Hydro-Québec Distribution

Compréhension de la consommation

Postes d'accès pour consommateurs

Projet pilote

Préparé par : Johanne Daviau, Claude Vigneault et Richard Pelletier
Mise en marché et affaires électroniques

Version : 1.0

Table des matières

1. INTRODUCTION 1

2. BESOINS, BUTS ET OBJECTIFS 3

2.1 Besoins 3
2.2 Buts 3
2.3 Objectifs 3
2.4 Aspects critiques 3
2.5 Portée 4

3. DESCRIPTION DE LA SOLUTION PROPOSÉE 5

3.1 Caractéristiques des postes d'accès 5
3.2 Accès Internet 5
3.3 Métriques 5
3.4 Saisie des métriques 6

4. IMPACTS SUR L'ORGANISATION INTERNE 7

5. BÉNÉFICES POUR HYDRO-QUÉBEC DISTRIBUTION 8

6. CONCLUSION 9

6.1 Recommandation 9
6.2 Échéancier proposé 9

Avis de propriété et de confidentialité

© Tous droits réservés Hydro-Québec Distribution 2001-2003

Ce document doit être utilisé seulement dans le cours normal des affaires d'Hydro-Québec Distribution et ne doit en aucune façon être exploité commercialement. L'utilisation de ce guide à l'externe est formellement interdite sauf avec autorisation explicite d'Hydro-Québec Distribution.

1. INTRODUCTION

« Mieux comprendre sa consommation d'électricité » est l'une des attentes des clients résidentiels qui revient, année après année, lors des sondages effectués par Hydro-Québec Distribution. Plusieurs actions visant à aider les clients résidentiels à mieux comprendre leur consommation d'électricité ont été réalisées au cours des dernières années. Et, malgré une amélioration significative de l'Indice de Satisfaction de la clientèle (ISC) pour plus de la moitié des attentes de la clientèle résidentielle au cours de l'année 2000, l'ISC « Aider à comprendre la consommation d'électricité » est demeuré stable. L'indice qui avait atteint 7,1 en 1995 se situait à 7,1 en 2000 pour atteindre 7,2 à la fin de 2002.

La volonté de l'entreprise d'améliorer la qualité de son service à la clientèle, les demandes faites par différents intervenants du milieu à la Régie de l'Énergie, le souhait des représentants clientèle d'être mieux outillés pour répondre aux clients ont amené les différentes unités de la vice-présidence clientèle impliquées dans la relation client à se concerter et à intégrer à l'intérieur d'un projet « Compréhension de la consommation » les différentes actions mises en œuvre de 2001 à aujourd'hui.

Les différentes solutions, qui seront offertes à la clientèle résidentielle à l'intérieur des 5 différents volets cités ci-dessous, visent à faire cheminer le client dans le processus VOIR – COMPRENDRE – ANALYSER et AGIR sur sa consommation. Les volets Internet, Régie et Vigie ainsi que la coordination du projet global sont sous la responsabilité de l'unité Mise en marché et affaires électroniques (MMAÉ).

- **Volet Internet**
  Ce volet utilise Internet comme outil pour développer et offrir le nouveau service « Explication de la consommation sur Internet ». Le déploiement de ce service se fera en trois phases complémentaires, soit :

  – Vitrine de consommation : Refonte du site de la Vice-présidence Ventes et Service à la clientèle (VPVSALC) et regroupement de l'information en matière de compréhension de la consommation. Enrichissement du site Internet Résidentiel. Ce volet a été implanté en Janvier 2002.

  – Fonctions personnalisées : Informations personnalisées permettant au client de visualiser son propre graphique de consommation sous différents axes (kWh, coûts, mois et années), de connaître la proportion occupée par le chauffage sur les autres usages de l'électricité et d'obtenir des informations sur la moyenne de sa consommation. Ce volet a été implanté en Juin 2002.

  – Diagnostic résidentiel « Mieux consommer » : Outil d'analyse énergétique permettant au client de faire une simulation de son usage d'électricité (autodiagnostic). Ce volet s'intègre au Plan global en efficacité énergétique.

- **Volet Représentation et promotion**
  Ce volet, dont l'unité MMAÉ est responsable, permet d'informer la clientèle résidentielle en matière de compréhension de la consommation et d'explications sur la facture par divers moyens : HydroContact, kiosques d'information, salons, capsules télévisées, etc.

- **Volet Régie**
  Ce volet regroupe différentes actions et solutions, provenant d'une proposition conjointe d'Hydro-Québec Distribution et des intervenants du milieu, pour aider les clients à mieux comprendre leur consommation.

  Le projet « Postes d'accès pour consommateurs » s'inscrit sous ce volet tout en étant intimement relié au service « Explication de la consommation sur Internet ».

- **Volet Formation**
  Ce volet, qui est sous la responsabilité du Centre d'appels, prévoit un plan de formation pour les représentants en contact avec la clientèle. Une formation gérée et dispensée par le Centre d'appels améliorera la cohérence et la pertinence des messages donnés aux clients par les représentants.

- **Volet Vigie et expérimentation**
  Ce volet assure une vigie commerciale et technologique afin d'orienter le développement des futurs services pour la clientèle résidentielle et de fournir les ressources et le soutien aux activités de veille et de projets pilotes dans le domaine.

2. BESOINS, BUTS ET OBJECTIFS

2.1 BESOINS

Lors de l'élaboration de la proposition conjointe auprès de la Régie de l'énergie, les intervenants du milieu oeuvrant auprès des consommateurs ont exprimé certaines réserves quant à l'importance accordée à Internet dans le développement de nouveaux outils visant à une meilleure compréhension de la consommation d'électricité. Ils font valoir qu'une grande partie de la clientèle plus défavorisée, qui a grandement besoin d'outils de compréhension, n'a pas accès à Internet.

Bien que l'intention d'Hydro-Québec Distribution soit de transposer éventuellement certains outils Internet vers d'autres supports, il est reconnu qu'il faut favoriser un accès à court terme aux nouveaux outils pour les consommateurs dépourvus d'une connexion Internet.

2.2 BUTS

Le but du présent projet pilote de « Postes d'accès pour consommateurs » est de :

> **« Mesurer la valeur de l'implantation de postes d'accès aux services Internet d'Hydro-Québec Distribution par l'intermédiaire d'organismes oeuvrant auprès des consommateurs »**.

2.3 OBJECTIFS

En plus des objectifs du projet « Compréhension de la consommation » dans son ensemble et du volet « Internet » (augmenter la compréhension de la consommation électrique et la satisfaction de la clientèle), le projet « Postes d'accès pour consommateurs » a deux objectifs qui lui sont propres :

- Permettre l'accès aux services Internet d'Hydro-Québec en matière de compréhension de la consommation au plus grand nombre de clients possible. Un objectif précis, en terme de nombre de consommateurs desservis, sera établi de concert avec les organismes participants.
- Fournir aux intervenants auprès des consommateurs des outils permettant de mieux servir ces derniers en matière de compréhension de la consommation électrique.

2.4 ASPECTS CRITIQUES

Au-delà des défis communs à l'ensemble des projets, celui-ci comporte quelques aspects critiques qui lui sont propres.

Support

- Les postes seront installés à l'extérieur d'Hydro-Québec Distribution.
- Les utilisateurs seront aussi externes à l'organisation d'Hydro-Québec Distribution.
- Le support sera assuré à distance par Hydro-Québec pour la durée du projet pilote, avec possibilité d'interventions sur place au besoin.

Mesure des résultats

- Un des défis sera de colliger les métriques nécessaires à la confirmation de l'atteinte des objectifs du projet : pouvoir identifier les usages réels faits des postes déployés.

Communication

- Les postes seront perçus, par les organismes participants, comme une présence d'Hydro-Québec Distribution et devront projeter une image de qualité et de fiabilité.

2.5 PORTÉE

Le présent projet pilote vise à mesurer la valeur du service proposé. Il ne s'agit pas d'un déploiement à grande échelle ni d'un service permanent à ce stade-ci.

Le projet sera limité dans le temps (**12 mois** auprès des consommateurs) et dans son envergure (objectif de **3 implantations en 2004**).

À la lumière des résultats obtenus après une année d'expérimentation, une décision sera prise sur la pertinence d'initier un projet de déploiement d'un tel service.

3. DESCRIPTION DE LA SOLUTION PROPOSÉE

3.1 CARACTÉRISTIQUES DES POSTES D'ACCÈS

Dans le cadre d'un projet pilote, des postes d'accès Internet seront installés dans les locaux de trois organismes communautaires. Chacun de ces trois postes d'accès aura les caractéristiques suivantes :

- Ordinateur muni d'un système d'exploitation Windows;
- Imprimante locale reliée à l'ordinateur;
- Lien Internet à haute vitesse, avec comme page d'accueil le site www.hydroquebec.com/residentiel;
- Possibilité, pour la personne ressource responsable du pilote représentant l'association de consommateurs, d'ajouter des applications sur le poste;
- Installation de l'équipement et support assurés par Hydro-Québec (pour les composantes fournies par Hydro-Québec Distribution);
- Session de familiarisation d'une heure sur place;
- Premier niveau de support téléphonique par HydroDirect Internet;
- Support sur place (délai de 24 heures) pour les problèmes ne pouvant être résolus à distance.

3.2 ACCÈS INTERNET

Voici les caractéristiques du lien Internet, telles que proposées par la Direction Solutions Informatiques (DSI) d'Hydro-Québec :

- lien permanent à haute vitesse (LNPA/ADSL ou modem câble, selon les emplacements choisis);
- adresse IP fixe assignée par le fournisseur d'accès Internet;
- ouverture d'autres ports au garde-barrière du fournisseur Internet pour les besoins spécifiques du support à distance (PCAnywhere).

3.3 MÉTRIQUES

Puisque le projet pilote a pour but premier de mesurer la pertinence d'installer en permanence des postes d'accès auprès d'organismes, il est essentiel de mesurer l'utilisation des services Internet d'Hydro-Québec. Un certain nombre de données seront saisies pendant le projet pilote. Certains indicateurs seront obtenus de façon automatique, d'autres sous forme de questionnaires. Les données saisies centralement par Hydro-Québec Distribution permettront d'établir :

- le nombre et la durée des accès au site Internet d'Hydro-Québec Résidentiel ;
- les pages et les services accédés.

Un registre tenu par les organismes participants permettra de connaître le nombre de consommateurs distincts ayant utilisé le service.

Il sera également possible de connaître, par voie de sondage, le niveau de satisfaction et le degré de compréhension des clients. En fin de projet, des consultations seront menées auprès des organismes participants.

3.4 SAISIE DES MÉTRIQUES

Statistiques générales Internet

Le site d'Hydro-Québec cumule des données générales sur les accès Internet. Ces données permettent de mesurer l'achalandage des différentes pages. On peut donc mesurer la fréquentation du site d'Hydro-Québec à partir des postes et les services qui ont été accédés. On ne peut cependant, à partir de ces données, distinguer les comptes clients qui ont été utilisés.

Données sur les consommateurs

Les organismes participants devront maintenir un registre manuel identifiant les consommateurs ayant utilisé le service. Ce registre, dont le gabarit sera fourni par Hydro-Québec Distribution, permettra de colliger les informations suivantes : date, nom de l'utilisateur, numéro de compte Hydro-Québec, services utilisés. Ces données permettront de compléter les statistiques d'utilisation des postes et serviront d'intrant au sondage sur la satisfaction des utilisateurs. Ces données ne seront d'aucune façon utilisées sur une base nominative. Elles ne serviront qu'à des fins statistiques.

Sondage sur la satisfaction et la compréhension

Un sondage permettra de mesurer le niveau de satisfaction et de compréhension des consommateurs utilisateurs. Ce questionnaire pourrait être développé sous forme imprimée, avec demande faite aux organismes de les faire compléter par les consommateurs, de les colliger et de les acheminer à Hydro-Québec Distribution. L'aproche privilégiée serait cependant un sondage téléphonique réalisé par Hydro-Québec Distribution, en fin de projet, auprès des consommateurs ayant utilisé le service.

4. IMPACTS SUR L'ORGANISATION INTERNE

L'**équipe de projet** de la **MMAÉ** est responsable des activités suivantes :

- coordination des différents intervenants internes : DSI, Centre d'appels (HDI et 1-800-Énergie), Affaires réglementaires;
- invitation et sélection des organismes participants (en collaboration avec les Affaires réglementaires);
- préparation des ententes avec les organismes qui comprennent, entre autres, les éléments suivants :
  - nature du service offert (pilote de durée limitée)
  - droit de retrait d'Hydro-Québec Distribution
  - règles de support
  - identification de personnes-ressources au sein des organismes
  - tenue d'un registre d'utilisation
  - responsabilité des organismes pour les équipements
  - obligations des organismes (fournitures, assistance aux consommateurs, sondages)
  - engagements d'Hydro-Québec Distribution;
- point de contact à Hydro-Québec Distribution pour les organismes participants (interventions administratives);
- cueillette et analyse des métriques (électroniques, registres, sondages);
- production d'une recommandation en fin de projet pilote.

Le mandat accordé à la **DSI** pour les fins du projet pilote couvre les éléments suivants :

- acquérir et paramétriser les trois postes requis pour le projet pilote;
- installer les postes chez les organismes sélectionnés;
- procéder aux ententes avec le(s) fournisseur(s) de connexion Internet et superviser l'installation;
- offrir une session de familiarisation d'environ une heure, sur place, suite à l'installation des postes auprès des organismes;
- offrir un service de dépannage de deuxième niveau (sur demande de HydroDirect Internet) : à distance ou sur place (délai de 24 heures) au besoin;
- procéder au démantèlement des installations à la fin du projet pilote.

HydroDirect Internet est appelée, pendant le pilote, à assurer un rôle fidèle à sa mission :

- offrir un support de premier niveau (téléphonique et courriel) pour les services Internet offerts.

5. BÉNÉFICES POUR HYDRO-QUÉBEC DISTRIBUTION

Ce projet offre un certain nombres d'opportunités pour Hydro-Québec Distribution :

- Réponse à une préoccupation des organismes communautaires
  L'approche choisie par Hydro-Québec Distribution consiste à utiliser Internet comme véhicule premier de services d'information et de compréhension. Le présent projet facilitera l'accès à ces services pour une certaine clientèle qui n'a pas accès à Internet.

- Vitrine pour le site Internet d'Hydro-Québec
  Les postes d'accès contribueront à mieux faire connaître le site Internet d'Hydro-Québec et les services qui y sont offerts.

- Préoccupations de la direction Recouvrement
  Bien qu'ouverts à l'ensemble de la clientèle résidentielle, les postes d'accès desserviront vraisemblablement, en premier, une clientèle plus défavorisée. Le projet rejoint donc des préoccupations de la direction Recouvrement qui souhaite expérimenter des moyens pour mieux faire comprendre la consommation électrique à sa clientèle en difficulté de paiement.

6. CONCLUSION

6.1 RECOMMANDATION

Les retombées du projet, en termes de crédibilité et de visibilité pour Hydro-Québec Distribution, sont positives en regard des coûts du projet pilote. La tenue d'un pilote permettra notamment de recueillir des mesures quantitatives sur l'efficacité de postes d'accès dans les organismes communautaires. Nous recommandons donc la mise en place du projet pilote, auprès de trois organismes représentés à la Table de Compréhension de la consommation.

6.2 ÉCHÉANCIER PROPOSÉ

Février 2002	Autorisation de la direction de la VPVSALC.
Octobre 2003	Acceptation de l'offre interne de la DSI.
Novembre 2003	Rencontre avec les organismes communautaires et réception des avis d'intérêt de la part de ces organismes.
Novembre 2003	Acquisition et paramétrisation des postes à Hydro-Québec Distribution.
Décembre 2003	Finalisation de la sélection des 3 organismes participants.
Janvier 2004	Signature des ententes.
Janvier 2004	Mise en exploitation des postes, début du projet pilote.
Février 2005	Fin du projet pilote.
Avril 2005	Analyse des résultats et recommandation.