

Club informatique Mont-Bruno

Séances du premier et du 27 novembre 2013

Présentateur : André Charest

La facture électronique (exemple, la facture d'Hydro-Québec)

La facture électronique remplace avantageusement la facture papier reçue par la poste. Mais avant de s'en prévaloir, pour quelque fournisseur habituel que ce soit, encore faut-il avoir un service de messagerie électronique que l'on utilise régulièrement. Avoir un service de messagerie et ne pas l'ouvrir plusieurs fois par semaine équivaut à avoir une boîte aux lettres qu'on oublie de vider.

La facture électronique est utile pour les fournisseurs de masse, lesquels encouragent leur clientèle à l'utiliser. Ces fournisseurs de masse sont Hydro-Québec, Bell, Vidéotron, les compagnies de cartes de crédit, etc. La facture électronique leur permet de réduire leurs coûts (enveloppes, timbres, etc.) et d'éliminer du papier.

Mais on ne s'inscrit pas à une facture électronique tant qu'on ne maîtrise pas sa messagerie électronique.

La facture électronique d'Hydro-Québec puisque les Québécois qui possèdent un logement à leur nom normalement la reçoivent nous servira d'exemple (voir page suivante).

Livraison de la facture. Voici le contenu d'un courriel de livraison de facture électronique :

Hydro-Québec - Votre facture par Internet

Bonjour,

Vous venez tout juste de recevoir votre facture d'électricité.

Montant de votre facture : 116,15 \$
Solde de votre compte : 116,15 \$
Date limite de paiement : 2013/09/19

Adresse du lieu de consommation : Appartement 07
123, rue Nouvelle
Saint-Bruno-de-Montarville QC J3V 6N9

Pour visualiser votre facture :

- Rendez-vous au <http://www.hydroquebec.com/residentiel/index.shtml>
- Cliquez sur le bouton "Accéder à Mon Espace client"
- Entrez votre code d'accès et votre mot de passe

IMPORTANT

Veuillez ne pas répondre au présent courriel. Puisqu'il a été généré automatiquement, nous ne pourrions donner suite à votre question ou commentaire. Pour joindre un représentant des Services à la clientèle, visitez <http://www.hydroquebec.com/pournousjoindre/index.html>

Les Services à la clientèle d'Hydro-Québec

Le site d'Hydro-Québec renseigne ses visiteurs sur son produit, l'électricité, et ses opérations. Le site permet à ses clients résidentiels, entre autres, de s'inscrire à un espace client pour en connaître davantage sur leur consommation en kilowattheures et en dollars. Il offre aussi des services de facturation et de paiement électroniques. Vous pouvez mettre le site d'Hydro-Québec dans vos favoris, mais ce n'est vraiment pas nécessaire, puisqu'en tant que récipiendaire de la facture d'Hydro-Québec, vous aurez rarement besoin de passer par cette voie pour accéder au site.

Note : les sites sont refaits périodiquement; les exercices décrits ci-dessous pourraient ne plus fonctionner après une nouvelle refonte du site.

Exercice 1 : Comment accéder au site d'Hydro-Québec

1. Lancez votre navigateur **Internet (Internet Explorer, Google Chrome, ou autre)**
2. Si la page d'ouverture de votre navigateur n'est pas la page d'accueil de **Google**, accédez à la page d'accueil de **Google**.
3. Ouvrez la page d'accueil d'**Hydro-Québec** avec les actions suivantes :
 - 3.1. dans le champ de recherche de **Google**, commencez à écrire **hydro québec**; sous le

- champ de recherche, le nom d'**Hydro-Québec (hydro quebec)** apparaîtra sans doute après n'avoir tapé que quelques lettres;
- 3.2. cliquez sur **hydro quebec** pour placer ces mots dans le champ de recherche; la page d'ouverture de **Google** est immédiatement remplacée par une première page de résultats avec le site d'**Hydro-Québec** en première et deuxième positions sous le champ de recherche;
 - 3.3. avec le 2^e résultat, vous avez le choix d'accéder à la page d'accueil du site en cliquant sur [Accueil Hydro-Québec | Hydro-Québec](#), ou sur un des 6 liens que vous offre ce résultat ([Résidentiel](#), [Emplois](#), [Accéder à Mon Espace client](#), etc.) pour aller directement au but; aux fins de cet exercice, cliquez sur le lien à la page d'accueil du site.
4. Le site s'ouvre; sur la page d'accueil défilent environ toutes les 7 secondes trois messages sur fond d'écran différent. On peut arrêter le défilement sur un message choisi en cliquant sur les deux petites barres verticales sous le message (▬▬). Les petites barres sont remplacées par une pointe (▤) sur laquelle on peut cliquer pour reprendre le défilement.
 5. Sur le fond d'écran, il y a un grand panneau divisé en deux volets, **CLIENTS** et **ACTUALITÉS**; sous le panneau, on trouve une barre qui nous permet de joindre **Hydro-Québec** à différents sujets; juste en dessous, en bas de page, on trouve toute une série de liens de recherche; sous **Clients résidentiels**, cliquez sur **Créer mon compte résidentiel**.
 6. La page **GÉRER MON COMPTE** s'ouvre dans laquelle on vous explique les différentes options qui s'offrent à vous. Étudiez la page.
 7. Cliquez sur le X dans le coin supérieur droit pour fermer le site.

Exercice 2 : Comment s'inscrire pour avoir son espace client Hydro-Québec, étape 1 : choisir son code d'accès et son mot de passe

1. Accédez à la page d'accueil d'**Hydro-Québec** (voir exercice précédent).
2. Dans le volet de gauche du grand panneau, cliquez sur **Clients RÉSIDENTIELS**.
3. Cliquez sur **ACCÉDER À VOTRE ESPACE CLIENT**.
4. Comme vous n'avez pas encore d'espace client, du côté droit cliquez sur le bouton **Créer Mon Espace client**.
5. Créez votre code d'accès avec les actions suivantes :
 - 5.1. dans la nouvelle page qui s'ouvre, pointez avec la souris le point d'interrogation qui suit **Comment choisir votre code d'accès** ; voici ce qu'on y lit en plus de vous faire dire que votre code d'accès sert à vous identifier

Le code d'accès choisi :

 - doit avoir entre 7 et 75 caractères ;
 - ne doit pas comporter d'espaces ou d'accents ;
 - ne doit pas contenir une séquence de plus de 4 caractères faisant déjà partie de votre mot de passe.
 - 5.2. aux fins de démonstration, j'invente et je note le code d'accès suivant (vous créez votre propre code d'accès) – Amperac; ce code d'accès respecte les exigences et est

facile à retenir le temps de le lire et de l'inscrire puisqu'il est composé du nom d'Ampère et de mes initiales.

6. Créez votre mot de passe avec les actions suivantes :
 - 6.1. pointez maintenant avec la souris le point d'interrogation qui suit **Choisissez votre mot de passe** ; voici ce qu'on y lit

Le mot de passe :

- doit avoir entre 8 et 256 caractères, dont au moins 1 majuscule, 1 minuscule et 1 chiffre ;
- ne doit pas comporter d'espaces ou d'accents ;
- ne doit pas contenir une séquence de plus de 4 caractères faisant déjà partie de votre code d'accès.

- 6.2. aux fins de démonstration, j'invente et je note un mot de passe (vous créez votre propre mot de passe) – Mp3691215 : ce mot de passe respecte les exigences et est relativement facile à retenir le temps de le lire et de l'inscrire.
7. Votre code d'accès et votre mot de passe ayant été bien notés dans un cahier ou carnet que vous rangez dans un endroit sûr à l'écart de l'ordinateur, fermez le site et passez à l'étape 2.

Exercice 3: Comment s'inscrire pour avoir son espace client Hydro-Québec, étape 2 : repérer d'autres renseignements utiles

1. Accédez à la page d'accueil d'**Hydro-Québec**.
2. Dans la large bande sous le panneau de la page d'accueil, sous **Clients résidentiels**, cliquez sur le lien **Créer mon compte résidentiel**.
3. Dans la page **GÉRER MON COMPTE**, sous **FACTURE**, il ya deux liens qui vous amènent à des renseignements utiles à consulter et qui vous permettront de décider d'avance ce que vous comptez faire :
 - [Mode de versements égaux](#), et
 - [Prélèvement automatique](#).
4. Consultez les pages sur lesquelles ces liens vous conduisent et décidez en conséquence ce que vous voulez faire.
5. Fermez le site.
6. Sortez votre dernière facture d'électricité et passez à l'étape 3.

Exercice 4 : Comment s'inscrire pour avoir son espace client Hydro-Québec, étape 3 : s'inscrire

1. Accédez à la page d'accueil d'**Hydro-Québec**.
2. Dans le volet de gauche du panneau, cliquez sur **Clients RÉSIDENTIELS**.
3. Dans la page qui vient de s'ouvrir, cliquez sur **ACCÉDER À VOTRE ESPACE CLIENT**,
4. Dans la nouvelle page, cliquez sur le bouton **Créer Mon Espace client**.
5. La page suivante vous offre de remplir la première de 4 étapes avec les actions

suivantes :

- 5.1. écrivez le code d'accès que vous avez choisi dans le champ approprié;
 - 5.2. écrivez votre mot de passe dans le champ suivant;
 - 5.3. confirmez votre mot de passe;
 - 5.4. passez à la vérification de sécurité; Hydro veut être sûre que c'est un humain qui crée une page personnelle et non un robot qui pourrait en ouvrir des centaines. Seul un humain peut déchiffrer le code de sécurité : tapez un à un les caractères du code de sécurité comme vous les voyez (minuscules, majuscules, etc.) dans le champ prévu.
6. Si vous avez complété la première étape avec succès, passez aux autres étapes avec les actions suivantes :
- 6.1. saisissez votre numéro de client et le numéro de votre dernière facture dans les champs prévus;
 - 6.2. confirmez votre identité telle qu'elle apparaît à l'écran, si c'est bien le cas en cochant la case appropriée et en cliquant sur le bouton **Confirmer**;
 - 6.3. entrez votre adresse courriel dans le champ prévu et cliquez sur le bouton **Créer Mon Espace client**.
7. Suivez les autres instructions s'il y a lieu et cliquez sur le **X** dans le coin supérieur droit pour fermer le site.

Exercice 5 : Comment accéder à mon espace client pour connaître ma dernière facture d'électricité

1. Refaire les étapes 1, 2 et 3 de l'exercice précédent.
2. Dans la nouvelle page, entrez votre code d'accès et votre mot de passe.
3. Cliquez sur le bouton **Ouvrir une session**.
4. Entrez votre **Code d'accès** et votre **Mot de passe**.
5. Votre espace client s'ouvre; votre solde apparaît dans **MON COMPTE**; notez les trois liens sous **Consommation** qui vous permettront, si vous les ouvrez, d'avoir le portrait de votre consommation, de comparer votre consommation avec celles de ménages qui ont un profil semblable au vôtre, ou de remplir un questionnaire pour apprendre comment réduire votre consommation.
6. Cliquez sur le bouton **Consulter ma facture**;
7. Un encadré apparaît au bas de la page (**Internet Explorer 10**) qui vous demande si vous voulez ouvrir ou enregistrer votre facture; cliquez sur ouvrir; vous pourrez toujours l'enregistrer ou l'imprimer par la suite; fermez le site.