RÉPONSES D'HYDRO-QUÉBEC DISTRIBUTION

AUX ENGAGEMENTS NUMÉROS 70 À 73

Engagement n° 70 :

Indiquer combien est-ce que cela prend-il de temps avant que Capgemini commence à téléphoner au client après un premier passage pour l'installation de compteur. (Demandé par la FCEI)

Réponse à l'engagement n° 70 :

À la suite d'une première intervention infructueuse, un accroche porte est laissé chez le client, l'invitant à communiquer avec le centre de gestion des demandes du prestataire de services d'installation dans le but de prendre rendez-vous pour l'installation du compteur de nouvelle génération. Le prestataire de services peut décider :

- **d'enclencher un cycle d'appels, deux jours ouvrables après la première visite ;**
- **de faire une nouvelle intervention sur le terrain (balayage).**

Les appels peuvent être faits en matinée, en après-midi, en soirée et durant la fin de semaine.

Par ailleurs, le Distributeur rappelle que le prestataire de services d'installation est rémunéré en fonction du nombre d'installations effectuées et qu'il doit réaliser un pourcentage minimal d'installations. Le projet-pilote de Villeray, où le nombre de compteurs situés à l'intérieur est nettement supérieur à la moyenne provinciale, a permis de conclure que la performance du prestataire de services rencontrera les objectifs prévus au contrat d'installation.

Engagement n° 71 :

Fournir l'explication des huit mille cent quatre-vingt-dix-neuf (8 199) appels. (Demandé par la FCEI)

Réponse à l'engagement n° 71 :

Tableau 71-A : Appels considérés à titre d'intervention (appels productifs)

	Nombre d'appels		
	Entrants	Sortants	Total
Appels pour prise de rendez-vous	964	2 138	3 102

- **Le nombre d'appels sortants effectués par le générateur d'appels inclut :**
  - **les appels sans réponse du client (plusieurs tentatives en matinée, en après-midi, en soirée et durant la fin de semaine) ;**
  - **les messages laissés sur des boîtes vocales ;**
  - **les contacts directs avec le client, transférés à un agent pour une prise de rendez-vous.**

Tableau 71-B : Appels non considérés à titre d'intervention (appels non productifs)

	Nombre d'appels		
	Entrants	Sortants	Total
Problématique dossiers et système		3 963	3 963
Appels transférés au Distributeur	213		213
Demandes d'information	921		921
	1 134	3 963	5 097

- **Problématiques dossiers et système :**
  - **incapacité du système à générer des appels à partir de certains numéros de téléphone ;**
  - **mauvais numéro de téléphone au dossier du client.**

- **Appels transférés au Distributeur :**
  - **questions relatives au dossier du client (incluant la facturation).**

- **Demandes d'information :**
  - **questions générales sur le projet ;**
  - **questions sur le processus d'installation.**

Engagement n° 72 :

Ventiler sur le nombre de 2 700 quel est le nombre de visites et quel est le nombre d'appels. (Demandé par la FCEI)

Réponse à l'engagement n° 72 :

Les 938 installations (930 à l'intérieur et 8 à l'extérieur) réalisées en trois interventions ont nécessité 1 876 visites et 938 appels.

Engagement n° 73 :

Indiquer le processus suivi pour tester les fonctions de branchement et débranchement plus spécifiquement par rapport aux actions que les clients ont dû prendre à l'intérieur de leur domicile. (Demandé par UC)

Réponse à l'engagement n° 73 :

Les fonctions de branchement / débranchement ont été testées en collaboration avec des employés volontaires du Distributeur. Aucune action spécifique n'était attendue de leur part. Ils étaient en contact avec le Distributeur pour toute la durée du test afin de confirmer le bon déroulement des opérations.

Avant l'interruption, l'identité du compteur a été confirmée et une lecture a été prise à distance. L'employé devait confirmer cette lecture, de même que la réussite des opérations d'interruption et de remise en service.

Le Distributeur souligne que ces tests visaient uniquement à s'assurer de l'exactitude des données reçues et du bon fonctionnement des commandes reçues ou envoyées au frontal d'acquisition. Ils ne visaient en aucune manière à tester les processus qui encadreront les opérations d'interruption ou remise en service lorsque celles-ci seront effectuées auprès des clients dans le cadre des opérations régulières du Distributeur.