

Questions posées au gérant du IGA de Huntingdon et réponses et explications données par celui-ci. Le IGA de Huntingdon ne distribue plus de sacs de plastique depuis le 9 décembre 2007. Questions posées par EcoContribution le 20 février 2008.

QUESTION	RÉPONSE	DÉTAILS / EXPLICATIONS
<p><b>ACHALANDAGE / VENTES</b> Depuis que vous ne distribuez plus de sacs de plastique, avez-vous remarqué une baisse, ou une augmentation de l'achalandage ou des ventes dans votre commerce?</p>	<p>Nous avons remarqué une augmentation des ventes.</p>	<p>Il n'est évidemment pas possible d'attribuer l'augmentation des ventes au fait d'avoir cessé de donner des sacs de plastique, mais il est clair que cela n'a pas causé de perte de revenu en termes de ventes.</p>
<p><b>FRAIS</b> Est-ce que cette nouvelle loi vous a occasionné des frais additionnels?</p>	<p>Oui, il y a eu des frais additionnels, lesquels seront récupérés en 1 an, environ.</p>	<p>Nous avons engagé les frais suivants; - publicité dans les journaux locaux - achat de sacs réutilisables (à 1\$ l'unité) - panneaux de rappel à l'entrée du magasin Une publicité dans les journaux locaux annonçait qu'à l'achat de 25\$, les clients obtenaient un sac réutilisable gratuit; 5,742 sacs gratuits ont ainsi été distribués. Le total des frais initiaux engagés s'élève à 7500 \$, lesquels devraient être récupérés en 1 an environ étant donné l'économie de 210 \$ par semaine en n'ayant plus à acheter de sacs de plastique (10 500 X 0,02 \$ l'unité).</p>
<p><b>CONFORMITÉ CLIENTÈLE</b> À combien estimez-vous le nombre de clients qui se présentent à la caisse avec leurs sacs réutilisables?</p>	<p>82 %</p>	<p>Nous avons placé des panneaux à l'entrée du magasin pour faire penser aux clients de ne pas oublier leurs sacs réutilisables dans la voiture.</p>
<p><b>SATISFACTION CLIENTÈLE</b> Comment décririez-vous le taux de satisfaction de votre clientèle?</p>	<p>Plutôt satisfaite</p>	<p>Il y a une petite proportion de gens moins satisfaits, mais nous avons adopté une approche 'de blague' avec ces clients. Par exemple, lorsqu'un client oublie ses sacs on lui dit « Ah, M. Dion, il va falloir que je vous donne une punition... ». Inversement, lorsque le client se présente avec ses sacs, on lui donne un autocollant (une étoile, un ange, comme à la petite école).</p>