

**RÉPONSE D'HYDRO-QUÉBEC DISTRIBUTION
À L'ENGAGEMENT NUMÉRO 15**

Engagement n° 15 (demandé par la Régie)

Fournir plus de détails quant au sondage, outre le 40 %.

Réponse à l'engagement n° 15 :

1 **Le Distributeur a ajouté des questions au suivi de la satisfaction de la clientèle**
2 **résidentielle, qu'il effectue en continu, afin d'évaluer l'intérêt de la clientèle pour**
3 **le paiement par carte de crédit. Le nombre de clients interrogés est de 668.**

4 **Parmi les clients interrogés, 40 %, avec une marge d'erreur de $\pm 3,7$ % (niveau de**
5 **confiance de 95 %), ont exprimé un intérêt à payer par carte de crédit leur facture**
6 **d'électricité si Hydro-Québec leur en offrait la possibilité.**

7 **L'intérêt des clients se situe à 8 %, avec une marge d'erreur de $\pm 2,1$ % (niveau**
8 **de confiance de 95 %), lorsque les clients sont informés que le service de**
9 **paiement par carte de crédit serait offert par un intermédiaire (un tiers) qui**
10 **collecterait les paiements et ajouterait 2 % au montant des factures. Cette**
11 **proposition demeure pertinente pour le Distributeur, car elle répond à la volonté**
12 **d'un nombre significatif de clients.**

13 **Ces résultats représentent une mesure de l'intention des clients de payer par**
14 **carte de crédit. En effet, le résultat réel pourrait être différent et évoluer dans le**
15 **temps.**