

**RÉPONSE D'HYDRO-QUÉBEC DISTRIBUTION  
À L'ENGAGEMENT NUMÉRO 9**



**Engagement n° 9 (demandé par SÉ)**

Indiquer les statistiques de 2012 à 2017 du taux d'abandon associé au système téléphonique d'Hydro-Québec, en indiquant également le nombre de tels appels.

**Réponse à l'engagement n° 9 :**

1 Le Distributeur présente au tableau E-9 l'information demandée pour les années  
 2 2013 à 2017 en continuité avec les données présentées au dossier R-3933-2015<sup>1</sup>.  
 3 Les données de 2012 ne sont pas disponibles.

4 Le Taux d'abandon téléphonique associé au système téléphonique  
 5 d'Hydro-Québec indique le taux d'abandon téléphonique lorsque le système  
 6 téléphonique d'Hydro-Québec raccroche après que l'appel eut été placé en  
 7 attente.

8 Comme mentionné en audience<sup>2</sup>, la performance du centre d'appels s'est  
 9 améliorée de façon très importante depuis 2015, notamment en regard du délai  
 10 moyen de réponse (DMR), qui est passé de 205 secondes en 2015 à 87 secondes  
 11 en 2016 pour les clients résidentiels<sup>3</sup>, ce qui a un impact favorable sur la  
 12 réduction du nombre d'appels manqués.

**TABLEAU E-9 :**  
**TAUX D'ABANDON TÉLÉPHONIQUE, TAUX D'ABANDON ASSOCIÉ AU SYSTÈME TÉLÉPHONIQUE**  
**D'HYDRO-QUÉBEC ET NOMBRE D'APPELS MANQUÉS**

Taux d'abandon téléphonique	2013	2014	2015	2016	2017 *
Clients résidentiels	11%	7%	7%	5%	5%
Clients commerciaux	10%	8%	8%	4%	4%
Taux d'abandon associé au système téléphonique	2013	2014	2015	2016	2017 *
Clients résidentiels	22,9%	15,3%	10,4%	1,8%	2,1%
Clients commerciaux		6,6%	2,6%	1,5%	0,0%
Nombre d'appels manqués	2013	2014	2015	2016	2017 *
	1 784 804	887 963	546 455	82 463	88 833

Note \* : données préliminaires au 30 novembre 2017.

<sup>1</sup> Dossier R-3933-2015, pièce HQD-16, document 8 (B-0084), réponse à la question 1.16 d) de SÉ-AQLPA.

<sup>2</sup> Notes sténographiques du 7 décembre 2017 (A-0049), volume 3, pages 48-49.

<sup>3</sup> Pièce HQD-2, document 1 (B-0009), page 13, tableau 2.