

RENDEZ-VOUS de l'industrie du pneu hors d'usage

11 mai 2023

Sondage aux détaillants

Présentation des résultats

Louis Gagné – Conseiller en environnement



MISE EN CONTEXTE

- Un premier sondage effectué en 2020
- Envoi sous format électronique (*MS Forms*)
- Questionnaire envoyé par courriel aux quelques 6 700 détaillants actifs du programme
- Trois grands points évalués :
 - Service client des Transporteurs
 - Utilisation du portail Web
 - Service client de RECYC-QUEBEC
- Échelle de réponse de 1 à 5
- Réponses recueillies du 7 novembre au 9 décembre 2022

RÉSULTATS

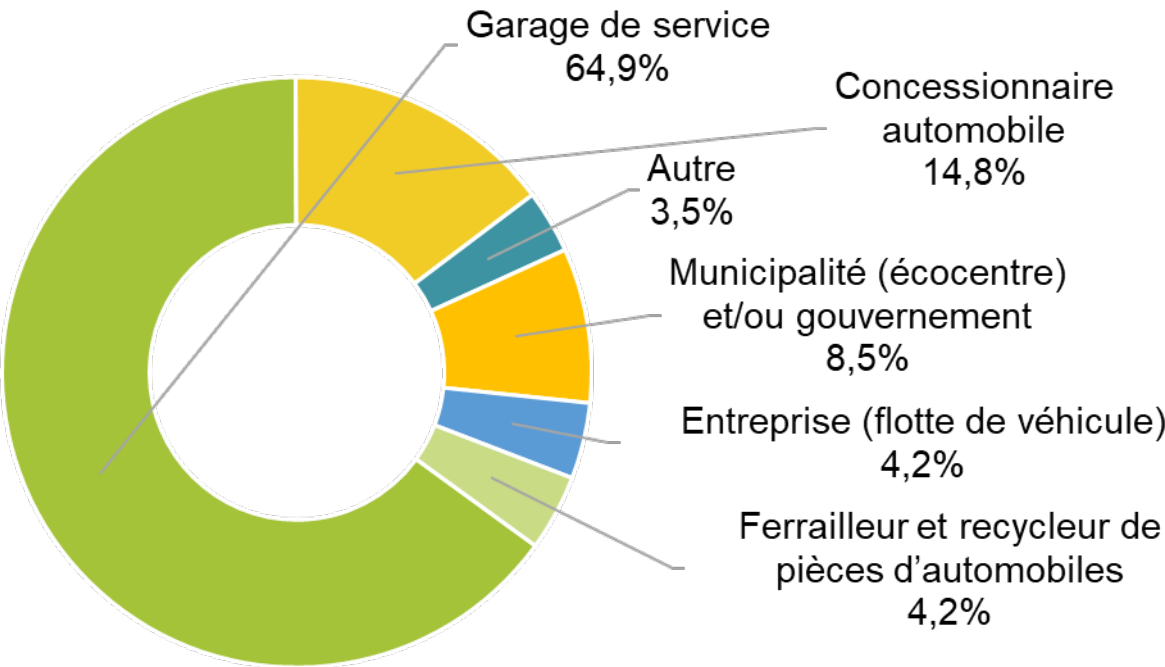




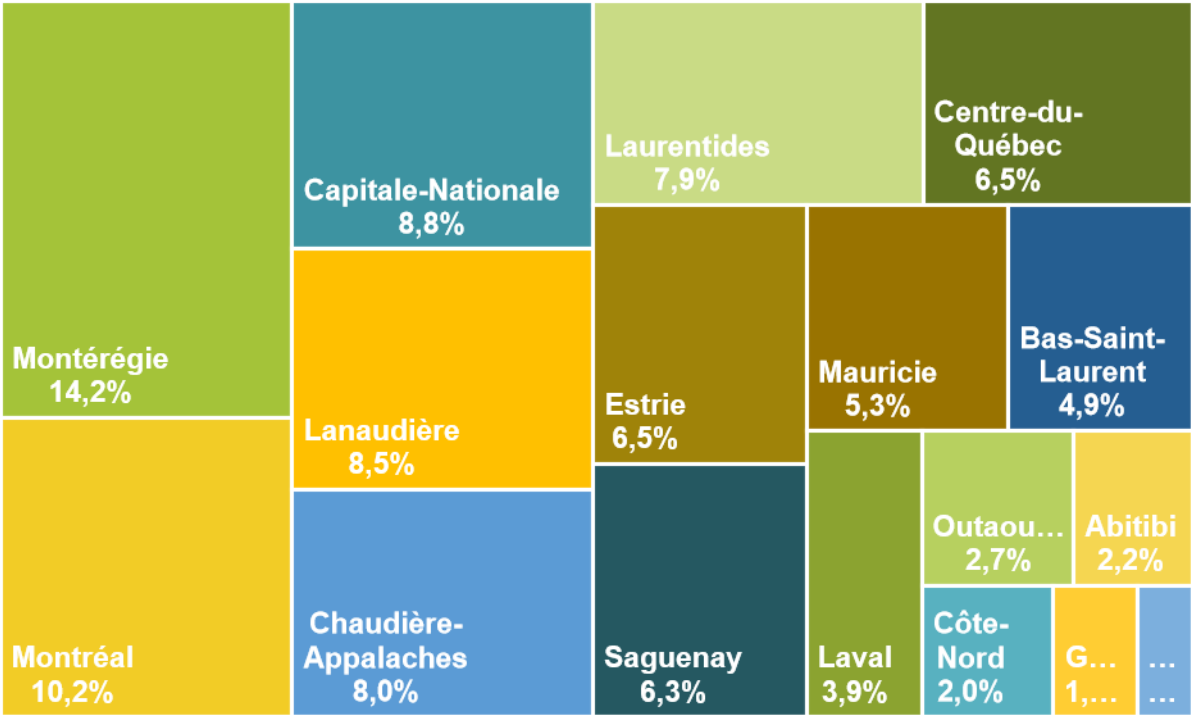
Portrait des répondants

696
Répondants

Type de détaillant



Région administrative

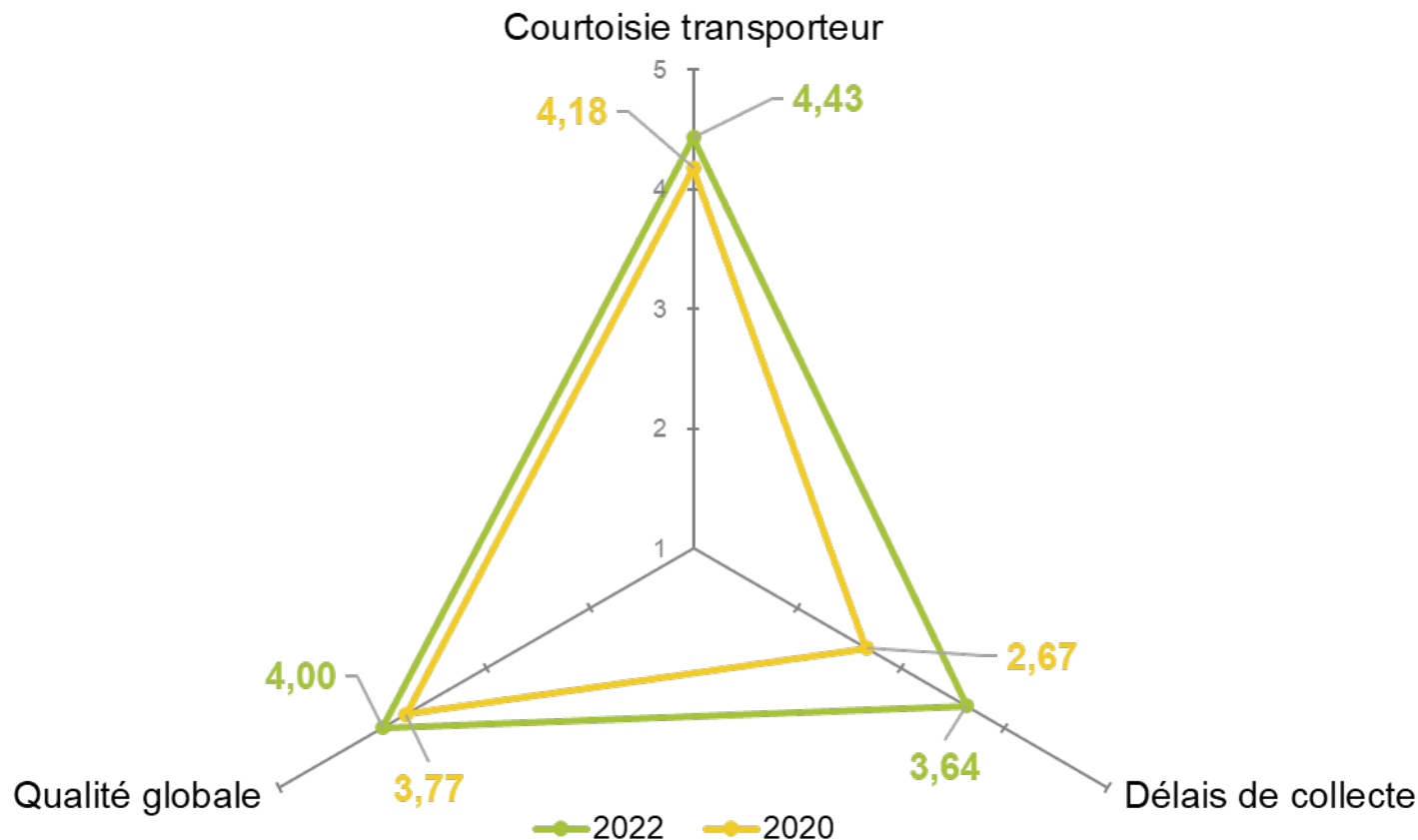


Résultats

Qualité du service de collecte

→ Globalement, la qualité du service de collecte s'est légèrement améliorée depuis 2020

→ Les délais de collecte restent le point le plus problématique pour les détaillants, bien qu'une nette amélioration est à noter depuis 2 hours



Résultats

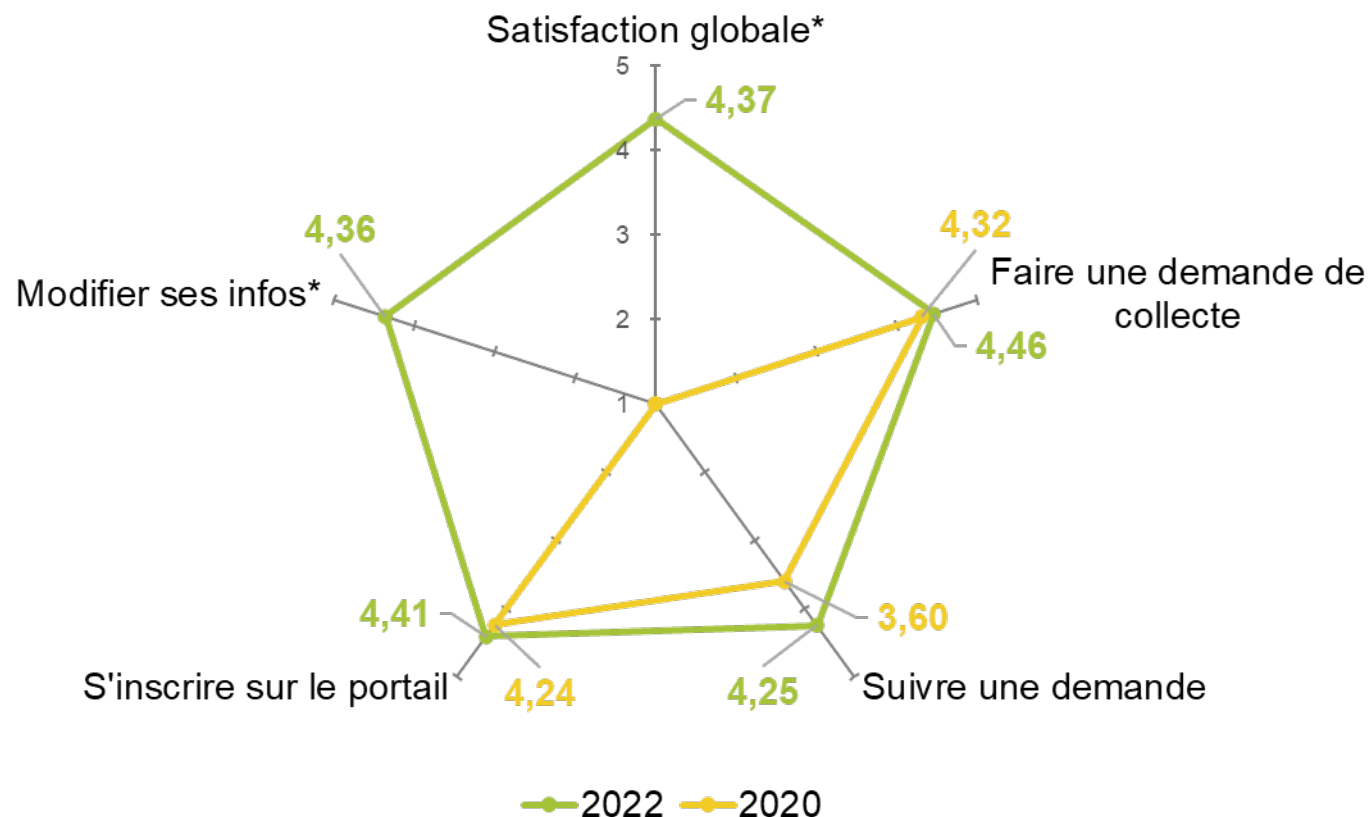
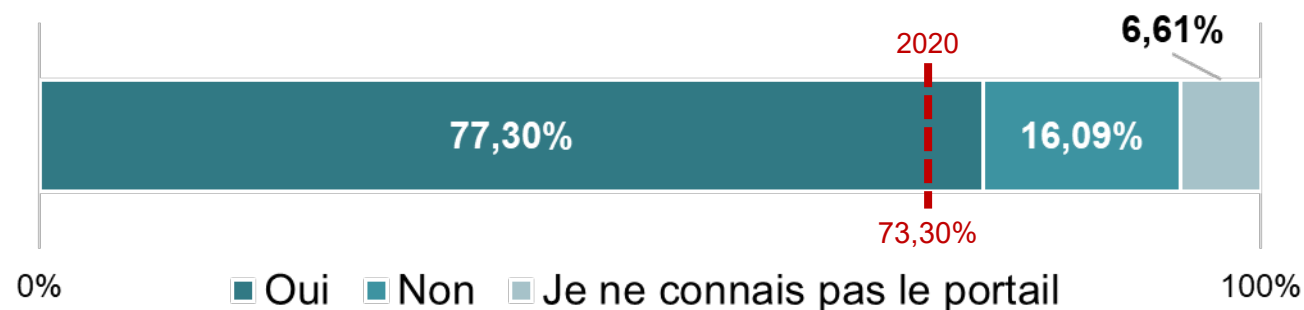
Appréciation du portail web

→ Augmentation de la proportion de détaillants déclarant utiliser le portail

→ Les faits saillants des commentaires et suggestions sur le portail :

- Possibilité de suivre l'avancement de sa demande, et recevoir une alerte lorsque la collecte est planifiée par le transporteur
- Possibilité de gérer plusieurs points de dépôts

Utilisation du portail web

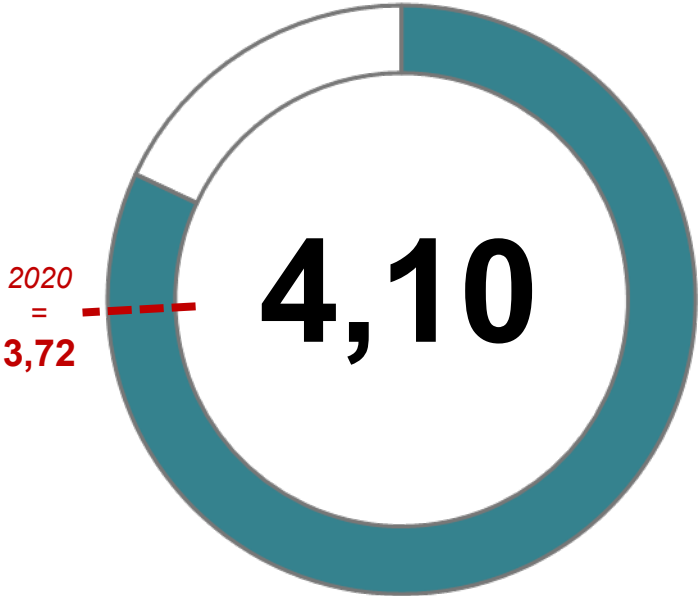


*Données pour 2020 non disponible

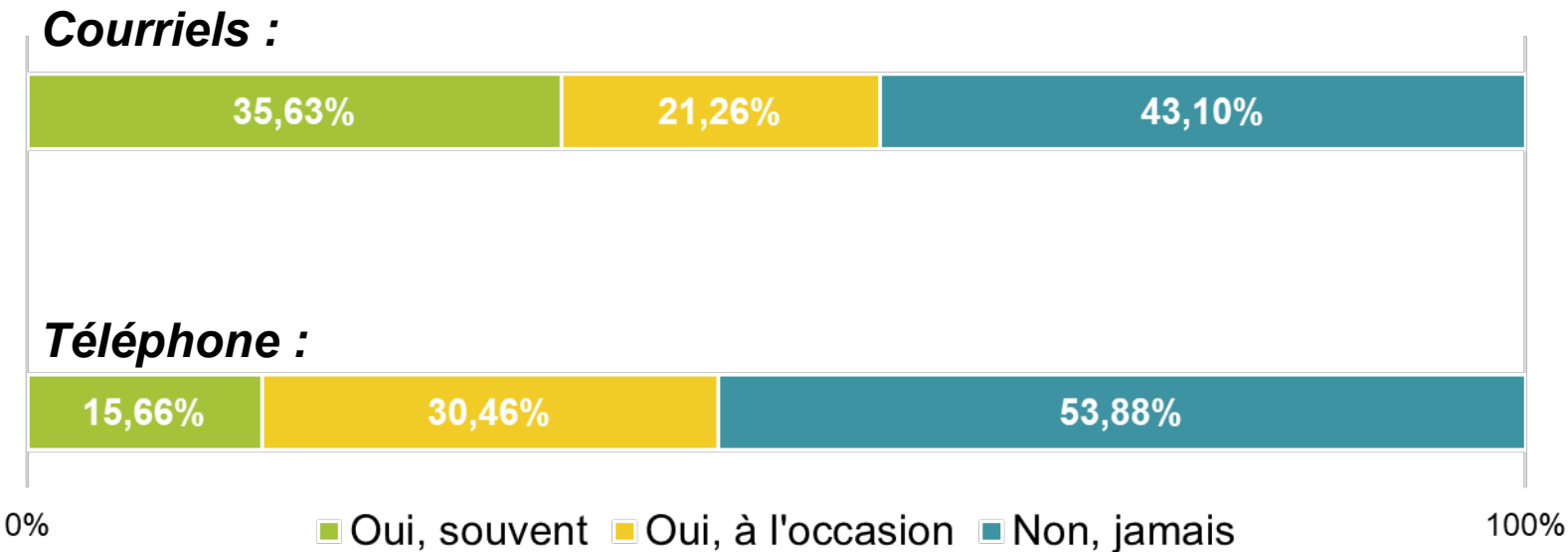


Interaction avec le service client de RECYC-QUEBEC

Satisfaction globale

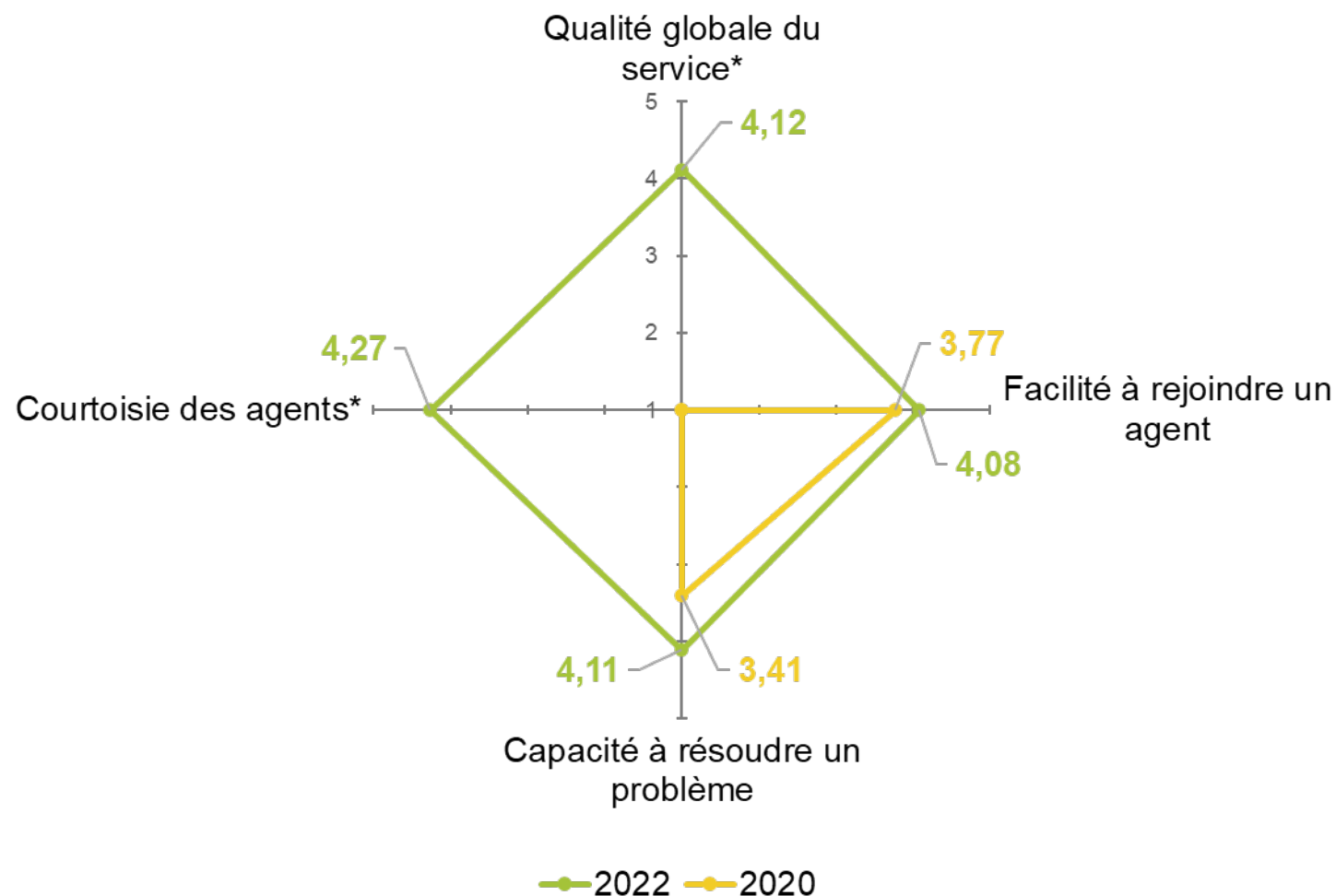


Moyen de communication utilisé



Appréciation du service client – Courriels

→ Amélioration de la satisfaction concernant le délai de réponse des agents (point soulevé en 2020)

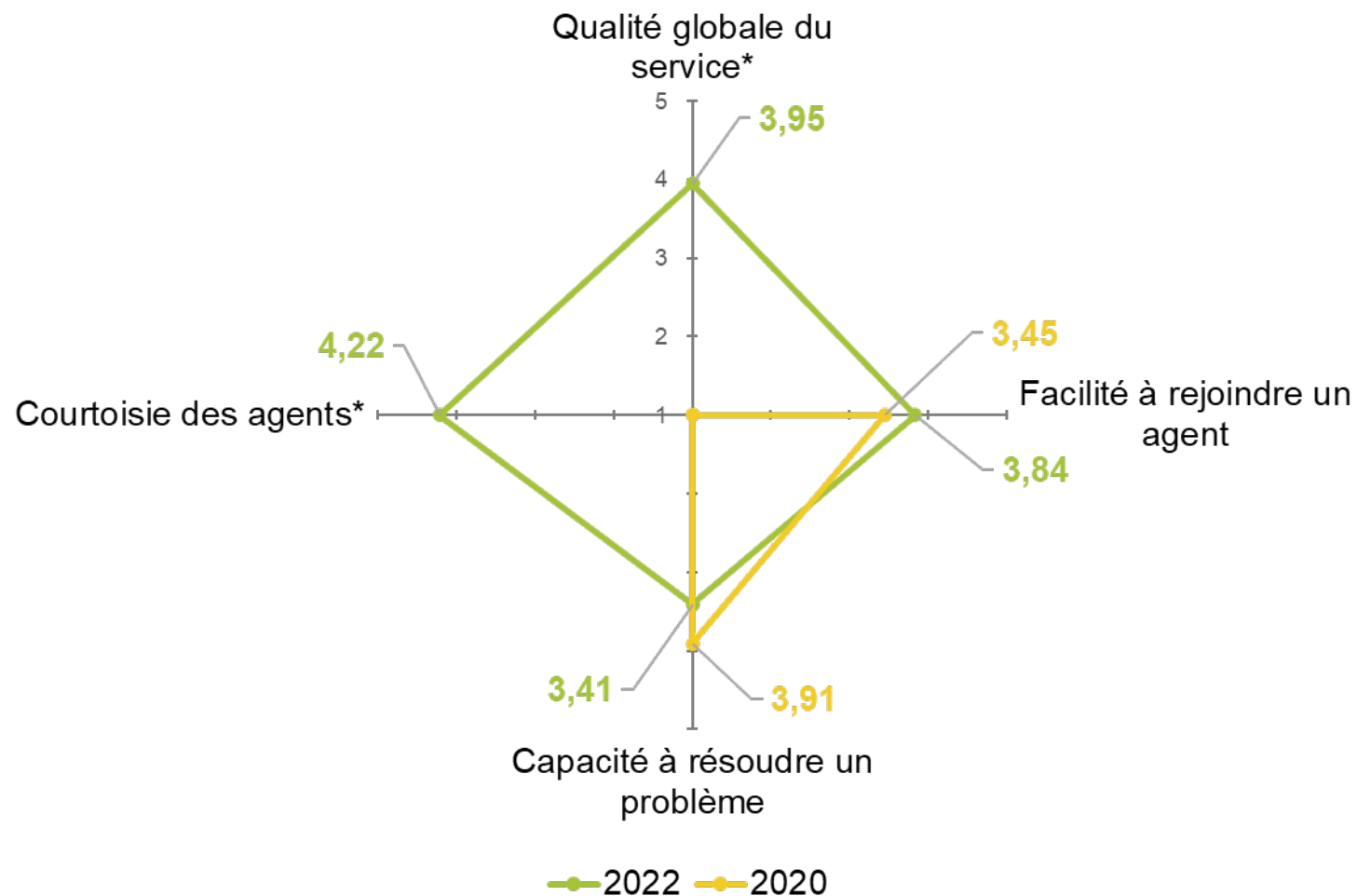


*Données pour 2020 non disponible

Appréciation du service client – Téléphone

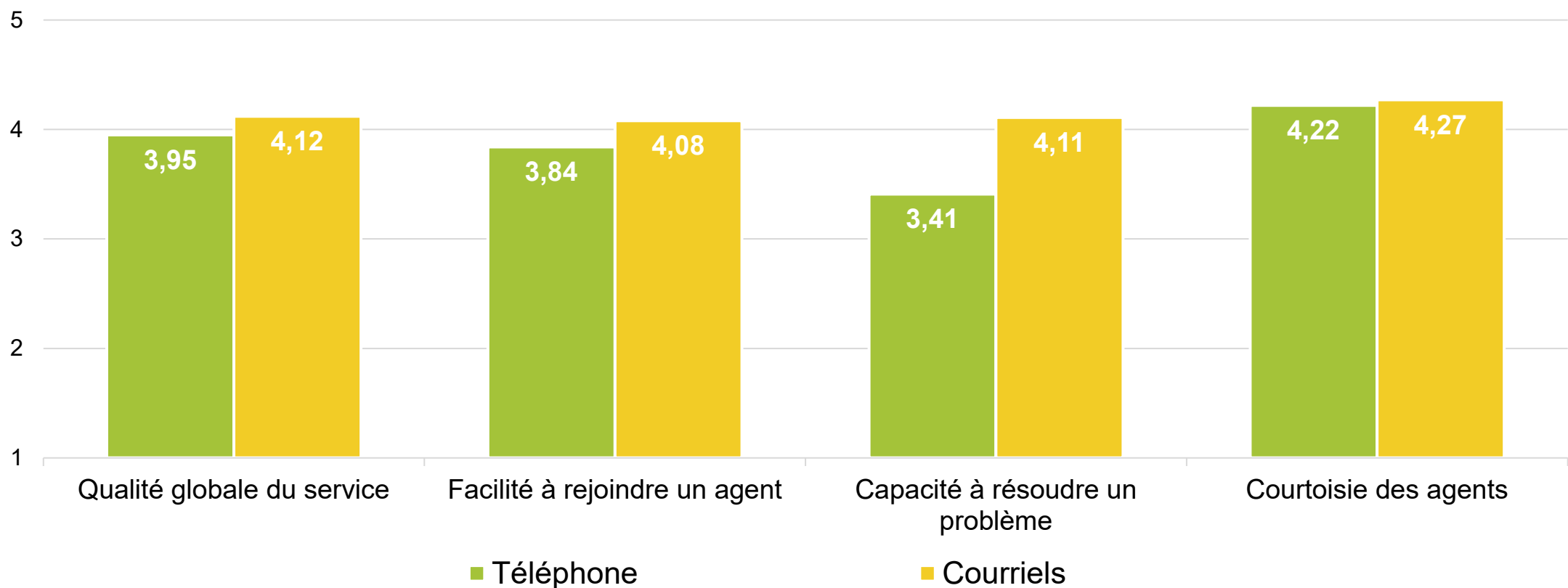
→ Les commentaires mettent en avant :

- *Un service toujours courtois et poli malgré des délais de retour parfois un peu longs*
- *Une amélioration dans les dernières années*





Comparaison **téléphone** vs **courriels**





MERCI!