

Rapport annuel 2025

Requête 4336-2026

Réponses d'Enbridge Gaz Québec à la demande de renseignements no 1 de la Régie

**RÉPONSES D'EGQ À LA DEMANDE DE RENSEIGNEMENTS N° 1 DE LA RÉGIE DE L'ÉNERGIE (LA RÉGIE) RELATIVE À LA
DEMANDE D'EXAMEN DU RAPPORT ANNUEL D'ENBRIDGE GAS QUÉBEC POUR LA PÉRIODE
DU 1^{ER} JANVIER 2025 AU 31 DÉCEMBRE 2025**

**SUIVI RELATIF AUX PROCÉDURES INTERNES ET À LA MÉTHODOLOGIE D'ESTIMATION DES
COÛTS**

- 1. Références :**
- (i) Dossier R-4299-2025, décision D-2025-111, p.35 et p. 36;
 - (ii) Dossier R-4200-2025, pièce B-0023, R. 1.4.1 p. 23 et p. 24;
 - (iii) Pièce B-0023, p. 3 et p. 4;
 - (iv) Pièce B-0019, p. 4;
 - (v) Dossier R-3867-2013, pièce B-0298, R.4.1, p. 15 à 20.

Préambule :

- (i) Dans sa décision D-2025-111, la Régie indique :

« [120] Considérant les préoccupations soulevées par la Régie quant à la planification des travaux du Projet Saint-Louis, elle demande au Distributeur de présenter en suivi, dans le cadre du dossier de fermeture 2025, un sommaire de :

- *Procédures internes modifiées par EGQ, ainsi que des normes et consignes de conception interne qui s'appliquent à des projets, tels que le Projet Saint-Louis;*
- *La méthodologie revue par le Distributeur concernant l'estimation des coûts et la gestion des risques, incluant les risques opérationnels, tel que recommandé par le RTIEÉ.*

[121] Dans le cadre des suivis demandés, la Régie demande au Distributeur d'inclure, notamment, les mesures internes, afin de prévenir et d'éviter des surcoûts liés au changement de méthode et à la planification des projets. » [nous soulignons]

- (ii) En réponse à une DDR du RTIEÉ, EGQ explique :

« Enbridge Gaz Québec confirme qu'une révision de la méthodologie actuelle d'estimation des coûts et de gestion des risques est en cours depuis l'achèvement de ce projet. Cette démarche vise notamment :

- l'adoption de modèles d'estimation plus dynamiques, basés sur des données historiques actualisées;*
- la validation des estimations par des équipes indépendantes du projet pour assurer une objectivité accrue;*

- le déploiement d'indicateurs de performance (KPI) pour détecter rapidement les écarts et ajuster les plans d'action;
- le renforcement des compétences en gestion de projet, estimation et gestion des risques, notamment par la formation continue du personnel impliqué. [...] »

(iii) EGQ présente l'information suivante :

« 2. PROCÉDURES INTERNES ET PRATIQUES DE PLANIFICATION

À la suite du projet Saint-Louis, EGQ a apporté des ajustements à ses pratiques internes de planification des projets, afin de renforcer la fiabilité des évaluations réalisées en amont.

Ces ajustements visent principalement à renforcer les mécanismes internes de validation et de cohérence entre la planification et l'exécution des projets. À cet égard, une intégration accrue entre les équipes de planification et de construction permet de mieux arrimer les hypothèses de planification aux conditions observées lors de la réalisation des travaux.

Dans ce contexte, les estimations tiennent désormais davantage compte des conditions d'exécution observées dans des projets comparables, notamment par l'actualisation des données de coûts à partir de projets récents et par la mise à jour des estimations afin de refléter l'évolution des exigences applicables.

Ces ajustements visent à améliorer la qualité des évaluations réalisées en amont et à réduire la probabilité d'écarts significatifs en cours d'exécution.

3. MÉTHODOLOGIE REVUE D'ESTIMATION DES COÛTS ET DE GESTION DES RISQUES

[...]

EGQ a adopté des modèles d'estimation plus dynamiques, basés sur des données historiques actualisées. Les coûts observés dans des projets récents, notamment des projets d'intégrité, sont utilisées afin d'actualiser les coûts des projets en développement, ce qui permet d'améliorer la précision des estimations avant l'exécution de la majorité des travaux. Les estimations datant d'années antérieures sont également mises à jour afin de refléter l'inflation réelle ainsi que les changements annuels dans les codes et standards, les contrats et la réglementation municipale et provinciale.

Les estimations produites par l'équipe de planification font désormais l'objet d'une validation par l'équipe de construction. Ce processus est appuyé par un analyste aux coûts qui a été embauché afin d'améliorer le suivi des coûts de projet et la cohérence entre les hypothèses de planification et les conditions d'exécution.

Pour certains projets de plus grande envergure, EGQ prévoit recourir à des techniques de gestion de projet permettant un suivi plus rigoureux de l'évolution des coûts. Parmi ces techniques figurent notamment le calcul de la valeur acquise et l'indice de performance des coûts, qui permettent de détecter plus rapidement les écarts et d'ajuster le plan d'action à un stade plus précoce du projet.

EGQ a également renforcé les compétences internes en gestion de projet, en estimation et en gestion des risques. Ce renforcement s'appuie notamment sur la formation continue du personnel impliqué ainsi que sur l'application du principe des leçons apprises, permettant d'intégrer les enseignements tirés des projets réalisés dans les pratiques futures.

Ces mesures visent à améliorer la fiabilité des prévisions et à permettre une meilleure anticipation des risques inhérents aux projets, incluant les projets d'extension ou de renforcement de réseau, plus tôt dans leur cycle de vie, afin de mieux répondre aux imprévus. » [nous soulignons]

(iv) En suivi de la décision 2025-086, EGQ dépose un suivi des coûts et de l'impact tarifaire du Projet Croissant de la Paix et rue de la Sarthe, tel que suit :

	Selon les données réelles en date du 31 décembre 2025	Selon la demande d'autorisation préalable (R-4301-2025) D-2025-086		Écart
Investissements:				
Services entrepreneurs	946 833	1 601 413	-41%	(654 580)
Matériaux	13 348	5 638	137%	7 710
Services externes	12 892	16 321	-21%	(3 429)
Contingence		405 843	-100%	(405 843)
Entente avec la Ville de Gatineau	23 428	50 730	-54%	(27 302)
Intérêts	8 976		100%	8 976
Total des investissements	1 005 477	2 079 945	-52%	(1 074 468)
Sommaire des résultats des analyses:				
Valeur actuelle nette (VAN)	N/A	(1 915 034)		
Taux de rendement interne (TRI) après impôts	N/A	-8,18%		
Date de mise en gaz	Décembre 2025	Décembre 2025		(1)

Notes (1) La mise en gaz a été réalisée, mais des travaux de restauration sont toujours en cours et devraient être terminés à l'été 2026. Un suivi sera effectué lors de la fermeture 2026.

(v) Énergir [anciennement Gaz Métro] présente les grandes étapes menant à l'estimation des coûts des projets de construction afin que le résultat reflète le juste coût selon le niveau de précision recherchée.

Demandes :

- 1.1 Veuillez indiquer si EGQ a déployé des indicateurs de performance mentionnés à la référence (ii) afin de donner suite à la décision de la Régie selon la référence (i). Veuillez élaborer.

Réponse 1.1 :

Enbridge Gaz Québec (ci-après « EGQ ») a amorcé le déploiement d'indicateurs de performance visant à améliorer le suivi des coûts et la détection des écarts en cours de projet. À cet égard, EGQ utilise notamment l'indice de performance des coûts (CPI) et l'estimation à l'achèvement (EAC), lesquels permettent d'évaluer la performance des coûts, d'anticiper les écarts potentiels et d'ajuster les mesures de gestion lorsque requis.

L'utilisation combinée de ces outils permet à EGQ de suivre l'évolution des coûts au cours de l'exécution d'un projet, de détecter plus rapidement les écarts par rapport aux prévisions et d'en analyser les causes. Les résultats de ce suivi peuvent notamment mener à la révision des prévisions de coûts, à l'ajustement du plan d'exécution ou à la mise en place de mesures de gestion adaptées aux risques constatés.

Ce suivi est réalisé en collaboration par les équipes responsables de la planification et de la construction, avec l'appui de l'analyste aux coûts. Cette approche contribue à renforcer la cohérence entre les hypothèses retenues au stade de la planification, l'avancement réel des travaux et les conditions observées lors de leur exécution.

- 1.2 En ce qui concerne les procédures internes et les pratiques de planification présentées par EGQ à la référence (iii) :

- 1.2.1. Veuillez préciser quels sont les ajustements apportés aux pratiques internes de planification des projets. Veuillez fournir des exemples.

Réponse 1.2.1 :

À la suite du projet Saint-Louis, EGQ a apporté plusieurs ajustements à ses pratiques internes de planification des projets. Ces ajustements comprennent notamment :

- une intégration accrue entre les équipes de planification et de construction;
- la prise en compte des conditions d'exécution observées dans des projets comparables;
- l'utilisation de données de coûts issues de projets récents afin d'actualiser les estimations;

- l'adoption de modèles d'estimation fondés sur des données historiques actualisées;
- la validation des estimations de l'équipe de planification par l'équipe de construction;
- l'intégration des enseignements tirés des projets réalisés aux pratiques de planification, appuyée par la formation continue du personnel concerné.

Par exemple, les estimations tiennent désormais davantage compte des conditions d'exécution observées dans des projets comparables et sont actualisées à partir de données de coûts récentes. De plus, les estimations produites par l'équipe de planification font l'objet d'une validation par l'équipe de construction.

Ces ajustements visent à améliorer la qualité des évaluations réalisées en amont et à réduire la probabilité d'écarts significatifs en cours d'exécution.

Voir également la réponse à la question 1.2.3 de la présente demande de renseignements pour des exemples concrets.

1.2.2. Veuillez expliquer comment EGQ réalise ou entend réaliser l'intégration accrue entre les équipes de planification et de construction.

Réponse 1.2.2 :

L'intégration accrue entre les équipes de planification et de construction se concrétise principalement par la validation des estimations de planification par l'équipe de construction. Les estimations et les hypothèses préparées par l'équipe de planification sont transmises à l'équipe de construction avant leur finalisation afin que celle-ci en évalue la cohérence avec les conditions d'exécution anticipées et l'expérience acquise lors de projets comparables. Les observations de l'équipe de construction sont communiquées à l'équipe de planification et, lorsque requis, intégrées aux hypothèses ou à l'estimation du projet. Ce processus est également appuyé par l'analyste aux coûts, qui contribue à assurer la cohérence entre les données de coûts utilisées, les hypothèses de planification et les conditions d'exécution.

Cette approche permet de mettre à contribution l'expertise opérationnelle de l'équipe de construction plus tôt dans le cycle de vie du projet et de mieux anticiper les conditions susceptibles d'avoir une incidence sur les coûts ou l'exécution des travaux.

1.2.3. Veuillez fournir des exemples récents de conditions d'exécution de projet observées. Veuillez donner un aperçu de l'impact de l'actualisation des données sur les estimations des coûts des projets.

Réponse 1.2.3 :

EGQ tient compte des coûts observés dans des projets récents ainsi que des conditions d'exécution observées dans des projets comparables afin de mettre à jour ses estimations. À titre d'exemple, le suivi du coût journalier est comparé à l'avancement des travaux et à la durée prévue de réalisation afin de soutenir la mise à jour des prévisions financières. Ces pratiques contribuent à améliorer la précision des estimations.

À titre d'exemple, dans le cadre du projet d'investissement Bourgeau Nord, les équipes de construction ont été consultées lors de l'élaboration du plan et de l'estimation afin de valider les hypothèses retenues et de prendre en compte les contraintes d'exécution anticipées. Lorsque disponibles, les estimations fournies par les entrepreneurs pour certaines portions des travaux ont également été intégrées à l'évaluation des coûts du projet.

Par ailleurs, l'expérience acquise dans le secteur d'Aylmer dans le cadre de projets réalisés antérieurement permet à EGQ de tenir compte des conditions observées dans ce secteur lors de l'établissement de ses estimations.

L'intégration de ces informations contribue à la mise à jour des hypothèses de coûts utilisées dans l'évaluation des projets en développement.

1.2.4. Veuillez expliquer quels sont les ajustements apportés ayant eu un impact favorable sur la qualité des évaluations réalisées. Veuillez déposer un exemple d'évaluation réalisée qui incorpore ces ajustements et identifier les éléments nouveaux et les améliorations apportées.

Réponse 1.2.4 :

Parmi les ajustements apportés figurent l'utilisation de données historiques actualisées, la prise en compte des coûts observés dans des projets récents, la validation des estimations par l'équipe de construction, l'intégration des leçons apprises ainsi que la prise en compte des informations obtenues en cours de réalisation des projets.

À titre d'exemple, dans le cadre du projet Croissant de la Paix et rue de la Sarthe, le suivi de l'avancement des travaux a permis de constater un rendement supérieur aux hypothèses initiales pour certaines activités de construction. Cette information a été prise en compte dans les prévisions financières du projet en cours de réalisation.

Par ailleurs, l'obtention d'un nouveau contrat pour les travaux de restauration permanente a permis d'actualiser les coûts associés à cette composante du projet. Ces

informations ont été prises en compte dans les prévisions financières du projet au fur et à mesure de leur disponibilité.

Cet exemple illustre comment les informations obtenues en cours de réalisation d'un projet peuvent être utilisées pour mettre à jour les hypothèses de coûts et les prévisions financières. EGQ précise toutefois que les ajustements apportés à sa méthodologie sont relativement récents et que leurs effets pourront être appréciés davantage à mesure qu'ils seront appliqués à un plus grand nombre de projets.

- 1.3 En ce qui concerne la méthodologie revue d'estimation des coûts et de gestion des risques présentée par EGQ à la référence (iii) :

1.3.1. Veuillez préciser l'impact associé à l'utilisation de modèles d'estimation plus dynamiques. Veuillez élaborer.

Réponse 1.3.1 :

L'utilisation de modèles d'estimation plus dynamiques permet à EGQ d'intégrer plus rapidement les informations disponibles et d'ajuster les hypothèses de coûts des projets en développement à partir de données historiques actualisées et de coûts observés dans des projets récents. Les estimations sont ainsi établies en tenant également compte de l'évolution de l'inflation, des codes et normes lorsqu'elles influencent les exigences de conception, matériaux, etc., des conditions contractuelles du distributeur et de la réglementation applicable.

L'impact de cette actualisation est de rendre les estimations plus représentatives des conditions anticipées au moment de la réalisation des travaux et de réduire le risque que celles-ci reposent sur des hypothèses devenues moins pertinentes. Selon les données actualisées, cette démarche peut entraîner une révision à la hausse ou à la baisse de certains postes de coûts.

Une fois les travaux amorcés, le suivi de leur avancement, la comparaison des coûts engagés aux travaux réalisés et la mise à jour de l'estimation à l'achèvement permettent également de détecter plus rapidement les écarts et d'actualiser les prévisions financières lorsque requis.

L'impact de ces ajustements varie selon la nature et l'envergure de chaque projet. Il ne se traduit donc pas par un effet uniforme sur le montant des estimations, mais contribue à améliorer leur représentativité et la capacité d'EGQ à anticiper l'évolution des coûts.

- 1.3.2. Veuillez présenter le processus de validation par l'équipe de construction des estimations produites par l'équipe de planification.

Réponse 1.3.2 :

La grille d'estimation est complétée par l'équipe de planification en intégrant, selon la nature du projet, les estimations et les informations obtenues auprès des équipes responsables de l'exécution des travaux et des entrepreneurs concernés. La grille est d'abord révisée et approuvée par le chef d'équipe Planification, qui vérifie les hypothèses retenues et la cohérence des différents éléments de l'estimation. Elle est ensuite transmise au superviseur Construction afin que celui-ci valide notamment la cohérence des hypothèses avec les conditions d'exécution anticipées, les méthodes de travail envisagées et l'expérience acquise lors de projets comparables. Lorsque ces validations donnent lieu à des commentaires ou à des ajustements, ceux-ci sont communiqués à l'équipe de planification et intégrés à la grille d'estimation, lorsque requis, avant sa finalisation. Ce processus permet de valider les hypothèses retenues dans l'estimation avant son approbation finale.

- 1.3.3. Veuillez préciser à quoi EGQ fait référence lorsqu'elle mentionne « *certaines projets de grande envergure* ». Veuillez donner un ordre de grandeur de cette envergure et préciser si cette envergure s'applique à la valeur du projet, à la longueur d'un projet de prolongement de réseau de distribution, d'un nombre de clients raccordés. Veuillez élaborer.

Réponse 1.3.3 :

La notion de « *projets de grande envergure* » ne repose pas uniquement sur la valeur monétaire du projet. Elle réfère aux projets présentant un niveau de risque plus élevé et nécessitant, de ce fait, un niveau de suivi et de gestion plus serré.

Le niveau d'encadrement appliqué à un projet est déterminé en fonction de son profil de risque, notamment en considérant la nature des travaux, leur complexité, le caractère connu ou non des conditions d'exécution. Ainsi, un projet réalisé de façon ponctuelle ou comportant des risques moins connus peut nécessiter un suivi plus étroit qu'un projet récurrent et ce, même si c'est un projet de quelques millions de dollars, pour lequel les risques et les mesures de traitement sont généralement connus.

- 1.3.4. Veuillez fournir un exemple de techniques de gestion de projet permettant un suivi plus rigoureux de l'évolution des coûts.

Réponse 1.3.4 :

Un exemple de technique de gestion de projet permettant un suivi plus rigoureux de l'évolution des coûts est la méthode de la valeur acquise («Earned Value»), qui est utilisée pour établir une prévision financière en cours de projet.

Elle permet notamment de calculer l'indice de performance des coûts (CPI), afin de détecter les écarts entre la performance prévue et la performance réelle du projet. Les résultats obtenus peuvent également servir à mettre à jour l'estimation à l'achèvement (EAC) et, lorsque requis, à ajuster les prévisions financières ou les mesures de gestion du projet.

1.3.5. Veuillez élaborer quant à la détection plus rapide des écarts et l'ajustement du plan d'action à un stade plus précoce du projet.

Réponse 1.3.5 :

La méthode de la valeur acquise (Earned Value) permet de comparer les coûts réellement engagés, les coûts prévus et la valeur des travaux réalisés selon l'état d'avancement du projet. Cette méthode permet de suivre l'évolution des coûts du projet et de détecter en cours d'exécution, le cas échéant, les écarts ou les tendances susceptibles d'avoir une incidence sur le coût total du projet, plutôt que d'attendre son achèvement.

1.3.6. Veuillez préciser si la méthodologie revue d'estimation des coûts des EGQ vise à détecter autant les écarts « défavorables », soit les situations de dépassement de coûts, que les écarts « favorables », soit les situations de réduction de coûts, afin d'améliorer la qualité des évaluations réalisées en amont et de réduire la probabilité d'écarts significatifs en cours d'exécution, tel que mentionné à la référence (iii). Veuillez élaborer, le cas échéant.

Réponse 1.3.6 :

La méthodologie utilisée pour établir les prévisions financières permet d'identifier les écarts favorables et défavorables.

1.4 Veuillez indiquer si EGQ a appliqué la méthodologie revue d'estimation des coûts et de gestion des risques, tel que décrit à la référence (iii), dans le cadre de l'évaluation des coûts du Projet Croissant de la Paix et rue de la Sarthe, au soutien de la demande d'autorisation préalable au dossier R-4301-2025 et tel que présenté en suivi à la référence (iv).

Réponse 1.4 :

EGQ confirme avoir appliqué la méthodologie revue d'estimation des coûts et de gestion des risques décrite à la référence (iii) dans le cadre de l'évaluation des coûts du Projet Croissant de la Paix et rue de la Sarthe.

1.4.1. Veuillez expliquer l'écart de coûts de -654 580 \$, constaté à la rubrique de « Services entrepreneurs ». Le cas échéant, veuillez préciser les coûts associés aux travaux de restauration, en référence à la note 1 de la référence (iv).

Réponse 1.4.1 :

À ce stade, EGQ précise que les coûts présentés au suivi ne constituent pas les coûts finaux du projet. La mise en gaz a été réalisée, mais certains travaux de restauration demeuraient en cours au moment du suivi.

L'écart observé à la rubrique « Services entrepreneurs » est attribuable en grande partie au fait qu'une portion des travaux de restauration permanente n'était pas complétée et facturée à la date de référence du suivi. Par conséquent, les coûts présentés ne reflètent pas l'ensemble des coûts associés à cette composante du projet.

EGQ sera en mesure de commenter de façon plus complète l'écart constaté ainsi que les coûts définitifs associés aux travaux de restauration lorsque l'ensemble des travaux aura été complété et que les coûts finaux du projet seront connus.

1.5 En vous référant à la référence (v), veuillez indiquer si, dans le cadre de la méthodologie revue des coûts et de gestion des risques, EGQ applique une grille des classes d'estimation de 1 à 5. Veuillez élaborer.

Réponse 1.5 :

EGQ ne peut commenter la méthodologie utilisée par une tierce partie lorsqu'elle n'en connaît pas l'ensemble des modalités d'application. EGQ utilise une méthode fondée sur le système de classification des estimations de coûts de l'AACE International¹, qui prévoit cinq classes d'estimés, soit de la classe 5 à la classe 1.

1.5.1. Dans l'affirmative, veuillez également présenter, de façon sommaire, les différences entre la méthodologie revue des coûts et de gestion des risques d'EGQ, telle que présentée à la référence (iii) et la méthodologie d'estimation des coûts des projets, telle que présentée à la référence (v).

¹ Association for the Advancement of Cost Engineering.

Réponse 1.5.1 :

EGQ ne peut commenter de façon détaillée sur la comparaison entre sa méthodologie et celle utilisée par Énergir, puisque cette dernière est la méthode d'une tierce partie dont EGQ ne connaît pas nécessairement toutes les modalités d'application.

1.5.2. Dans la négative, veuillez commenter l'opportunité pour EGQ d'adapter sa méthodologie afin d'appliquer les pratiques tenues en compte par Énergir, dans le cadre de l'évaluation des coûts de projets d'investissement et notamment, retenir une grille des classes d'estimation similaire à celle présentée à la page 16 de la référence (v).

Réponse 1.5.2 :

Tel qu'expliqué à la réponse 1.5 de la présente demande de renseignements, EGQ utilise une méthode fondée sur le système de classification des estimations de coûts de l'AACE International, qui prévoit cinq classes d'estimés, soit de la classe 5 à la classe 1. Dans ce contexte, EGQ ne considère pas nécessaire, à ce stade, de modifier sa méthodologie.

EGQ poursuit néanmoins l'application et l'évolution de sa méthodologie, notamment par l'utilisation de données historiques actualisées, la validation des estimations et l'intégration des leçons apprises.

SUIVI DE LA VENTE DE GAZ DE SOURCE RENOUVELABLE

- 2. Références :**
- (i) Pièce B-0018, p. 7;
 - (ii) Dossier R-4268-2024 Phase 2, pièce B-0054, p. 2;
 - (iii) Tableau produit par la Régie.

Préambule :

(i) « La Régie a approuvé, dans sa décision D-2025-052, le taux de la molécule GSR pour l'année 2025, établi à 28,36 \$/GJ. Cependant, tel que démontré à la section portant sur l'approvisionnement, les volumes de GSR reçus en cours d'année ont été différents des volumes prévisionnels utilisés au moment de calculer le coût de la molécule GSR dans le dossier tarifaire 2025. Par conséquent, le coût moyen du GSR de l'année 2025 s'est plutôt avéré être de 28,29 \$/GJ, causant ainsi un léger écart entre les coûts d'achat réels et le prix de vente du GSR qui a été facturé à la clientèle durant l'année 2025 (ci-après « écart de coûts »). EGQ a quantifié cet écart de coûts de l'année 2025 à (1 521) \$¹⁴.

[...]

¹⁴ Correspond à l'écart entre le prix de la molécule facturé à la clientèle (28,36 \$/GJ) et le prix réel du GSR (28,29 \$/GJ) multiplié par les volumes vendus aux clients volontaires (555 082 m³). »

(ii) L'indice de conversion de GSR (GJ en m³) utilisé par EGQ pour le budget 2025 est 0,03789.

(iii) À partir des références (i) et (ii), la Régie produit le tableau suivant.

	Facturé (a)	Réel (b)	Écart (b-a)	
1 Écart de coût :	28,36	28,29	(0,07)	\$
2 Volume :	555 082 m ³ x 0,03789 =			21 032 GJ
1 x 2 Écart :				(1 472) \$

Demande :

2.1 À la référence (iii), la Régie obtient un écart de coût du GSR de -1 472 \$, ce qui diffère de l'écart mentionné par EGQ à la référence (i). Veuillez expliquer.

Réponse 2.1 :

La différence de 49 \$ entre l'écart de coût du GSR calculé par la Régie et celui présenté par EGQ est entièrement attribuable à l'arrondissement des données. Le coût moyen réel des approvisionnements en GSR de l'année 2025 est présenté à deux décimales, soit 28,29 \$/GJ, tandis que l'écart de coûts a été calculé à partir de la valeur non arrondie issue des données sous-jacentes, soit 28,2876776 \$/GJ.

SOMMAIRE DES RÉSULTATS DES INDICES DE QUALITÉ DU SERVICE

3. Référence : Pièce B-0009, p. 9.

Préambule :

EGQ présente à la note (i) les explications relatives à l'indice de performance relatif à la rapidité de réponses aux appels téléphoniques 2025.

« [...]

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 »

Demande :

3.1. La Régie note que la phrase présentée à la référence (i) est incomplète, veuillez déposer une version complète de la pièce B-0009.

Réponse 3.1 :

Une version corrigeant la mise en page de la pièce B-0009, afin de refléter adéquatement la note 1, est déposée avec la présente demande de renseignements.