

**SUIVI DES ACTIVITÉS PROMOTIONNELLES
PROMOTION DES DEMANDES D'ABONNEMENT
PAR LE LIBRE-SERVICE SUR LE WEB**

1. CONTEXTE

1 Conformément à l'engagement pris dans le cadre du dossier R-3814-2012, le Distributeur a
2 informé la Régie le 8 avril 2016 de son intention de procéder à un projet pilote concernant la
3 promotion des demandes d'abonnement par le libre-service sur le Web, en vertu de
4 l'article 2.3 des *Conditions de service d'électricité* (CSÉ).

5 Ce projet pilote avait pour objectifs de :

- 6 • mesurer l'effet d'offrir un crédit correspondant aux frais d'abonnement (frais de
7 gestion [20 \$] ou frais d'ouverture de dossier [50 \$]) aux clients résidentiels qui
8 effectuent leur demande d'abonnement (emménagement) au moyen du libre-service
9 sur le Web ;
- 10 • déterminer les ajustements à apporter aux procédures et aux systèmes pour traiter
11 adéquatement les demandes des clients.

12 L'économie de 20 \$ ou 50 \$ offerte aux clients dans le cadre du projet pilote se justifie par
13 les coûts évités des opérations liées à l'ouverture et à la gestion des dossiers réalisées par
14 d'autres moyens que le Web qui nécessitent l'intervention d'un représentant.

15 Le projet pilote s'est tenu du 11 avril au 30 septembre 2016 auprès de l'ensemble des clients
16 résidentiels.

2. SUIVI AU 31 DÉCEMBRE 2016

17 Entre les mois d'avril et septembre 2016, le Distributeur a publicisé son offre par différents
18 moyens tels que :

- 19 • insertion d'un encart avec la facture de 2,3 M de clients résidentiels ;
- 20 • envoi d'une infolettre à 1,6 M de clients résidentiels ;
- 21 • réalisation d'une campagne de promotion sur les réseaux sociaux (Twitter et
22 Facebook) et sur des plates-formes multiples (placements sur le Web, abribus, métro
23 et messages radio) ;
- 24 • achat de mots-clés et ciblage sur des sites Web liés au déménagement ;
- 25 • présence sur le site Web Jedéménagement.ca ;
- 26 • ajout d'un message sur la réponse vocale interactive (RVI) pour inciter les clients à
27 faire leur demande d'abonnement par le libre-service sur le Web ;
- 28 • affichage de l'offre sur la page d'accueil du site Web du Distributeur avec un lien vers
29 la page « changer son adresse en ligne ».

- 1 Les principaux constats que le Distributeur tire du projet pilote sont les suivants :
- 2 • impact favorable de l'incitatif financier sur la part des transactions d'emménagements
 - 3 effectuées par le libre-service sur le Web par rapport aux autres canaux de
 - 4 transaction (représentants, RVI, libre-service sur le Web et courrier) ;
 - 5 • lissage des appels des clients dans la journée et diminution du temps d'attente
 - 6 attribuables à l'offre sur le Web ainsi que l'élargissement des heures d'ouverture.

2.1. Impact de la mesure sur les demandes d'abonnement réalisées par le libre-service sur le Web

7 Le tableau 1 présente l'impact du crédit offert sur les parts de transactions des demandes
8 d'abonnement (emménagements) réalisées par le libre-service sur le Web et par les autres
9 canaux de transactions entre le 11 avril et le 30 septembre 2016, en comparaison avec les
10 parts observées en 2015 pour la même période.

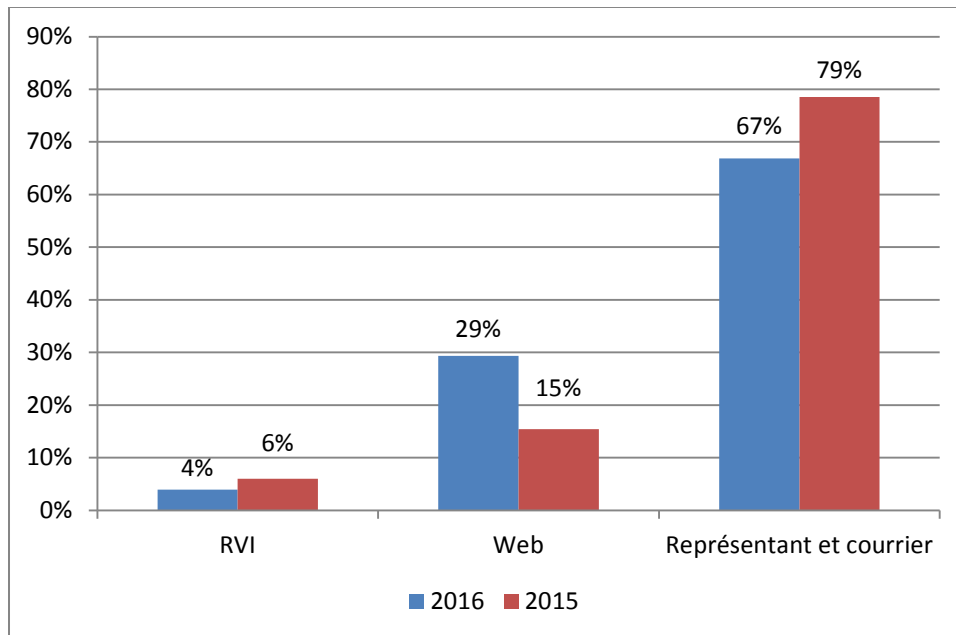
**TABLEAU 1 :
IMPACT DE L'OFFRE SUR LA PART DES TRANSACTIONS D'EMMÉNAGEMENTS
RÉALISÉES PAR LE LIBRE-SERVICE SUR LE WEB ET PAR D'AUTRES CANAUX EN 2015 ET 2016**

Moyens	Libre-service sur le Web		Autres canaux	
	2016	2015	2016	2015
11 avril au 30 septembre				
Part des transactions	29 %	15 %	71 %	85 %
Emménagements	132 557	67 647	322 472	370 231

11 Par rapport à 2015 pour la même période, le Distributeur constate une augmentation de plus
12 de 95 % du nombre de demandes d'abonnement (emménagements) effectuées au moyen
13 du Web pour la période du 11 avril au 30 septembre. Malgré un ralentissement des activités
14 de promotion après la pointe de déménagements-emménagements du mois de juillet, la part
15 des transactions réalisées au moyen du libre-service sur le Web s'est maintenue autour de
16 30 % jusqu'à la fin du projet pilote.

17 La figure 1 présente la répartition des différents canaux utilisés pour les demandes
18 d'emménagements entre le 11 avril et le 30 septembre des années 2016 et 2015.

**FIGURE 1 :
DEMANDES D'EMMÉNAGEMENTS PAR CANAUX DE TRANSACTION
DU 11 AVRIL AU 30 SEPTEMBRE**



- 1 L'augmentation des transactions complétées par le libre-service sur le Web entre 2016 et
 2 2015 s'est traduite par une baisse du volume des transactions par l'entremise des
 3 représentants et du courrier (- 12 %) et de la RVI (- 2 %).
- 4 Qui plus est, le Distributeur constate que le projet pilote a également généré l'adhésion à
 5 d'autres services sur le Web comme la Facture Internet (11 783 nouvelles adhésions) et le
 6 Mode de versements égaux (16 544 nouvelles adhésions).
- 7 Le tableau 2 présente la répartition des clients, actuels et nouveaux, selon le type de frais
 8 crédités. Le Distributeur constate que le nombre de clients actuels qui se sont prévalus de
 9 son offre est presque équivalent à celui des nouveaux clients, pour un total de 5,2 M\$ en
 10 frais crédités.

TABLEAU 2 :
FRAIS CRÉDITÉS PAR TYPE DE FRAIS
PÉRIODE DU 11 AVRIL AU 30 SEPTEMBRE 2016

Type de frais	Nombre de transactions	Frais par transaction	Total des frais crédités
Ouverture de dossier (nouveaux clients)	83 856	50 \$	4 192 800 \$
Gestion de dossier (clients actuels)	48 701	20 \$	974 020 \$
Total	132 557	—	5 166 820 \$

2.2. Impact de la mesure après le projet pilote

1 Le tableau 3 présente les parts des transactions de demandes d'abonnement
 2 (emménagements) complétées par le Web et par les autres canaux de transactions entre le
 3 1^{er} octobre et le 31 décembre 2016, en comparaison avec les parts observées en 2015 pour
 4 la même période. Pour les mois d'octobre à décembre 2016 qui ont suivi le projet pilote, le
 5 Distributeur constate une augmentation d'environ 30 % du nombre de transactions
 6 d'emménagements effectuées au moyen du libre-service sur le Web.

TABLEAU 3 :
RÉPARTITION DES TRANSACTIONS PAR TYPES DE CANAUX À LA SUITE DU PROJET PILOTE

Moyens	Libre-service sur le Web		Autres canaux	
	2016	2015	2016	2015
1 ^{er} octobre au 31 décembre	2016	2015	2016	2015
Part des transactions	13 %	10 %	87 %	90 %
Emménagements	18 841	14 329	129 150	129 378

7 Sans l'incitatif financier, la part des demandes d'abonnement complétées au moyen du Web
 8 a chuté dans les trois mois qui ont suivi la fin du projet pilote, mais elle s'est toutefois avérée
 9 plus élevé qu'en 2015.

2.3. Ajustements aux procédures et aux systèmes

10 Un des objectifs du projet pilote était de déterminer les ajustements à apporter aux
 11 procédures et aux systèmes pour traiter adéquatement les demandes des clients. Au cours
 12 du projet pilote, les problèmes empêchant le traitement de la demande d'abonnement avec
 13 succès par le libre-service sur le Web ont été plus nombreux que prévus.

1 Certaines demandes d'abonnement n'ont pu être complétées par les clients sur le Web pour
2 des raisons techniques. L'entrée d'une adresse non reconnue par le système, d'un numéro
3 d'assurance sociale non valide ou non fourni, un lieu de consommation visé par un défaut de
4 paiement, ainsi que le chevauchement ou un écart entre les dates d'emménagement et de
5 déménagement sont des exemples de problèmes rencontrés par les clients qui ont dû
6 téléphoner pour finaliser leur demande.

7 Dans le cadre du projet pilote, le Distributeur n'a pas facturé de frais d'abonnement aux
8 clients visés par ces problèmes techniques. Le tableau 4 présente la répartition des clients
9 visés par cette situation. Ces frais sont en sus de ceux présentés au tableau 2.

TABLEAU 4 :
FRAIS CRÉDITÉS PAR TYPE DE FRAIS
TRANSACTIONS COMPLÉTÉES PAR TÉLÉPHONE EN RAISON DE PROBLÈMES TECHNIQUES

Type de frais	Nombre de transactions	Frais par transaction	Total des frais crédités
Ouverture de dossier (nouveaux clients)	4 789	50 \$	239 450 \$
Gestion de dossier (clients actuels)	11 606	20 \$	232 120 \$
Total	16 395	—	471 570 \$

10 Les problèmes associés au manque de clarté, aux erreurs d'adresse dans le libre-service ou
11 aux lieux de consommation pour lesquels le client est en défaut de paiement seront corrigés
12 avant la prochaine pointe de déménagements-emménagements de juillet 2017. Toutefois
13 certains problèmes rencontrés par les clients ne seront pas rectifiés comme par exemple,
14 l'impossibilité de compléter la demande en ligne lorsque le numéro d'assurance sociale
15 (NAS) n'est pas fourni puisqu'il s'agit d'un renseignement obligatoire à la conclusion d'une
16 demande d'abonnement en vertu des CSÉ.

3. CONCLUSION

17 À la lumière de ces résultats, le Distributeur constate qu'un incitatif financier permet
18 d'accroître le volume des demandes d'abonnements complétées au moyen du Web
19 confirmant l'intérêt de sa clientèle pour cette mesure. Cela vient également confirmer le bien-
20 fondé de la proposition du Distributeur de ne pas facturer au client sa demande
21 d'abonnement complétée au moyen d'un des libres-services.¹

¹ R-3964-2016, HQD-4, document 2 (B-0111), page 11.

1 Le Distributeur constate également que le projet pilote a eu l'effet de stimuler, dans les mois
2 qui ont suivi, l'utilisation du Web comme moyen pour effectuer une demande d'abonnement,
3 et ce, même si l'incitatif financier n'était plus offert.

4 Enfin, le Distributeur travaille à diminuer les causes d'erreurs dans les transactions Web.

5 Comme mentionné dans sa lettre du 29 mars 2017 à la Régie, le Distributeur répétera
6 l'expérience pour la période d'avril à septembre 2017. Cette offre s'inscrit dans une volonté
7 générale du Distributeur à vouloir simplifier l'accès à ses services et rendre les clients
8 autonomes dans la gestion de leurs comptes et le suivi de leurs demandes. Plus
9 précisément, le projet pilote de 2017 vise à poursuivre la promotion de l'utilisation du libre-
10 service Web. Il a pour objectifs de confirmer les résultats obtenus en 2016 et valider les
11 ajustements apportés aux procédures et aux systèmes à la suite des résultats de l'activité
12 promotionnelle de 2016. Le Distributeur fera le suivi de l'activité promotionnelle 2017 dans
13 son Rapport annuel, conformément à la décision D-2013-037.