

Rapport annuel 2025

Requête 4336-2026

Sommaire des résultats des indices de qualité du service

Table des matières

1.	INTRODUCTION	3
2.	RETOUR DES INDICES COMME CONDITION D'ADMISSIBILITÉ	3
3.	RÉSULTATS RÉELS POUR L'ANNÉE 2025	4
4.	CONCLUSION	5

1. INTRODUCTION

L'année 2025 constitue la première année d'application du nouveau mécanisme de partage des trop-perçus et des manques à gagner approuvé par la Régie de l'énergie (ci-après la « **Régie** ») dans sa décision D-2024-042¹. Conformément à cette décision, l'accès au partage des trop-perçus est conditionnel à l'atteinte d'un résultat global minimal aux indices de qualité du service, réintroduisant une exigence de suivi qui n'était plus en vigueur depuis le retour au coût de service en 2016.

Auparavant, entre 2006 et 2015, Enbridge Gaz Québec (ci-après « **EGQ** ») soumettait à la Régie un sommaire des résultats des indices de qualité du service, conformément aux exigences du mécanisme incitatif alors en vigueur. Cette obligation a été levée avec le retour au coût de service. EGQ a toutefois choisi de maintenir volontairement le dépôt annuel de ces résultats, estimant qu'il était souhaitable de ne pas perdre ce type d'information, initiative accueillie favorablement par la Régie dans sa décision D-2017-081².

2. Retour des indices comme condition d'admissibilité

Dans sa décision D-2024-042, la Régie a établi que le partage des trop-perçus serait désormais conditionnel à l'atteinte du résultat global des indices de performance. Elle a ordonné à EGQ d'utiliser, à compter de 2025, les mêmes indices, paramètres, et pondérations que ceux présentés dans ses rapports annuels. Conformément à la décision D-2010-112³, la valeur de chacun des indices est limitée à 100 % et le partage de l'excédent de rendement est conditionnel à l'atteinte d'un pourcentage global de réalisation des indices de qualité de service dont les seuils sont établis comme suit :

¹ Dossier R-4194-2022, Phases 3A et 3B, décision [D-2024-042](#), par. 228 à 231.

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

³ Dossier R-3724-2010, décision [D-2010-112](#), par. 216 à 230.

1) La performance globale d'Enbridge Gaz Québec doit être au moins égale à 90% pour que le partage des gains (trop-perçu) selon le mode de partage s'applique sans pondération ;

2) Si la performance globale est entre 80 % et 90 %, Enbridge Gaz Québec peut garder un pourcentage des trop-perçus selon la formule suivante : performance globale réelle multipliée par la quote-part des trop-perçus au distributeur et calculée selon la formule de partage ;

3) Si la performance globale est en dessous de 80 %, les clients obtiennent 100 % des trop-perçu.

3. Résultats réels pour l'année 2025

Le tableau ci-dessous présente les cinq indices de qualité de service, leurs indicateurs de performance, leur pondération respective ainsi que les résultats atteints pour l'exercice financier se terminant le 31 décembre 2025. L'indice de performance global s'établit à 91,93 %, soit au-dessus du seuil minimal de 90 % prévu à la décision D-2010-112⁴ pour l'application intégrale du mécanisme de partage des trop-perçus. Ce résultat confirme que la condition de performance fixée par la Régie est respectée.

EGQ peut donc partager les trop-perçus générés en 2025 selon la formule de partage approuvée par la Régie, et présentée à la pièce EGQ-5, Document 1, page 1 de 2, lignes 35 à 53.

⁴ Dossier R-3724-2010, décision [D-2010-112](#), par. 216.

Tableau – Sommaire des indices de qualité et performance réelle 2025

Indices de qualité	Indices de performances	Pondération	Performance réelle 2025
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 %	95,56 %
Fréquence de lecture des compteurs	Pourcentage des compteurs lus selon la politique	20 %	91,85%
Rapidité de réponse aux appels téléphoniques	Réponse aux appels téléphoniques en 30 secondes ou moins	20 %	81,24%
Satisfaction de la clientèle ⁵	Pourcentage du niveau de satisfaction envers la prestation de service	20 %	91 %
Indice global (moyenne pondérée)		20 %	91,93%

4. Conclusion

Pour conclure, EGQ demande à la Régie de :

- Prendre acte de l'atteinte par Enbridge Gaz Québec d'un résultat global de réalisation des indices de performance de 91,93 % pour l'année 2025.

⁵ 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-4, Document 1.5.

**ENBRIDGE GAZ QUÉBEC
INDICE DE PERFORMANCE
RAPPORT DE L'ENTRETIEN PRÉVENTIF 2025
RÉSULTATS AU 31 DÉCEMBRE 2025**

TÂCHES		JANVIER	FÉVRIER	MARS	AVRIL	MAI	JUIN	JUILLET	AOÛT	SEPTEMBRE	OCTOBRE	NOVEMBRE	DÉCEMBRE	TOTAL	% Completé
Inspection de valves	Planifié	47	38	11	56	59	17	15	0	0	1	1	4	249	
	Réalisé	50	38	11	56	59	16	12	6	0	1	0	0	249	100,00%
Protection cathodique	Planifié	0	0	404	0	0	7	0	0	0	0	0	0	411	
	Réalisé	0	0	404	0	0	7	0	0	0	0	0	0	411	100,00%
Détection de fuites branchements (nombre)	Planifié	0	0	268	1275	0	1604	1348	2834	2146	3751	0	0	13226	
	Réalisé	0	0	268	1275	0	1604	1348	2834	2146	3751	0	0	13226	100,00%
Détection de fuites conduites principales (KM)	Planifié	0	0	0	0	2	43	49	72	92	82	0	0	340	
	Réalisé	0	0	0	0	2	43	49	72	92	82	0	0	340	100,00%
Tests d'odorant	Planifié	13	13	13	12	12	12	12	12	12	12	12	12	147	
	Réalisé	13	13	13	12	12	12	12	12	12	12	12	12	147	100,00%
Régulation	Planifié	2	5	13	8	13	15	3	9	19	27	27	14	155	
	Réalisé	2	7	16	13	10	18	7	19	15	15	30	3	155	100,00%
TOTAL	Planifié	62	56	709	1351	86	1698	1427	2927	2269	3873	40	30	14528	
	Réalisé	65	58	712	1356	83	1700	1428	2943	2265	3861	42	15	14528	100,00%

Résultat plafonné selon la D-2010-112

100%

ENBRIDGE GAZ QUÉBEC
INDICE DE PERFORMANCE
RAPIDITÉ DE RÉPONSE AUX SITUATIONS D'URGENCE 2025
RÉSULTATS AU 31 DÉCEMBRE 2025

	Nombre d'appels total	Nombre d'appels répondus à l'intérieur de 35 min.	% d'appels répondus à l'intérieur de 35 min.
janv-25	138	132	95,65%
févr-25	159	142	89,31%
mars-25	96	93	96,88%
avr-25	91	88	96,70%
mai-25	90	87	96,67%
juin-25	83	80	96,39%
juil-25	96	93	96,88%
août-25	100	98	98,00%
sept-25	115	110	95,65%
oct-25	194	184	94,85%
nov-25	102	98	96,08%
déc-25	176	171	97,16%
Total	1440	1376	95,56%

ENBRIDGE GAZ QUÉBEC
INDICE DE PERFORMANCE
FRÉQUENCE DE LECTURE DES COMPTEURS 2025
RÉSULTATS AU 31 DÉCEMBRE 2025

	<i>Nombre total des compteurs à lire</i>	<i>Nombre total des compteurs lus</i>	<i>% Respecté</i>
Janvier	44 963	40 819	90,78%
Février	43 155	31 571	73,16%
Mars	44 913	35 492	79,02%
Avril	44 907	42 651	94,98%
Mai	44 813	43 359	96,76%
Juin	44 912	41 676	92,79%
Juillet	44 929	43 086	95,90%
Août	44 928	43 900	97,71%
Septembre	44 940	42 948	95,57%
Octobre	44 889	43 096	96,01%
Novembre	44 952	42 961	95,57%
Décembre	43 825	40 891	93,31%
TOTAL	536 126	492 450	91,85%

ENBRIDGE GAZ QUÉBEC
INDICE DE PERFORMANCE
RAPIDITÉ DE RÉPONSE AUX APPELS TÉLÉPHONIQUES 2025
RÉSULTATS AU 31 DÉCEMBRE 2025

	<i>Appels reçus</i>	<i>% Répondu</i>	<i>Indice de performance (30 secondes)</i>	<i>% Politique (30 secondes) (1)</i>
Janvier	6 217	100%	30 sec.	76,84%
Février	5 294	100%	30 sec.	78,83%
Mars	5 379	100%	30 sec.	76,50%
Avril	4 795	100%	30 sec.	85,22%
Mai	4 768	100%	30 sec.	90,07%
Juin	4 613	100%	30 sec.	89,33%
Juillet	4 444	100%	30 sec.	89,82%
Août	4 692	100%	30 sec.	81,44%
Septembre	5 055	100%	30 sec.	79,26%
Octobre	6 012	100%	30 sec.	78,64%
Novembre	4 776	100%	30 sec.	81,13%
Décembre	5 051	100%	30 sec.	67,78%
TOTAL	61 096	100%	30 sec.	81,24%

Note (1) : Le temps moyen de réponse aux appels s'est maintenu sous la barre des 60 secondes en 2025, s'établissant à 44,7 secondes en moyenne. Bien que la cible réglementaire de 90% des appels répondus en moins de 30 secondes n'ait pas été atteinte, cette performance doit être analysée dans un contexte opérationnel particulier.

En effet, l'année 2025 a été marquée par une continuité de l'évolution du profil des appels, notamment en raison du déploiement et de la promotion de nouveaux programmes (biénergie, rappels des PGEÉ, ajustements tarifaires, etc.). Ces éléments génèrent des demandes plus complexes de la part de la clientèle, nécessitant un accompagnement accru et contribuant à allonger les temps de traitement.

Par ailleurs, certaines variations ponctuelles de la disponibilité des ressources, notamment liées à des absences imprévues (maladies ou événements familiaux), sont survenues de façon concomitante à ces changements, dans un contexte difficilement prévisible et hors du contrôle direct de l'organisation.

La durée moyenne des appels a ainsi connu une augmentation, atteignant 7 min 32 s en 2025. Cette évolution s'inscrit dans une tendance observée au cours des dernières années : 4 min 59 s en 2020, 6 min 21 s en 2021, 7 min 02 s en 2022, 7 min 06 s en 2023 et 6 min 32 s en 2024.

Il est également important de souligner que les appels d'urgence continuent d'être traités avec un niveau de performance très élevé : 98,62% de ces appels sont pris en charge en moins de

**ENBRIDGE GAZ QUÉBEC
INDICE DE PERFORMANCE
SONDAGE DE SATISFACTION DE LA CLIENTÈLE
RÉSULTATS AU 31 DÉCEMBRE 2025**

	Résultats 8-10 en %
Total	91%
<i>Clientèle résidentielle (RÉS)</i>	91%
<i>Clientèle affaire (CII)</i>	91%
Strates - Demandes d'information (DI)	86%
Strates - Visites techniques initiées par Gazifère (VIG)	94%
Strates - Visites techniques initiées par le client (VIC)	92%
Strates - Travaux et nouveaux branchements (NB/T)	89%