

Le service Infowatt : résultats du projet-pilote

L'échantillon de clients

Au total le projet-pilote s'est fait chez 182 clients de la Rive-sud de Montréal (Chambly, Greenfield Park, Ville Lemoyne, Longueuil, St-Basile-le-Grand et St-Hubert). Ces clients sont représentatifs de la clientèle d'Hydro-Québec : soit 60% de locataires et 40% de propriétaires. L'échantillon ne comprend pas de clients de moins de 25 ans et peu de clients de 55 ans et plus. Le nombre d'anglophones est sous-représenté par rapport à la population, avec seulement 3% dans l'échantillon par rapport à 11 % dans la population.

Service testé

Le service testé comprenait les caractéristiques et fonctions suivantes :

Choix de modalités de paiement : cinq modalités offerts

- facturer sur consommation réelle pour une période de 30 jours, avec une échéance de 30 jours pour payer.
- facture sur consommation réelle pour une période de 30 jours, sans échéance de paiement.
- facture mensuelle basée sur le mode de versement égaux classique, avec deux révisions par année.
- facture mensuelle basée sur le mode de versements égaux, augmenté de 15%, avec une seule révision annuelle.
- pré-paiement (sans facture), avec un achat minimum de 5\$, assorti d'une assurance de service minimum, (c'est-à-dire que lorsque le montant résiduel atteint 0\$, la consommation est possible mais limitée¹).

Tous les clients ont reçu un montant de 100\$ en guise de compensation pour leur participation au projet, notamment pour le temps consacré à répondre aux enquêtes d'évaluation. Une compensation de 50\$ était offerte pour tester ce nouveau mode.

Systeme

Le système comprend un compteur télécommunicant utilisant la ligne téléphonique du client. Le compteur est relié à un afficheur, par fil, installé dans un endroit central de la maison, habituellement la cuisine. L'afficheur comprend deux lignes de texte, quatre boutons de fonction et un pavé numérique. L'afficheur fonctionne en permanence, même en cas d'interruption de service, car il est alimenté en amont du compteur du client.

Service minimum ou assurance service (s'applique à la modalité pré-paiement)

Lorsque le montant résiduel atteint 0\$, le système assure une alimentation continue pendant une période de 15 minutes, sans limitation. Il effectue ensuite une lecture et si la charge dépasse la valeur maximale autorisée (généralement 1kW, paramétrisable à distance par les services à la clientèle), le service est interrompu pendant 45 minutes. L'opération se poursuit en alternance de pleine charge/interruption, jusqu'à ce qu'un paiement soit effectué. Si la consommation est inférieure à la valeur maximale autorisée, le service électrique demeure alimenté.

¹ Voir Interruption de service et service minimum

En hiver, la pratique d'affaires de non interruption s'applique.

Interruption de service

Pour les modalités de paiement à facturation mensuelle (temps réel et MVE), la pratique d'affaires d'interruption pour non-paiement s'applique, selon le cycle du recouvrement. Les services à la clientèle appellent le client en plus d'un avis d'interruption apparaissant à l'écran. Le système informe les services à la clientèle quand le client prend connaissance du message. Si aucun paiement n'est effectué ou aucune entente négociée, les services à la clientèle approuvent l'interruption à la date indiquée et le système s'auto-interrompt. La réalimentation se fait à distance par les services à la clientèle, mais le client doit appuyer sur une touche pour confirmer sa présence lors de la remise en service (selon la pratique d'affaires du recouvrement).

Facturation

Les clients à facturation mensuelle ont la possibilité de choisir leur date de facturation. Le montant dû apparaît à l'écran le jour convenu et un voyant lumineux s'allume. Le client ne reçoit plus de facture papier dès qu'il signifie au service à la clientèle qu'il est à l'aise avec le système pour faire ses paiements. Le client en pré-paiement fait ses achats à son rythme et n'a pas de facture ni d'échéance.

Paiement

Le paiement est fait à partir du domicile du client, à l'aide de l'afficheur. Le client autorise Hydro-Québec à prélever le montant indiqué dans son compte de banque. Hydro-Québec a préalablement convenu avec la Banque Nationale de percevoir les montants dans les comptes. L'ensemble de l'opération prend environ trois jours à être complété, mais le montant est immédiatement crédité sur l'afficheur du client. En cas de fonds insuffisants, Hydro-Québec indique le montant en souffrance sur l'afficheur aussitôt que la situation est connue.

Négociation d'ententes de paiement

La modalité de pré-paiement permet de négocier des ententes pour recouvrer les arrérages du client. Une proportion de l'achat (négociée avec les services à la clientèle) est appliquée à la dette et la balance va à l'achat pour la consommation future. Cette proportion peut être modifiée en tout temps, après entente avec les services à la clientèle, pour tenir compte de la capacité de payer du client et de la consommation selon la saison.

Messages

Les services à la clientèle peuvent afficher chez le client un ensemble de messages pré-programmés : facture échue, interruption imminente, réalimentation de service, etc. Dans la modalité de pré-paiement, le système affiche un message, accompagné d'un voyant lumineux, quand il reste une réserve de quatre jours et moins de consommation.

Service à la clientèle

Un service à la clientèle dédié au projet est mis à la disposition des clients. Les clients sont appelés environ une fois par mois pendant les trois premiers mois du projet. En tout temps les clients peuvent communiquer avec leurs représentants et ce sont les mêmes personnes qui traitent l'ensemble du dossier (pas d'intervenants multiples, en cas de recouvrement par exemple).

Résultats du projet-pilote

Modes de paiement

Les choix de modes de paiement ont été les suivants :

Ancien mode	Nouveau mode					Total
	MVE classique	MVE +15%	réel 30 jours avec échéance	réel 30 jours sans échéance	pré-paiement	
MVE	75	12			9	96
temps réel (60j.)	13	10	32	3	28	86
Total	88	22	32	3	37	182

Appréciation générale

La très grande majorité des clients participants ont évalué le projet Infowatt comme étant très intéressant (63%) ou assez intéressant (30%). L'intérêt pour le projet est plus élevé chez les propriétaires (69% très intéressant) que chez les locataires (47% très intéressant).

Entre la première enquête effectuée avant l'installation de l'Infowatt et l'enquête finale, la satisfaction des clients s'est particulièrement améliorée sur deux aspects : la façon dont Hydro-Québec effectue la lecture des compteurs (qui est passée de 8,4 à 8,8) et la facilité de comprendre la facture (qui est passée de 8 à 8,3).

Selon les résultats des focus groups avec les clients participants, on ne saurait conclure que tous ont apprécié leur expérience, mais c'est le cas de la grande majorité. Les autres n'ont pas vraiment utilisé l'appareil, le consultant à l'occasion du coin de l'œil et au mois pour payer leur facture. Ceux-ci n'ont pas tenté d'évaluer combien chaque appareil domestique consommait. C'est surtout chez les clients en mode de versements égaux que l'intérêt est plus mitigé. L'impact des économies qu'ils pourraient réaliser ne se ferait sentir qu'en fin d'année, pas immédiatement comme pour ceux qui ont choisi le paiement en temps réel ou le mode Privilège (pré-paiement).

Appréciation des modes de paiement choisis

La très grande majorité des clients participants sont satisfaits ou très satisfaits par rapport au mode de paiement choisi lors du projet-pilote (91,3 %). À peine 7,6 % des clients participants se disent moins satisfaits. La satisfaction a grandi par rapport à l'enquête précédente. On observe en effet une augmentation significative de clients participants plus satisfaits (71,5 %, contre 54,8 % pour l'enquête précédente).

Q61. J'aimerais que vous m'indiquiez si vous êtes plus satisfait, aussi satisfait ou moins satisfait du mode de paiement actuel par rapport à l'ancien mode de paiement que vous utilisiez ?

Catégorie	Enquête préc. (n = 177)	Enquête finale (n =172)
Plus satisfait	54,8 %	71,5 %
Aussi satisfait	36,2 %	19,8 %
Moins satisfait	4,5 %	7,6 %
N.S.P.	4,5 %	1,2 %

Interface client

Facilité d'utilisation

Plus de la moitié des répondants estiment que l'afficheur est très facile à utiliser (56%) et environ 40% l'estiment assez facile d'utilisation. Faciliter le paiement serait la principale amélioration à apporter à l'afficheur : plusieurs clients éprouvent des difficultés à faire des paiements, ils doivent sortir le guide à chaque fois ou téléphoner à un agent.

L'afficheur

Satisfaction à l'égard de 9 aspects de l'afficheur Focus groups avec les participants au projet-pilote

	TOTAL N : 45		TOTAL N : 45
La grosseur des caractères	8,7	Le bruit des touches	7,8
L'éclairage/ la luminosité	8,5	La navigation avec les flèches	7,7
Le nombre de lignes	7,8	La facilité d'opérer l'afficheur	8,0
La grosseur des touches	8,4	L'apparence de l'appareil	8,4
La navigation avec les flèches	7,7		

Les affichages et menus utilisés le plus fréquemment sont :

- Consommation : coût à l'heure;
- Consommation : consommation/ aujourd'hui;
- Consommation : consommation/ jour;
- Facture/ paiement.

Trois affichages sont peu populaires, soit :

- Info période en cours : autres transactions;
- Info période en cours : location de chauffe-eau;
- Info Tarif.

Utilisation du service

En moyenne, au cours du dernier mois précédant l'enquête finale, les clients ont utilisé l'afficheur 26 fois ou environ une fois par jour, soit 6 fois de moins que lors de l'enquête précédente, un mois après l'installation. Cette baisse de 20 % de l'utilisation de l'afficheur, tout en étant significative, est plutôt normale. La persistance de l'usage est plutôt élevée lorsque l'on considère qu'il y a environ 10 mois d'intervalle entre les deux observations.

La saison est un facteur très important au niveau de la fréquence d'utilisation de l'afficheur. En effet, 61 % des clients participants disent avoir consulté plus souvent l'afficheur pendant les mois d'hiver.

L'afficheur est utilisé également pour faire des paiements (83%), que pour consulter les historiques (86%) ou comprendre et contrôler l'énergie (79%).

Comportement énergétique et économie perçue

Près de la moitié des clients participants ont modifié de façon importante (36%) ou très importante (11%) leurs habitudes de consommation d'électricité dans le but d'économiser de l'énergie. Les résultats sont les mêmes que lors de l'enquête précédente.

En moyenne, les clients participants ont nommé 1,84 changements au niveau de leurs habitudes de consommation d'électricité. De nombreux changements (20 principaux) ont été identifiés par les clients participants.

Les quatre principaux changements sont :

- réduction de l'utilisation de l'éclairage (28,2 %) ;
- réduction de l'utilisation de l'eau chaude / de la durée des douches (26,8 %) ;
- réduction de l'utilisation du chauffage / thermostats baissés (26,8 %) ;
- réduction de l'utilisation de la sècheuse (17,4 %).

En moyenne, les clients participants estiment à 10% les économies attribuables à l'utilisation de l'Infowatt. Environ la moitié des clients participants considèrent que l'Infowatt les aide dans la gestion de leur budget, dont 29% beaucoup.

Q62. Pensez-vous que votre nouveau mode de paiement vous aide beaucoup, assez, peu ou pas du tout à gérer votre budget ?

Catégorie	Client participant (n = 155)
Beaucoup	25,2 %
Assez	25,2 %
Peu	17,4 %
Pas du tout	32,3 %
N.S.P.	0,0 %

Intentions de payer pour le service

Environ 40% des clients participants seraient prêts à payer pour l'afficheur Infowatt, s'il était offert sur une base commerciale. Les clients sont prêts à payer en moyenne un montant de 7,82 \$ par mois pour le service. Pour donner une mesure plus conservatrice, on calcule une moyenne tronquée (moyenne sans les valeurs marginales, ne conservant que 90 % des valeurs pour établir la moyenne). Cette mesure nous indique que les clients participants sont prêts à payer en moyenne un montant de 7,00 \$ par mois pour le service Infowatt.

Principaux avantages et désavantages associés au service Infowatt

Les clients participants ont identifié neuf principaux avantages associés au service Infowatt :

- un mode de paiement : facile / rapide / sans se déplacer (31,5 %) ;
- savoir ce que l'on consomme (26,5 %) ;
- contrôler plus facilement notre consommation (13,7 %) ;
- conscientiser l'importance d'économiser l'énergie / d'éviter le gaspillage (6,9 %) ;
- avoir l'historique de la consommation (4,4 %) ;
- mise à jour rapide du compte d'électricité (4,0 %) ;
- les bénéfices financiers (4,0 %) ;
- service à la clientèle de qualité (1,9 %) ;
- facile d'usage / système convivial (1,6 %).

Les deux tiers des clients participants n'ont pas identifié de désavantage au service. Les autres mentionnent comme principaux désavantages : les complications pour faire le paiement (4,1 %), les pannes du système (3,5 %), les pertes d'emplois occasionnées par le système (2,9 %), la difficulté de comprendre le système (2,9 %).

Selon les focus groups, la sensibilisation à leur consommation demeure l'élément le plus intéressant de l'Infowatt chez la majorité des clients, même si bon nombre ont peu utilisé cette information. Ceux qui se sont impliqués ont testé tous leurs appareils et pris certaines mesures qui leur ont permis d'économiser de l'argent. Environ le tiers des participants aux focus groups sont dans cette situation. Presque tous ont apprécié faire leur paiement d'électricité de la maison. Cela ne constitue pas une amélioration pour les quelques clients qui payaient déjà par Internet, mais les autres sont très satisfaits de l'afficheur à cet égard, même si la démarche a paru compliquée à certains. Ceux qui étaient déjà en mode de versements égaux ont vu moins d'avantages que d'autres au fait de payer de la maison, plusieurs d'entre eux payant déjà par versements pré-autorisés. Pour les clients en mode Privilège qui n'ont pas de grandes capacités financières, le fait de pouvoir payer à leur rythme constitue un avantage de taille.

Suggestions pour améliorer le service

La principale suggestion d'amélioration du service serait de fournir une lecture détaillée de la consommation, pour certains appareils (chauffage, eau chaude, éclairage et appareils électriques). Actuellement, on doit faire beaucoup d'observation pour savoir combien chaque appareil consomme et, si certains l'ont fait, ce n'est pas la majorité. La plupart se sont limités à évaluer la consommation de certains appareils ou usages assez évidents : la douche, la sècheuse ou le lave-vaisselle par exemple.

L'afficheur pourrait également être amélioré (plus grand, plus lisible).

Quelques-uns souhaiteraient pouvoir imprimer leur facture à partir de l'afficheur. Ils aiment l'avoir sur papier car ils font des comparaisons d'une année à l'autre, ce que ne leur permet pas l'afficheur avec son historique d'une année.

Approche client dans le projet-pilote:

Information dans la zone à l'étude : Au début de 1997, une lettre d'information est envoyée à environ 1000 clients dans la zone à l'étude, demandant l'autorisation de procéder à la relève de leur compteur deux fois par semaine, pendant quatre mois, à des fins d'analyse de leur consommation d'électricité.

Sondage d'éligibilité : 969 clients éligibles, sur la Rive-sud de Montréal. Un plan échantillonnal de 300 clients, représentatifs de la clientèle résidentielle est élaboré.

Recrutement : Contact avec les clients correspondants aux profils recherchés. Une proportion d'environ 60% des clients contactés acceptent de recevoir la visite d'un agent Infowatt.

Visite : Un releveur de compteur spécialement formé pour le projet, rencontre le client pendant une heure et vingt, avec en mains une analyse qu'il a réalisée au préalable sur les habitudes de paiement du client. L'agent aide le client à choisir le mode de paiement le mieux adapté. Seulement 6% des clients ont refusé de participer au projet-pilote. Pour les autres, on convient d'une date pour l'installation du système.

Sondage pré-projet : Le client répond ensuite à un questionnaire téléphonique pré-installation, pour connaître son comportement pré-projet en matière de consommation d'énergie et de paiement de facture.

Installation : Une équipe de trois personnes (un technicien et deux installateurs) vient installer l'équipement pendant que l'agent Infowatt explique le fonctionnement de l'appareil et remet un dépliant explicatif. L'installation dure entre deux et quatre heures. En juillet 1998, nous limitons le nombre d'installations à 180, en raison de problèmes techniques.

Suivi et Service à la clientèle : une équipe de services à la clientèle est dédiée uniquement aux clients Infowatt. Au début, le client est appelé une fois par mois pour vérifier s'il a des problèmes. On lui offre de cesser de recevoir la facture papier (clients à facturation mensuelle), s'il est à l'aise avec le système. Le client a toujours affaires avec la même personne pour toutes ses questions.

Sondage après deux mois d'utilisation : les clients sont contactés pour évaluer le système environ deux mois après l'installation

Focus groups avec les clients : En février et mars 1999, cinq focus groups sont tenus avec 38 clients participants, regroupés selon le mode de paiement qu'ils ont choisi.

Démantèlement : Après avoir pris rendez-vous avec le client, les systèmes sont démantelés au terme d'un an d'utilisation. Une équipe de deux personnes procède à l'enlèvement du système. Un montant de compensation et un thermomètre sont remis aux clients par l'agent Infowatt. Le tout dure environ une heure.

Sondage de fin de projet : D'avril à septembre 1999, les clients sont sondés dès le démantèlement ou peu de temps avant, pour évaluer l'ensemble du projet.

Communication finale : Une lettre de remerciement est envoyée au client.