

RÉPONSE À L'ENGAGEMENT N° 5

Référence : ENG-5 (Énergir), audience du 9 septembre 2024

Demande : Vérifier les coûts évités dans la période couverte par le tableau Q-3.2 de la pièce B-0121 suite à l'augmentation de 15 % de la clientèle qui a migré vers la facture électronique d'octobre 2021 à mai 2024 (demandé par OC)

Réponse :

1 Selon les budgets annuels liés aux dépenses d'impression et de frais postaux pour les factures
2 papier, une économie d'environ 200 000 \$ est liée à la diminution du nombre de clients inscrits à
3 la facture papier pour la période d'octobre 2021 à mai 2024. Les dépenses annuelles liées aux
4 coûts d'impression et de frais postaux pour les factures papier des années tarifaires 2022 à 2024
5 furent les suivantes :

- 6 • 1 303 153 \$ en 2021-2022;
- 7 • 1 262 021 \$ en 2022-2023;
- 8 • 1 088 199 \$ en 2023-2024 (excluant le mois de septembre).

9 Le prix unitaire est passé de 1,15 \$ à 1,25 \$ d'octobre 2021 à mai 2024, soit une hausse de 8 %.¹

10 Il est difficile d'établir les coûts évités qui sont directement liés à la migration vers la facture
11 électronique étant donné les fluctuations qu'on observe quant à la base de la clientèle (clients qui
12 se joignent et clients qui quittent) notamment en raison des emménagements et déménagements
13 des clients. Les clients actifs depuis plusieurs années sont souvent ceux qui ne sont pas inscrits
14 à la facture électronique. À noter que tous les nouveaux clients qui emménagent via l'Espace
15 client sont automatiquement inscrits à la facture électronique. Pour ceux qui appellent au service
16 à la clientèle pour signaler leur emménagement, ceux-ci se voient proposés la facture
17 électronique et acceptent à un haut pourcentage (environ 90%) ce moyen de communication.

¹ En plus des raisons déjà mentionnées en lien avec les économies d'échelle, le prix sera appelé à augmenter notamment en raison de la hausse du coût des timbres prévue en janvier 2025 : [Postes Canada | Le prix du timbre va augmenter | La Presse](#)