

**ENBRIDGE GAZ QUÉBEC**  
**FERMETURE DES LIVRES**  
**SOMMAIRE DES RÉSULTATS DES INDICES DE QUALITÉ DU SERVICE**  
**ANNÉE DE RÉFÉRENCE : 2024**

Entre 2006 à 2015, Enbridge Gaz Québec (auparavant connu sous le nom de « Gazifère Inc. », ci-après « **EGQ** ») soumettait à la Régie de l'énergie (ci-après la « **Régie** ») un sommaire des résultats des indices de qualité du service, conformément aux exigences du mécanisme incitatif alors en vigueur. Cette obligation n'était plus nécessaire pour EGQ depuis le retour au coût de service. Cependant, dans sa décision [D-2024-042](#)<sup>1</sup>, la Régie a ordonné qu'à partir de 2025, le partage des trop-perçus (TP) soit conditionnel à l'atteinte du résultat global de réalisation des indices de performance, réinstaurant ainsi cette exigence de suivi. Bien que cette exigence ne soit en vigueur qu'à compter de l'année 2025, EGQ est d'avis qu'il est souhaitable de maintenir le dépôt de ce suivi pour l'année 2024, tel que cela a été fait par le passé. Par conséquent, le distributeur présente, à titre indicatif, les résultats des indices de qualité du service pour l'année 2024, conformément à ce qu'il avait annoncé.<sup>2</sup>

Dans le cadre du mécanisme incitatif, la Régie avait approuvé, aux termes de sa décision D-2010-112<sup>3</sup>, un mécanisme de partage de l'excédent de rendement basé notamment sur cinq indices de qualité de service, lesquels ont une pondération de 20 % chacun. Aux termes de cette même décision, la Régie limitait la valeur de chacun des indicateurs de performance à 100 % au maximum et le poids de chacun à 20 % au maximum. L'utilisation de ces paramètres et pondérations, tels qu'ils étaient établis dans le cadre du mécanisme incitatif, a été reconduite par la Régie dans la décision [D-2024-042](#)<sup>4</sup>.

Dans le tableau ci-dessous, EGQ présente les cinq indices de qualité du service, les indices de performance correspondants, la pondération attribuée à chacun ainsi que la performance atteinte au cours de l'exercice financier se terminant le 31 décembre 2024. L'indice de performance global pour l'exercice financier 2024 s'établit à 94,02 %, soit un résultat supérieur au seuil minimal de 90% établi dans la décision D-2010-112<sup>5</sup> pour que le partage des trop-perçus s'applique sans

---

<sup>1</sup> Dossier R-4194-2022, Phases 3A et 3B, décision [D-2024-042](#), paragraphe 231.

<sup>2</sup> Dossier R-4003-2017, Phase 1, décision [D-2017-081](#), pages 21-22, paragraphes 46 à 52.

<sup>3</sup> Dossier R-3724-2010, décision [D-2010-112](#), page 60, paragraphe 230.

<sup>4</sup> Dossier R-4194-2022, Phases 3A et 3B, décision [D-2024-042](#), paragraphie 231.

<sup>5</sup> Dossier R-3724-2010, décision [D-2010-112](#), page 58, paragraphe 216.

pondération. Toutefois, aucun trop-perçu n'a été généré en 2024 et, puisque ce mécanisme n'entrera en vigueur qu'en 2025, cette conclusion est communiquée à titre indicatif uniquement.

<b>Enbridge Gaz Québec</b>			
<b>Sommaire des indices de qualité et performance réelle 2024</b>			
<b>Indices de qualité</b>	<b>Indices de performance</b>	<b>Pondération</b>	<b>Performance réelle 2024</b>
Entretien préventif	Respect du programme d'entretien préventif	20 %	100 %
Rapidité de réponse aux situations d'urgence	Réponse à l'intérieur d'un délai maximal de 35 minutes	20 %	97,19 %
Fréquence de lecture des compteurs	Pourcentage des compteurs lus selon la politique	20 %	94,51 %
Rapidité de réponse aux appels téléphoniques	Réponse aux appels téléphoniques en 30 secondes ou moins	20 %	89,42 %
Satisfaction de la clientèle <sup>6</sup>	Pourcentage du niveau de satisfaction envers la prestation de service	20 %	89 %
Indice global (moyenne pondérée)			94,02 %

<sup>6</sup> Aux termes de la décision [D-2022-120](#), paragraphe 146, la Régie autorise EGQ à ne plus soumettre le Rapport annuel sur le sondage de satisfaction de la clientèle. Conséquemment, EGQ dépose seulement le sommaire des résultats à la pièce EGQ-5, Document 1.5.

**ENBRIDGE GAZ QUÉBEC**  
**INDICE DE PERFORMANCE**  
**RAPPORT DE L'ENTRETIEN PRÉVENTIF 2024**  
**RÉSULTATS AU 31 DÉCEMBRE 2024**

TÂCHES		JANVIER	FÉVRIER	MARS	AVRIL	MAI	JUIN	JUILLET	AOÛT	SEPTEMBRE	OCTOBRE	NOVEMBRE	DÉCEMBRE	TOTAL	% Completé
Inspection de valves	Planifié	10	86	89	59	51	6	0	5	2	0	0	1	309	
	Réalisé	12	87	71	59	51	6	0	5	2	0	0	17	310	100%
Protection cathodique	Planifié	0	0	0	408	0	0	0	0	0	0	0	0	408	
	Réalisé	0	0	0	408	0	0	0	0	0	0	0	0	408	100%
Détection de fuites branchements (nombre)	Planifié	0	2	933	0	0	0	317	847	1486	5969	3643	0	13197	
	Réalisé	0	2	933	0	0	0	317	847	1486	5969	3643	0	13197	100%
Détection de fuites conduites principales (KM)	Planifié	0	0	2	0	0	1	4	26	27	113	105	0	278	
	Réalisé	0	0	2	0	0	1	4	26	27	113	105	0	278	100%
Tests d'odorant	Planifié	13	13	0	26	13	13	13	13	13	13	13	11	154	
	Réalisé	13	13	0	26	13	13	13	13	13	13	13	11	154	100%
Régulation	Planifié	11	16	5	6	19	26	7	2	13	11	6	19	141	
	Réalisé	17	7	25	9	5	9	14	10	8	5	21	11	141	100%
TOTAL	Planifié	34	117	1029	499	83	46	341	893	1541	6106	3767	31	14487	
	Réalisé	42	109	1031	502	69	29	348	901	1536	6100	3782	39	14488	100%

**Résultat plafonné selon la D-2010-112      100%**

**ENBRIDGE GAZ QUÉBEC**  
**INDICE DE PERFORMANCE**  
**RAPIDITÉ DE RÉPONSE AUX SITUATIONS D'URGENCE 2024**  
**RÉSULTATS AU 31 DÉCEMBRE 2024**

	Nombre d'appels total	Nombre d'appels répondus à l'intérieur de 35 min.	% d'appels répondus à l'intérieur de 35 min.
Jan-24	144	139	96.53%
Feb-24	108	106	98.15%
Mar-24	71	71	100.00%
Apr-24	82	82	100.00%
May-24	89	88	98.88%
Jun-24	77	74	96.10%
Jul-24	77	76	98.70%
Aug-24	59	57	96.61%
Sep-24	117	115	98.29%
Oct-24	219	212	96.80%
Nov-24	189	180	95.24%
Dec-24	120	114	95.00%
<b>Total</b>	<b>1352</b>	<b>1314</b>	<b>97.19%</b>

**ENBRIDGE GAZ QUÉBEC**  
**INDICE DE PERFORMANCE**  
**FRÉQUENCE DE LECTURE DES COMPTEURS 2024**  
**RÉSULTATS AU 31 DÉCEMBRE 2024**

	<i>Nombre total des compteurs à lire</i>	<i>Nombre total des compteurs lus</i>	<i>% Respecté</i>
<b>Janvier</b>	43,358	38,038	87.73%
<b>Février</b>	44,804	41,941	93.61%
<b>Mars</b>	44,817	43,534	97.14%
<b>Avril</b>	44,822	43,242	96.47%
<b>Mai</b>	44,827	42,505	94.82%
<b>Juin</b>	44,797	41,898	93.53%
<b>Juillet</b>	44,899	43,053	95.89%
<b>Août</b>	44,830	43,731	97.55%
<b>Septembre</b>	44,809	42,896	95.73%
<b>Octobre</b>	44,963	43,809	97.43%
<b>Novembre</b>	45,029	41,832	92.90%
<b>Décembre</b>	44,992	41,003	91.13%
<b>TOTAL</b>	<b>536,947</b>	<b>507,482</b>	<b>94.51%</b>

**ENBRIDGE GAZ QUÉBEC**  
**INDICE DE PERFORMANCE**  
**RAPIDITÉ DE RÉPONSE AUX APPELS TÉLÉPHONIQUES 2024**  
**RÉSULTATS AU 31 DÉCEMBRE 2024**

	<i>Appels reçus</i>	<i>% Répondu</i>	<i>Indice de performance (30 secondes)</i>	<i>% Politique (30 secondes) (1)</i>
<i>Janvier</i>	5,884	100%	30 sec.	85.61%
<i>Février</i>	4,879	100%	30 sec.	90.37%
<i>Mars</i>	4,794	100%	30 sec.	91.89%
<i>Avril</i>	5,184	100%	30 sec.	90.10%
<i>Mai</i>	5,093	100%	30 sec.	91.64%
<i>Juin</i>	4,589	100%	30 sec.	89.19%
<i>Juillet</i>	5,067	100%	30 sec.	93.57%
<i>Août</i>	4,720	100%	30 sec.	91.14%
<i>Septembre</i>	4,500	100%	30 sec.	94.33%
<i>Octobre</i>	5,859	100%	30 sec.	89.69%
<i>Novembre</i>	5,602	100%	30 sec.	87.61%
<i>Décembre</i>	6,372	100%	30 sec.	77.89%
<b>TOTAL</b>	<b>62,543</b>	<b>100%</b>	<b>30 sec.</b>	<b>89.42%</b>

Note (1) : Le résultat final de 89,42 % représente une amélioration de 4,2 % par rapport à 2023, malgré une augmentation de près de 2 % du nombre d'appels traités. Le temps moyen de réponse aux appels s'est également amélioré, passant de 31 secondes à 19 secondes. La durée moyenne des appels est quant à elle assez stable, passant de 7:06 en 2023 à 6:32 en 2024 (4:59 min en 2020, 6:21 min en 2021, 7:02 min en 2022). Il est important de noter que 99,30 % des appels d'urgence sont traités en moins de 30 secondes, avec un temps moyen de réponse de seulement 4 secondes.

**ENBRIDGE GAZ QUÉBEC**  
**INDICE DE PERFORMANCE**  
**SONDAGE DE SATISFACTION DE LA CLIENTÈLE**  
**RÉSULTATS AU 31 DÉCEMBRE 2024**

	Résultats 8-10 en %
<b>Total</b>	<b>89%</b>
<i>Clientèle résidentielle (RÉS)</i>	92%
<i>Clientèle affaire (CII)</i>	84%
Strates - Demandes d'information (DI)	87%
Strates - Visites techniques initiées par EGQ (VIG)	92%
Strates - Visites techniques initiées par le client (VIC)	94%
Strates - Travaux et nouveaux branchements (NB/T)	87%