel non courtois, non professionnel (n=3)
- Rendez-vous non respecté (n=1)

Délai entre l'inscription et
la collection (n=102)

Moyenne :

12,0
jours

	2013																							
	Janv.	Fév.	Mars	Avril	Mai	Juin	Juil.	Août	Sept.	Oct.	Nov.	Déc.												
Délai juste correct	92%																							
Délai trop long	7%																							
➡ Délai souhaitable	9,6 jours																							

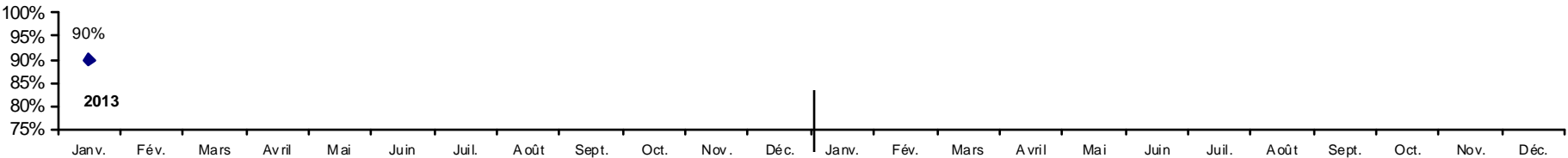
Respect des dates et
plages horaires de la
collecte (n=102)

% de
respect

● 90

6

4



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

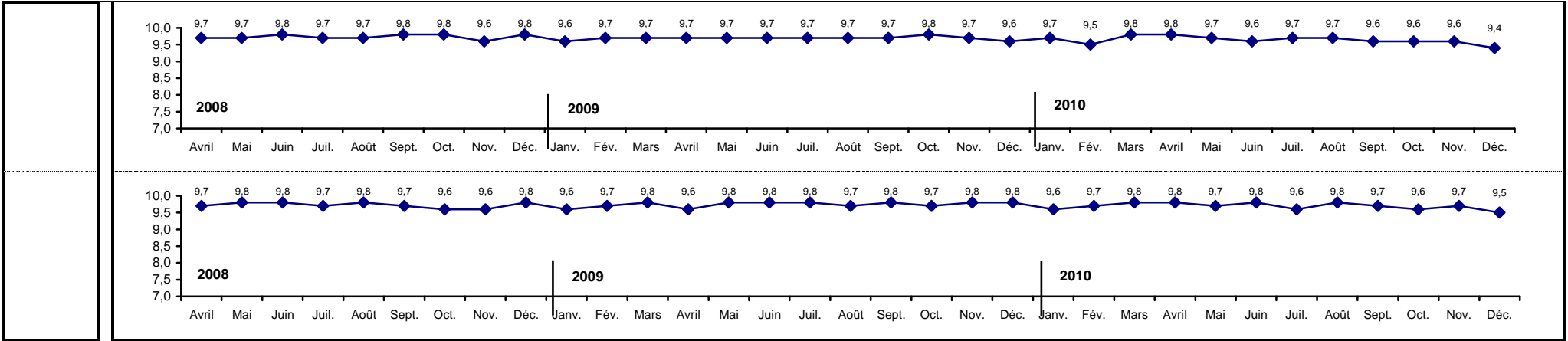
Légende : Moyenne < 7,0
7 à 7,99 feu rouge
8 à 8,99 feu jaune
9 et plus feu vert



Niveau de satisfaction	Moyenne /10	Évolution du score moyen sur une échelle de 1 à 10
------------------------	-------------	--

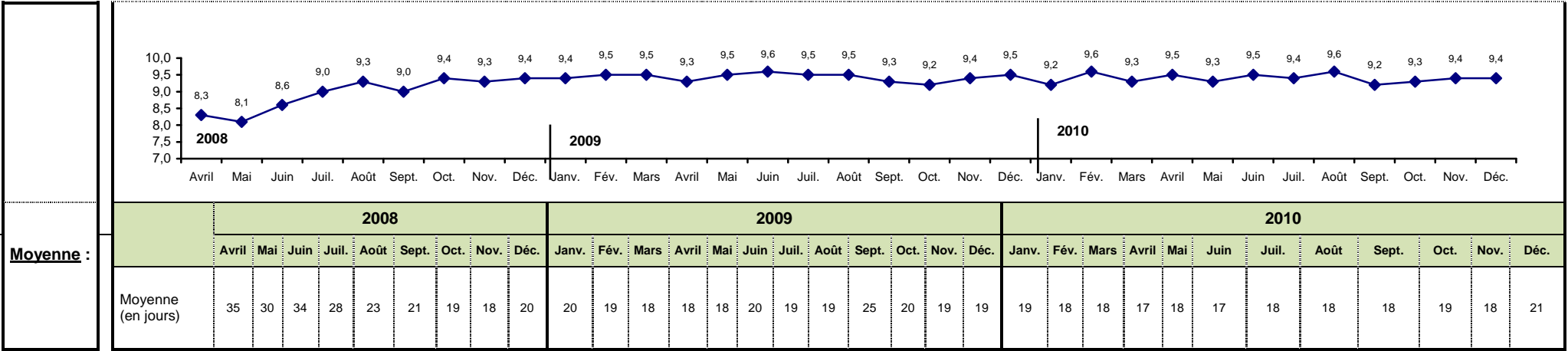
COLLECTE (suite)

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

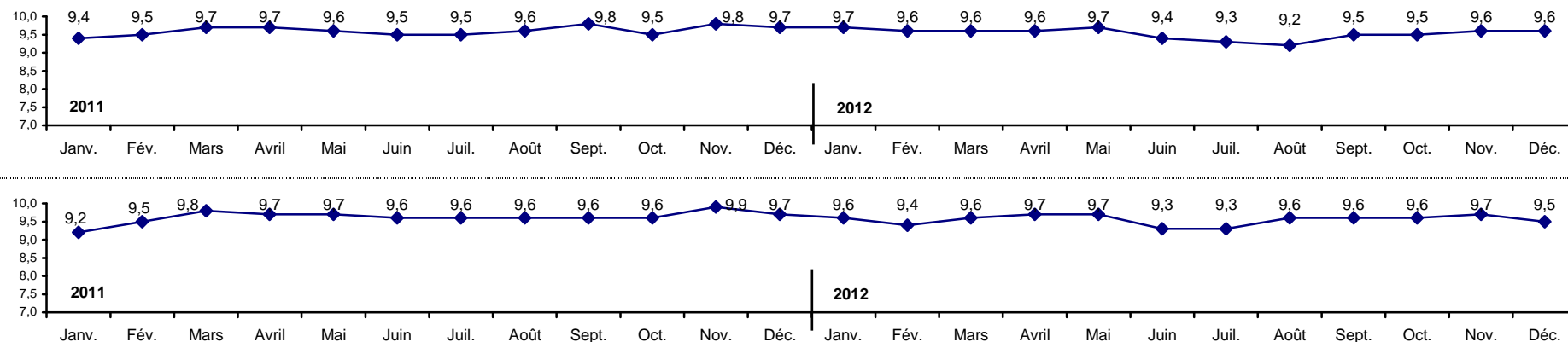
Moyenne
/10

Évolution du score moyen sur une échelle de 1 à 10

COLLECTE (suite)

Courtoisie du personnel
responsable de la collecte

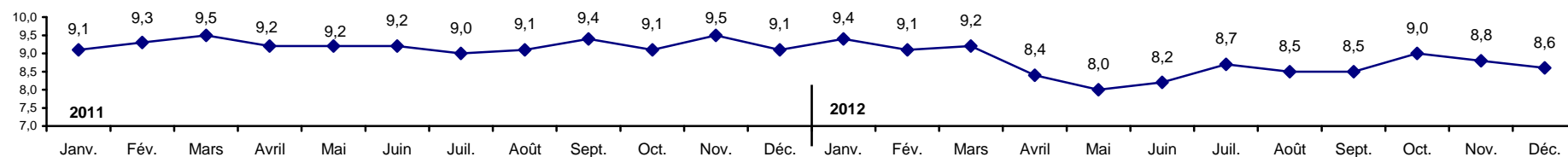
Respect de votre propriété
et vos biens



INCITATIF

NIVEAU DE
SATISFACTION
GLOBALE DU DÉLAI

Délai entre la collecte et
réception de l'incitatif



Moyenne :

	2011												2012											
	Janv.	Fév.	Mars	Avril	Mai	Juin	Juil.	Août	Sept.	Oct.	Nov.	Déc.	Janv.	Fév.	Mars	Avril	Mai	Juin	Juil.	Août	Sept.	Oct.	Nov.	Déc.
Moyenne (en jours)	17	18	19	18	17	22	20	17	17	18	18	19	17	17	17	27	31	26	24	28	25	24	23	29

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



Niveau de satisfaction	Janv. 13	Évolution du score moyen sur une échelle de 1 à 10
	Moyenne /10	

COLLECTE (suite)

<p>Courtoisie du personnel responsable de la collecte</p> <p>(n=80)</p>	● 9,3	
<p>Respect de votre propriété et vos biens</p> <p>(n=102)</p>	● 9,5	

INCITATIF

NIVEAU DE SATISFACTION GLOBALE DU DÉLAI (n=101)	<div><div></div>9,0</div>	<div><div><div>10,0</div><div>9,5</div><div>9,0</div><div>8,5</div><div>8,0</div><div>7,5</div><div>7,0</div></div><div><div>9,0</div><div>2013</div></div><div><div>Janv.</div><div>Fév.</div><div>Mars</div><div>Avril</div><div>Mai</div><div>Juin</div><div>Juil.</div><div>Août</div><div>Sept.</div><div>Oct.</div><div>Nov.</div><div>Déc.</div><div>Janv.</div><div>Fév.</div><div>Mars</div><div>Avril</div><div>Mai</div><div>Juin</div><div>Juil.</div><div>Août</div><div>Sept.</div><div>Oct.</div><div>Nov.</div><div>Déc.</div></div></div>																																																																									
Délai entre la collecte et réception de l'incitatif (n=100)	Moyenne :																																																																										
	22 jours																																																																										
	<table><tr><td></td><td colspan="12">2013</td><td colspan="12"></td></tr><tr><td></td><td>Janv.</td><td>Fév.</td><td>Mars</td><td>Avril</td><td>Mai</td><td>Juin</td><td>Juil.</td><td>Août</td><td>Sept.</td><td>Oct.</td><td>Nov.</td><td>Déc.</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr><tr><td>Moyenne (en jours)</td><td>22</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr></table>		2013																									Janv.	Fév.	Mars	Avril	Mai	Juin	Juil.	Août	Sept.	Oct.	Nov.	Déc.													Moyenne (en jours)	22																						
	2013																																																																										
	Janv.	Fév.	Mars	Avril	Mai	Juin	Juil.	Août	Sept.	Oct.	Nov.	Déc.																																																															
Moyenne (en jours)	22																																																																										

Niveau de satisfaction

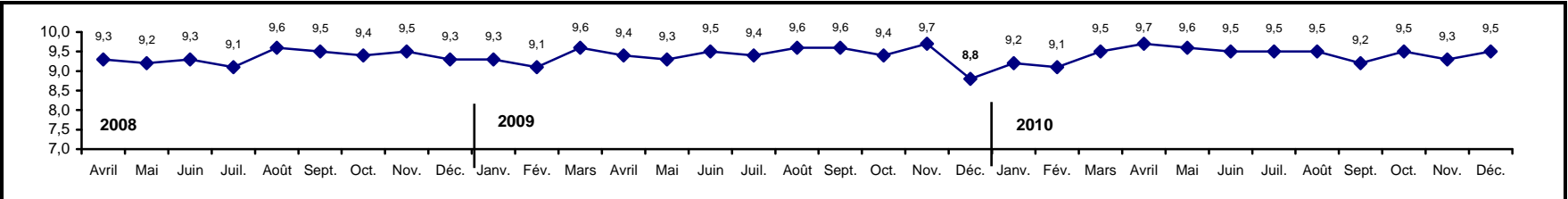
Moyenne /10

Évolution du score moyen sur une échelle de 1 à 10

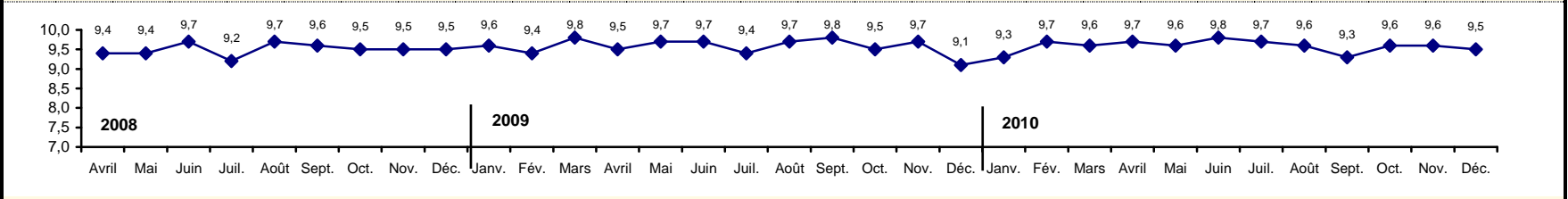
MESSAGES AUTOMATISÉS

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

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



Principales raisons d'insatisfaction du mois en cours :



Principales raisons d'insatisfaction du mois en cours :

Niveau de satisfaction

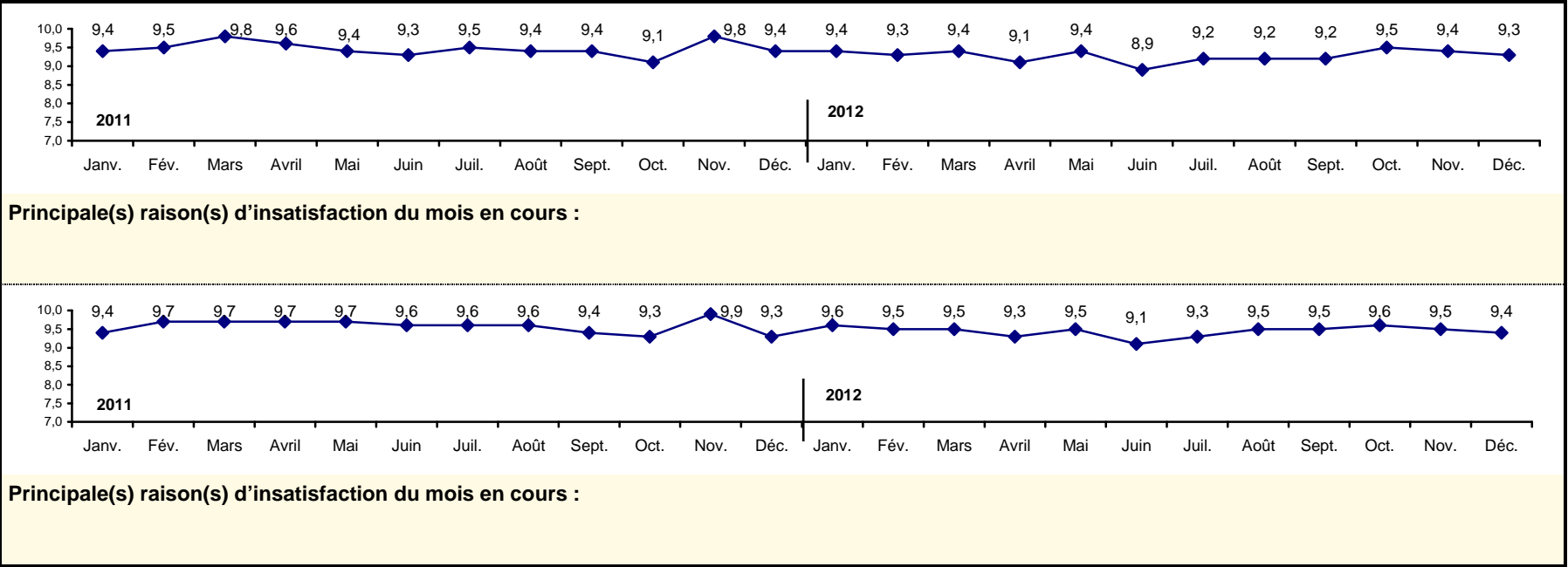
Moyenne /10

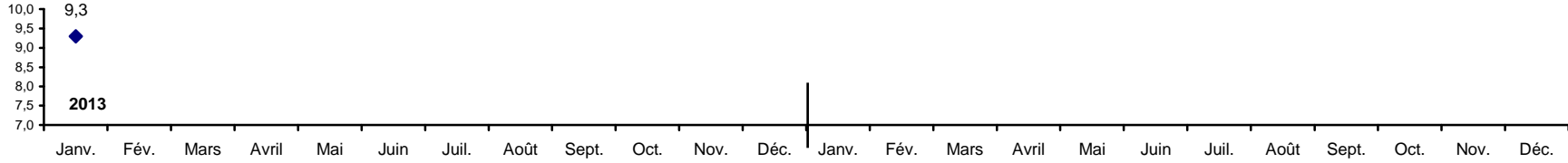
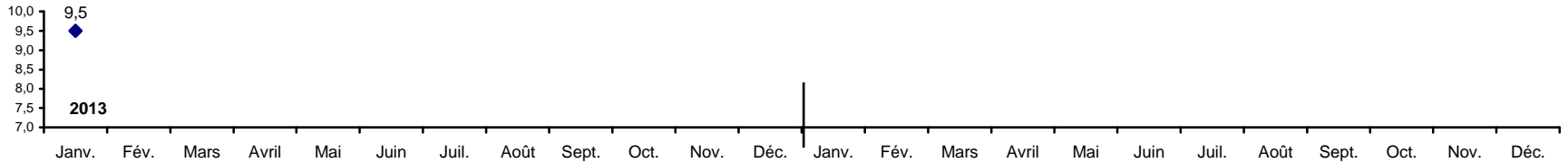
Évolution du score moyen sur une échelle de 1 à 10

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	<div>Janv. 13</div> <div>Moyenne /10</div>	Évolution du score moyen sur une échelle de 1 à 10
<div>MESSAGES AUTOMATISÉS</div> <div> <div> <div>NIVEAU DE SATISFACTION GLOBALE À L'ÉGARD DU 1^{ER} MESSAGE AUTOMATISÉ</div> <div>(n=95)</div> </div> <div> <div>NIVEAU DE SATISFACTION GLOBALE À L'ÉGARD DU 2^E MESSAGE AUTOMATISÉ</div> <div>(n=78)</div> </div> </div>	<div>● 9,3</div> <div>● 9,5</div>	<div>  <p>9,3</p> <p>2013</p> <p>Janv. Fév. Mars Avril Mai Juin Juil. Août Sept. Oct. Nov. Déc. Janv. Fév. Mars Avril Mai Juin Juil. Août Sept. Oct. Nov. Déc.</p> <p>Principale(s) raison(s) d'insatisfaction du mois en cours :</p> <ul style="list-style-type: none"> Message reçu au mauvais moment (n=1) Préférerait qu'une personne laisse le message plutôt qu'une machine / Préférerait parler à quelqu'un (n=1) </div> <div>  <p>9,5</p> <p>2013</p> <p>Janv. Fév. Mars Avril Mai Juin Juil. Août Sept. Oct. Nov. Déc. Janv. Fév. Mars Avril Mai Juin Juil. Août Sept. Oct. Nov. Déc.</p> <p>Principale(s) raison(s) d'insatisfaction du mois en cours :</p> </div>

Niveau de satisfaction	Évolution															

IMPACT DE LA REMISE MONÉTAIRE DU PROGRAMME RECYC-FRIGO ⁽¹⁾	Aurait participé au programme s'il n'y avait eu aucune remise monétaire	2009				2010											
		Sept.	Oct.	Nov.	Déc.	Janv.	Fév.	Mars	Avril	Mai	Juin	Juil.	Août	Sept.	Oct.	Nov.	Déc.
	Certainement	38%	36%	38%	28%	38%	33%	34%	34%	32%	41%	40%	33%	34%	38%	30%	38%
	Probablement	32%	31%	33%	36%	34%	30%	28%	37%	35%	22%	33%	41%	33%	27%	37%	43%
	Probablement pas	22%	18%	17%	24%	18%	26%	18%	16%	26%	24%	18%	24%	20%	27%	22%	9%
	Certainement pas	7%	9%	11%	10%	8%	10%	16%	12%	5%	11%	9%	3%	13%	7%	9%	7%
	Aurait participé au programme si la remise monétaire avait été de 30\$	Sept.	Oct.	Nov.	Déc.	Janv.	Fév.	Mars	Avril	Mai	Juin	Juil.	Août	Sept.	Oct.	Nov.	Déc.
	Certainement	50%	55%	59%	48%	55%	51%	47%	50%	48%	58%	49%	48%	48%	51%	48%	63%
	Probablement	40%	36%	27%	35%	31%	30%	33%	40%	36%	22%	35%	42%	36%	36%	36%	27%
	Probablement pas	10%	6%	9%	11%	12%	14%	10%	5%	9%	16%	14%	10%	12%	12%	11%	6%
	Certainement pas	0%	2%	3%	2%	1%	2%	7%	4%	4%	3%	3%	1%	4%	1%	5%	3%

APPAREIL RÉCUPÉRÉ ET REMPLACEMENT DE L'APPAREIL ⁽²⁾	Appareil récupéré	2009				2010											
		Sept.	Oct.	Nov.	Déc.	Janv.	Fév.	Mars	Avril	Mai	Juin	Juil.	Août	Sept.	Oct.	Nov.	Déc.
	Le frigo principal					60%	43%	47%	40%	52%	52%	47%	41%	40%	50%	44%	50%
	Un frigo autre que le principal					41%	44%	39%	50%	31%	35%	49%	47%	51%	46%	43%	42%
	Un autre appareil					9%	14%	20%	15%	21%	21%	17%	18%	20%	9%	18%	27%
	A remplacé l'appareil collecté					81%	73%	68%	77%	73%	77%	78%	74%	71%	78%	67%	82%
	A remplacé l'appareil collecté par...																
	Un appareil neuf					84%	81%	80%	81%	78%	75%	76%	84%	81%	85%	87%	84%
	Un appareil usagé					16%	19%	20%	19%	22%	23%	24%	16%	19%	15%	13%	16%

(1) Questions ajoutées en octobre 2009

(2) Questions ajoutées en janvier 2010

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	2011												2012											
		Janv.	Fév.	Mars	Avril	Mai	Juin	Juil.	Août	Sept.	Oct.	Nov.	Déc.	Janv.	Fév.	Mars	Avril	Mai	Juin	Juil.	Août	Sept.	Oct.	Nov.	Déc.
	Certainement	31%	42%	44%	42%	37%	43%	44%	42%	40%	45%	51%	36%	45%	28%	39%	35%	43%	30%	34%	36%	28%	36%	41%	41%
	Probablement	31%	27%	34%	24%	34%	30%	31%	33%	24%	31%	23%	34%	19%	38%	28%	36%	27%	37%	32%	37%	35%	33%	29%	37%
	Probablement pas	13%	14%	12%	21%	16%	13%	13%	14%	17%	15%	15%	12%	24%	24%	21%	16%	22%	22%	21%	14%	19%	18%	13%	7%
	Certainement pas	18%	11%	8%	10%	10%	14%	12%	10%	15%	8%	12%	14%	9%	13%	9%	14%	7%	10%	12%	11%	16%	13%	17%	13%
	Aurait participé au programme si la remise monétaire avait été de 30\$ ⁽¹⁾	Janv. ⁽¹⁾	Fév.	Mars	Avril	Mai	Juin	Juil.	Août	Sept.	Oct.	Nov.	Déc.	Janv.	Fév.	Mars	Avril	Mai	Juin	Juil.	Août	Sept.	Oct.	Nov.	Déc.
	Certainement	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	Probablement	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	Probablement pas	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	Certainement pas	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-

APPAREIL RÉCUPÉRÉ ET REMPLACEMENT DE L'APPAREIL	Appareil récupéré	2011												2012											
		Janv. ⁽¹⁾	Fév. ⁽²⁾	Mars	Avril	Mai	Juin	Juil.	Août	Sept.	Oct.	Nov.	Déc.	Janv.	Fév.	Mars	Avril	Mai	Juin	Juil.	Août	Sept.	Oct.	Nov.	Déc.
	Le frigo principal	-	46%	51%	42%	43%	43%	44%	39%	33%	37%	40%	37%	45%	44%	43%	49%	43%	35%	36%	30%	42%	34%	40%	44%
	Un frigo autre que le principal	-	43%	43%	44%	43%	46%	46%	47%	51%	48%	41%	52%	44%	44%	46%	41%	48%	58%	49%	51%	37%	57%	47%	43%
	Un autre appareil	-	23%	15%	18%	20%	14%	14%	20%	25%	25%	24%	13%	19%	16%	13%	16%	13%	14%	19%	24%	25%	18%	19%	18%
	A remplacé l'appareil collecté		74%	78%	72%	69%	76%	80%	73%	72%	70%	78%	81%	81%	78%	76%	77%	70%	72%	83%	71%	79%	70%	84%	78%
	A remplacé l'appareil collecté par...																								
	Un appareil neuf	-	76%	82%	79%	76%	77%	70%	79%	79%	77%	80%	74%	85%	73%	68%	70%	58%	58%	66%	70%	71%	73%	70%	73%
	Un appareil usagé	-	23%	18%	20%	22%	23%	30%	21%	21%	21%	20%	25%	15%	27%	32%	30%	42%	42%	34%	30%	28%	27%	30%	27%

(1) Questions retirées en janvier 2011

(2) Questions ajoutées en février 2011

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

IMPACT DE LA REMISE MONÉTAIRE DU PROGRAMME RECYC-FRIGO (n=102)	Aurait participé au programme s'il n'y avait eu aucune remise monétaire	2013																							
		Janv.	Fév.	Mars	Avril	Mai	Juin	Juil.	Août	Sept.	Oct.	Nov.	Déc.												
	Certainement	38%																							
	Probablement	27%																							
	Probablement pas	19%																							
	Certainement pas	15%																							
	Aurait participé au programme si la remise monétaire avait été de 30\$	Janv. ⁽¹⁾	Fév.	Mars	Avril	Mai	Juin	Juil.	Août	Sept.	Oct.	Nov.	Déc.												
	Certainement	-																							
	Probablement	-																							
	Probablement pas	-																							
	Certainement pas	-																							

APPAREIL RÉCUPÉRÉ ET REMPLACEMENT DE L'APPAREIL (n=102)	Appareil récupéré	2013																							
		Janv.	Fév.	Mars	Avril	Mai	Juin	Juil.	Août	Sept.	Oct.	Nov.	Déc.												
	Le frigo principal	45%																							
	Un frigo autre que le principal	40%																							
	Un autre appareil	20%																							
	A remplacé l'appareil collecté	82%																							
	A remplacé l'appareil collecté par... (n=84)																								
	Un appareil neuf	82%																							
	Un appareil usagé	18%																							

ACHAT DU NOUVEL APPAREIL											
Lieu d'achat du nouvel appareil (Ont acheté un appareil neuf)	Détaillants	2012									
		Mars ⁽³⁾	Avril ⁽³⁾	Mai	Juin	Juil.	Août	Sept.	Oct.	Nov.	Déc.
	Ameublement Tanguay	21%	13%	10%	2%	7%	12%	9%	18%	5%	19%
	Brault et Martineau	15%	9%	10%	19%	7%	14%	16%	10%	10%	3%
	Sears	10%	20%	14%	14%	14%	18%	18%	24%	20%	32%
	Corbeil	8%	5%	7%	10%	11%	8%	5%	4%	12%	5%
	Service de l'Estrie – Spécialistes de l'électroménager	6%	2%	0%	0%	4%	0%	2%	0%	3%	0%
	Léon	4%	2%	10%	0%	2%	2%	4%	6%	2%	7%
	Future Shop	4%	0%	0%	5%	4%	2%	4%	0%	2%	0%
	Autres	29%	44%	44%	42%	50%	45%	30%	39%	41%	31%
	Ne sait pas	4%	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	Mars ⁽³⁾	Avril ⁽³⁾	Mai	Juin	Juil.	Août	Sept.	Oct.	Nov.	Déc.
	OUI	48%	35%	36%	26%	45%	39%	51%	39%	34%	48%
	Frais pour faire récupérer l'appareil usagé par le détaillant										
	Oui	n=1	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=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									
		Mars ⁽³⁾	Avril ⁽³⁾	Mai	Juin	Juil.	Août	Sept.	Oct.	Nov.	Déc.
	OUI	27%	25%	21%	26%	20%	16%	25%	24%	19%	25%
	Type d'appareil acheté										
	Cuisinière	n=9	n=10	n=4	n=3	n=5	n=5	n=9	n=7	n=6	n=14
	Lave-vaisselle	n=2	n=0	n=1	n=3	n=6	n=1	n=1	n=0	n=6	n=8
	Laveuse	n=0	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=1	n=0	n=0	n=1	n=0	n=0	n=0
	Autres	n=2	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=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=0	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=3	n=0	n=0	n=2	n=2	n=6	n=2	n=1	n=5
	Donné à un organisme de recyclage	n=3	n=1	n=	n=0	n=0	n=0	n=0	n=0	n=2	n=0
	Apporté au dépotoir	n=3	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=2	n=0	n=0	n=0	n=1	n=1	n=1	n=2	n=2	n=0
	Vendu à un particulier	n=1	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=0	n=1	n=2	n=2	n=0	n=1	n=1	n=0	n=1	n=1
	Autres	n=2	n=3	n=0	n=2	n=0	n=2	n=1	n=3	n=2	n=3

(3) Questions ajoutées en mars 2012

ACHAT DU NOUVEL APPAREIL													
Lieu d'achat du nouvel appareil (n=69) (Ont acheté un appareil neuf)	Détaillants	2013											
		Janv.	Fév.	Mars	Avril	Mai	Juin	Juil.	Août	Sept.	Oct.	Nov.	Déc.
	Ameublement Tanguay	22%											
	Brault et Martineau	9%											
	Sears	13%											
	Corbeil	10%											
	Service de l'Estrie – Spécialistes de l'électroménager	1%											
	Léon	4%											
	Future Shop	3%											
	Autres	38%											
	Ne sait pas	0%											
Récupération de l'appareil usagé par le détaillant (n=69) (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.	Déc.
	OUI	48%											
	Frais pour faire récupérer l'appareil usagé par le détaillant (n=33)												
	Oui	3%											
	Montant des frais (n=1)												
	25 \$ et moins	n=0											
	Plus de 25 \$	n=1											
	Ne sait pas	n=0											

ACHAT D'UN AUTRE APPAREIL EN MÊME TEMPS QUE LE NOUVEAU RÉFRIGÉRATEUR/CONGÉLATEUR													
Achat d'un autre appareil (n=69) (Ont acheté un appareil neuf)	Achat d'un autre appareil	2013											
		Janv.	Fév.	Mars	Avril	Mai	Juin	Juil.	Août	Sept.	Oct.	Nov.	Déc.
	OUI	22%											
	Type d'appareil acheté (n=15)												
	Cuisinière	n=7											
	Lave-vaisselle	n=4											
	Laveuse	n=5											
	Congélateur	n=1											
	Autres	n=6											
	Achat du 2 ^e appareil en remplacement d'un autre (n=15)												
	Oui	n=15											
	Façon dont s'est débarrassé de l'ancien appareil (n=15)												
	Retourné au marchand (lors de la livraison du nouveau)	n=5											
	Donné à quelqu'un (une personne)	n=0											
	Donné à un organisme de recyclage	n=2											
	Apporté au dépotoir	n=1											
	Donné à un organisme de charité	n=0											
	Vendu à un particulier	n=1											
	Mis sur le bord de la route	n=0											
	Contacté Écocentre	n=2											
	Autres	n=4											

MATÉRIEL DE COMMUNICATION RELIÉ AU PROGRAMME

Source d'information sur le programme (Ont acheté un appareil neuf)	Ont pris connaissance du programme via...	2012									
		Mars ⁽³⁾	Avril ⁽³⁾	Mai	Juin	Juil.	Août	Sept.	Oct.	Nov.	Déc.
	Bouche à oreille	19%	16%	33%	36%	34%	25%	26%	37%	36%	24%
	Publicité (non précisé)	19%	45%	40%	45%	43%	37%	37%	41%	37%	51%
	Publicité envoyée avec la facture d'électricité	17%	9%	5%	0%	4%	10%	4%	0%	2%	7%
	Détaillant	14%	7%	7%	5%	5%	16%	9%	16%	20%	24%
	Journaux	14%	2%	0%	2%	0%	4%	7%	0%	2%	2%
	Internet	8%	4%	2%	2%	2%	2%	5%	0%	0%	5%
	Site Internet Hydro-Québec / Facture en ligne	0%	5%	2%	0%	2%	4%	5%	2%	5%	2%
	A déjà participé au programme / le connaissait déjà	4%	5%	2%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
	Autres	4%	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	Mars ⁽³⁾	Avril ⁽³⁾	Mai	Juin	Juil.	Août	Sept.	Oct.	Nov.	Déc.
	Remise d'une somme d'argent	48%	40%	45%	38%	52%	45%	58%	47%	53%	46%
	Dans le but de faire recycler	33%	44%	45%	33%	30%	37%	32%	26%	32%	37%
	Le détaillant n'offrait pas ce service	8%	0%	0%	5%	5%	6%	0%	6%	9%	5%
	Ne savait pas que le détaillant offrait ce service	4%	0%	0%	2%	0%	2%	0%	2%	0%	3%
	Pour m'éviter des complications / c'était plus simple ainsi	0%	7%	5%	0%	0%	0%	4%	1%	0%	2%
	Parce qu'on précisait une plage horaire	0%	0%	2%	0%	0%	0%	2%	2%	3%	0%
	Autres	8%	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									
		Mars ⁽³⁾	Avril ⁽³⁾	Mai	Juin	Juil.	Août	Sept.	Oct.	Nov.	Déc.
	La journée même de la réception du nouvel appareil	17%	15%	14%	10%	5%	6%	14%	2%	5%	17%
	AVANT la réception du nouvel appareil	12%	22%	26%	29%	16%	14%	14%	14%	17%	17%
	APRÈS la réception du nouvel appareil	71%	64%	57%	62%	75%	80%	72%	84%	78%	66%
	Récupération de l'appareil AVANT la réception du nouvel appareil										
	Nombre moyen de jours	6,2 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	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

(3) Questions ajoutées en mars 2012

MATÉRIEL DE COMMUNICATION RELIÉ AU PROGRAMME

	Ont pris connaissance du programme via...	2013											
		Janv.	Fév.	Mars	Avril	Mai	Juin	Juil.	Août	Sept.	Oct.	Nov.	Déc.
Source d'information sur le programme (n=69) (Ont acheté un appareil neuf)	Bouche à oreille	32%											
	Publicité (non précisé)	38%											
	Publicité envoyée avec la facture d'électricité	1%											
	Détaillant	17%											
	Journaux	6%											
	Internet	4%											
	Site Internet Hydro-Québec / Facture en ligne	4%											
	A déjà participé au programme / le connaissait déjà	4%											
	Autres	6%											
Principale raison d'avoir eu recours au programme d'Hydro-Québec plutôt que de le faire récupérer par le détaillant (n=69) (Ont acheté un appareil neuf)	Raisons	Janv.	Fév.	Mars	Avril	Mai	Juin	Juil.	Août	Sept.	Oct.	Nov.	Déc.
	Remise d'une somme d'argent	51%											
	Dans le but de faire recycler	32%											
	Le détaillant n'offrait pas ce service	6%											
	Ne savait pas que le détaillant offrait ce service	0%											
	Pour m'éviter des complications / c'était plus simple ainsi	0%											
	Parce qu'on précisait une plage horaire	3%											
	Autres	9%											

RÉCUPÉRATION DE L'APPAREIL

	L'appareil a été récupéré...	2013											
		Janv.	Fév.	Mars	Avril	Mai	Juin	Juil.	Août	Sept.	Oct.	Nov.	Déc.
Moment de la récupération de l'appareil (n=69) (Ont acheté un appareil neuf)	La journée même de la réception du nouvel appareil	10%											
	AVANT la réception du nouvel appareil	16%											
	APRÈS la réception du nouvel appareil	74%											
	Récupération de l'appareil AVANT la réception du nouvel appareil (n=11)												
	Nombre moyen de jours	3,4 jours											
	Récupération de l'appareil APRÈS la réception du nouvel appareil (n=51)												
	Nombre de jours moyen	11,3 jours											