

**RÉPONSE D'HYDRO-QUÉBEC DISTRIBUTION
À L'ENGAGEMENT NUMÉRO 2**

Engagement n° 2 (demandé par ACEF de Québec)

Détailler et donner l'information sur quels sont les coûts évités par l'offre Web ou service voix interactive et nous donner le détail des composantes de ces coûts évités tout en prenant en considération les surcoûts que peuvent engendrer la plate-forme Web ou le service téléphonique, voix interactive.

Réponse à l'engagement n° 2 :

1 Les frais d'abonnement de 25 \$ applicables lorsque l'abonnement (ouverture et
2 gestion des dossiers) est effectué par un représentant sont calculés sur la base
3 du taux horaire d'un représentant (124,00 \$) et du temps de traitement moyen
4 d'une demande d'abonnement par un représentant du service à la clientèle (12
5 minutes ou 0,20 heure)¹.

6 Le coût unitaire par transaction d'une demande d'abonnement effectuée au
7 moyen du libre-service sur le Web est de 2 \$².

8 En conséquence, les coûts évités sont environ de 23 \$ par transaction faite par le
9 libre-service sur le Web.

10 Le Distributeur considère les libres-services comme son offre de référence en
11 matière d'abonnement et souhaite renforcer l'incitatif pour le client d'utiliser ces
12 moyens.

13 Outre les clients qui bénéficient d'une réduction de frais en complétant leur
14 demande d'abonnement au moyen du libre-service sur le Web, l'ensemble des
15 clients bénéficient d'une plus grande disponibilité des représentants aux
16 services à la clientèle qui peuvent effectuer d'autres tâches, dont répondre aux
17 demandes d'autres clients, et contribuer à diminuer le délai moyen de réponse.

¹ Pièce HQD-4, document 2 (B-0111), page 10 et pièce HQD-16, document 2 (B-0164), réponse à la question 15.1 de la demande de renseignements de l'ACEF de Québec.

² Pièce HQD-4, document 2 (B-0111), page 10 et pièce HQD-16, document 2 (B-0164), réponse à la question 17.1 de la demande de renseignements de l'ACEF de Québec.