

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



## 1. CONTEXTE

1 En 2016 et 2017, le Distributeur a réalisé deux projets pilote auprès de l'ensemble des clients  
 2 résidentiels visant à promouvoir l'utilisation du libre-service Web.

3 Les deux projets pilote consistaient notamment à offrir un crédit correspondant aux frais  
 4 d'abonnement (frais de gestion [20 \$] ou frais d'ouverture de dossier [50 \$]), en vertu de  
 5 l'article 11.6 des *Conditions de service* (CS), aux clients résidentiels effectuant leurs  
 6 demandes d'abonnement (emménagements) au moyen du libre-service sur le Web.

7 Les résultats obtenus lors des activités promotionnelles réalisées en 2016 et 2017 ont  
 8 démontré que l'incitatif financier proposé avait un impact significatif sur le volume de  
 9 demandes d'abonnement complétées au moyen du libre-service Web.

10 Par ailleurs, dans sa décision D-2017-118<sup>1</sup>, la Régie approuvait la proposition du Distributeur  
 11 de ne facturer aucuns frais au client lorsque sa demande d'abonnement est complétée au  
 12 moyen d'un libre-service Web. À la suite de cette décision, le Distributeur a poursuivi son offre  
 13 promotionnelle jusqu'à la mise en vigueur des *Conditions de service* le 1<sup>er</sup> avril 2018. Ainsi  
 14 conformément à l'engagement pris dans le cadre du dossier R-3814-2012, le Distributeur  
 15 présente les résultats de l'activité promotionnelle réalisée du 1<sup>er</sup> janvier au 31 mars 2018.

## 2. SUIVI AU 31 MARS 2018

16 Le tableau 1 présente la répartition des différents canaux utilisés pour les demandes  
 17 d'emménagements en 2017 et 2018 pour la période du 1<sup>er</sup> janvier au 31 mars.

**TABLEAU 1 :**  
**PART DES TRANSACTIONS D'EMMÉNAGEMENTS RÉALISÉES AVEC SUCCÈS PAR LE LIBRE-SERVICE**  
**SUR LE WEB ET PAR D'AUTRES CANAUX EN 2017 ET 2018**

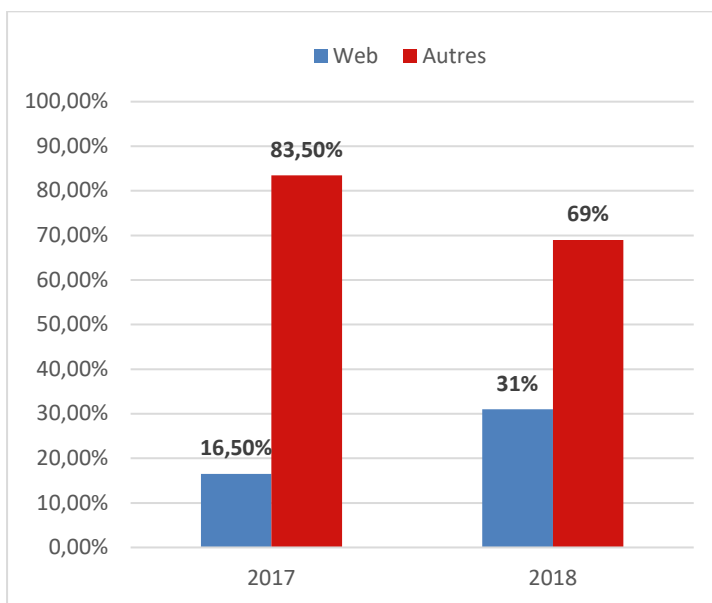
Moyens	Libre-service sur le Web		Autres canaux	
	2018	2017	2018	2017
1 <sup>er</sup> janvier au 31 mars				
<b>Part des transactions</b>	<b>31,0 %</b>	<b>16,5 %</b>	<b>69,0 %</b>	<b>83,5 %</b>
Emménagements	43 500	23 927	96 727	121 121

18 Par rapport à 2017, pour la même période, le Distributeur constate une augmentation  
 19 croissante du nombre de demandes d'abonnement (emménagements) effectuées avec  
 20 succès au moyen du Web. Ainsi, la part des transactions réalisées au moyen du libre-service  
 21 sur le Web représentait 31% du total des transactions.

<sup>1</sup> Dossier R-3964-2016 - Demande relative à la modification des Conditions de service d'électricité et des frais afférents

- 1 La figure 1 illustre cette tendance en présentant la répartition des différents canaux utilisés
- 2 pour les demandes d'emménagements en 2017 et 2018, entre le 1<sup>er</sup> janvier et le 31 mars.

**FIGURE 1 :  
DEMANDES D'EMMÉNAGEMENTS WEB VS AUTRES CANAUX  
EN 2017 ET 2018**



3 L'augmentation des transactions complétées avec succès par le libre-service sur le Web entre  
4 2017 et 2018 a logiquement entraîné une baisse du volume des transactions par l'entremise  
5 des représentants, du courrier et de la RVI, qui sont conjointement passés de 83,5 % à 69 %,  
6 pour la période concernée.

7 Le tableau 2 présente la répartition des frais crédités par type de frais pour la période allant  
8 du 1<sup>er</sup> janvier 2018 au 31 mars 2018. Le total des transactions (48 837) comprend à la fois les  
9 transactions réalisées avec succès grâce au libre-service Web (43 500) et les transactions  
10 initiées par le Web mais ayant nécessité l'intervention d'un représentant (5 337). Dans les  
11 deux cas le crédit a été offert au client.

**TABLEAU 2 :**  
**FRAIS CRÉDITÉS PAR TYPE DE FRAIS**  
**PÉRIODE DU 1<sup>ER</sup> JANVIER 2018 AU 31 MARS 2018**

Type de frais	Nombre de transactions	Frais par transaction	Total des frais crédités
Ouverture de dossier (nouveaux clients)	13 674	50 \$	683 700 \$
Gestion de dossier (clients actuels)	35 163	20 \$	703 260 \$
<b>Total</b>	<b>48 837</b>	<b>—</b>	<b>1 386 960 \$</b>

### 3. CONCLUSION

- 1 Bien que la période du 1<sup>er</sup> janvier au 31 mars comprenne habituellement moins de demandes  
2 d'abonnements que le reste de l'année, les résultats obtenus viennent tout de même confirmer  
3 la part grandissante de l'utilisation du libre-service Web dans le nombre total des demandes  
4 d'emménagements.
- 5 La décision D-2017-118 de la Régie donnant effet à l'article 2.1 des CS en vigueur au 1<sup>er</sup> avril  
6 2018, permet au Distributeur de poursuivre la promotion des demandes d'abonnement par le  
7 libre-service sur le Web pour inciter, en continu, les clients à utiliser ces fonctionnalités Web.
- 8 Le Distributeur poursuit ses efforts afin de rendre la transaction d'abonnement la plus fluide  
9 possible pour le client. Des améliorations seront ainsi apportées prochainement au système  
10 afin, notamment, de mieux expliquer aux clients les causes empêchant le traitement de leur  
11 demande d'abonnement sur le Web.