

Dossier tarifaire 2027

Requête 4351-2026

Dérogation temporaire aux Conditions de service et Tarif

Table des matières

1.	INTRODUCTION ET MISE EN CONTEXTE	3
3.	SCÉNARIOS ANALYSÉS	6
4.	SCÉNARIO RETENU	8
5.	IMPACT SUR LA CLIENTÈLE	9
6.	CONCLUSION	9

1. Introduction et mise en contexte

Aux termes de la décision [D-2024-132](#)¹, la Régie de l'énergie (ci-après la « **Régie** ») a autorisé Enbridge Gaz Québec (ci-après « **EGQ** ») à procéder à des investissements visant l'implantation d'un nouveau système d'information client, soit la migration de plusieurs processus d'affaires vers la plateforme SAP. Ce projet vise notamment à moderniser les processus de facturation et de gestion de la clientèle, à améliorer l'expérience client, à renforcer la sécurité des données et à permettre une meilleure intégration avec les systèmes utilisés par la société-mère.

Dans le cadre de cette transition, EGQ a poursuivi les travaux requis afin d'assurer la migration adéquate des données et des différents processus d'affaires vers la nouvelle plateforme. À mesure de l'avancement des travaux préparatoires à la mise en production de SAP, certaines contraintes opérationnelles et d'échéancier ont été mises en lumière, nécessitant la mise en place de mesures transitoires pour la période de conversion entre le système actuel et SAP.

Par la présente demande, EGQ demande donc à la Régie de prendre acte d'une dérogation temporaire à certaines dispositions des Conditions de service et Tarif (ci-après les « **CST** ») encadrant le mode de versements égaux (ci-après le « **MVE** » ou « **plan budgétaire** »). Cette dérogation temporaire est une étape nécessaire afin de permettre la mise en œuvre des mesures transitoires requises pour les activités de réconciliation et de migration associées à la mise en production de SAP.

La présente demande revêt un caractère exceptionnel et transitoire. Elle vise uniquement la période s'échelonnant de la réconciliation annuelle du MVE en août 2026 jusqu'à la mise en production de SAP, prévue à l'automne 2026. Une fois la migration complétée, les clients qui participaient au MVE avant la période transitoire seront automatiquement réinscrits au MVE, à l'exception de ceux qui auront avisé EGQ de leur intention de ne plus y participer. Par ailleurs, les clients qui présenteront une demande d'adhésion au MVE pendant la période transitoire pourront faire la demande conformément aux modalités actuellement en vigueur et seront inscrits au moment de la mise en production de SAP.

¹ Dossier R-4273-2024, Décision D-2024-132, pièce A-0007.

2. Présentation des enjeux

Conformément à l'article 7.2.3 des CST en vigueur, les clients inscrits au MVE voient leur plan renouvelé automatiquement chaque année au mois de septembre, à la suite de la réconciliation annuelle effectuée en août, au cours de laquelle le solde du MVE est débité ou crédité au client, selon le cas. Cette année, cette obligation de renouvellement doit toutefois être conciliée avec les contraintes techniques découlant de la migration vers SAP.

En effet, au cours des récents travaux de la migration des données vers SAP, l'équipe responsable de l'intégration a constaté que les plans budgétaires actifs ne peuvent être migrés directement du système actuel vers SAP en raison que l'information liée au plan budgétaire est maintenue différemment entre les deux systèmes. Plus particulièrement, les paramètres et données propres aux MVE actifs ne peuvent être convertis de manière à en préserver l'état d'un plan actif.

Cette limitation n'a été constatée qu'au cours des travaux de migration et ne pouvait raisonnablement être anticipée au moment où EGQ a fait la demande d'investissement à la Régie. Les retards survenus dans le développement du projet, indépendants de la volonté du distributeur, ont par ailleurs reporté la mise en production de SAP et fait coïncider la période de migration des données avec celle du renouvellement annuel des MVE, ce qui accentue les enjeux opérationnels. Dans ce contexte, EGQ doit mettre en œuvre une solution transitoire permettant d'assurer le traitement adéquat des comptes visés pendant la période de conversion entre les deux systèmes. Cette situation soulève des enjeux de nature opérationnelle, financière et réglementaire qui ont été pris en considération dans l'élaboration de la solution transitoire retenue par EGQ. Voici un survol de ces différents enjeux.

Intégrité des données et contraintes de migration :

Les analyses récemment réalisées dans le cadre de la migration des données vers SAP ont démontré que la structure des données et la logique de traitement associées aux plans budgétaires actifs du MVE diffèrent entre le système actuel et SAP. Plus particulièrement, les paramètres, les données de suivi et les mécanismes de réconciliation propres aux plans actifs ne peuvent être convertis de manière à en préserver intégralement l'état et le fonctionnement. Dans ces circonstances, le maintien de plans budgétaires actifs au moment de la migration comporterait

un risque accru d'erreurs de conversion, ce qui pourrait compromettre l'intégrité des données des MVE présentement actifs ainsi qu'entraîner des erreurs de facturation dans SAP.

Risques financiers et de facturation :

Ces erreurs nécessiteraient des interventions manuelles importantes dans le nouveau système afin de corriger les comptes des clients concernés, de même que corriger les comptes comptables du distributeur. Afin d'assurer une transition sécuritaire pour sa clientèle et ordonnée vers SAP, EGQ constate que la migration requiert qu'aucun plan budgétaire actif ne soit maintenu au moment de la conversion.

Une telle approche ainsi que la solution retenue qui en découle, évitera :

- des écarts financiers complexes à réconcilier;
- une augmentation potentiellement significative des interventions manuelles et des activités de correction;
- des risques d'erreurs accrus de facturation pour la clientèle ayant adhéré au MVE.

Les enjeux décrits précédemment concernent environ 13 000 clients résidentiels et commerciaux, participant actuellement au MVE. Toute stratégie de transition doit donc tenir compte de son incidence sur un nombre important de clients et permettre une gestion efficace des communications, de la facturation et du service à la clientèle.

Dans ce contexte, la solution retenue devait répondre aux objectifs suivants:

- assurer l'intégrité, la sécurité et l'exactitude des données migrées;
- protéger les intérêts de la clientèle;
- faciliter la migration vers SAP;
- réduire les interventions manuelles et les activités de correction;
- permettre une mise en œuvre simple, tant sur le plan opérationnel que des communications avec la clientèle.

3. Scénarios analysés

Réconciliation en août 2026 et interruption temporaire du renouvellement du MVE

Afin de répondre aux enjeux décrits à la section précédente, EGQ a rigoureusement analysé différentes options permettant d'assurer la transition des clients participant au MVE vers la nouvelle plateforme SAP. Ces options ont été évaluées en fonction de leur faisabilité opérationnelle et leurs impacts sur la clientèle.

L'option qui a été retenue par le distributeur consiste à :

- effectuer la réconciliation annuelle habituelle des plans budgétaires en août 2026 ;
- suspendre le renouvellement automatique des plans budgétaires existants à la suite de cette réconciliation en août ;
- facturer temporairement les clients selon leur consommation réelle jusqu'à la mise en production de SAP, prévue cet automne ;
- réinscrire automatiquement les clients participant au MVE lors du mois de la mise en service de SAP ;
- continuer d'accepter les nouvelles demandes d'adhésion au MVE durant la période transitoire et assurer la réinscription automatique de ces clients dans SAP au moment de sa mise en service.

Cette approche permet d'effectuer la réconciliation finale dans l'environnement actuel avant la migration, ce qui contribue à assurer l'exactitude des données, à réduire les interventions manuelles et à faciliter la mise en œuvre de SAP.

Scénario alternatif envisagé – Report de la réconciliation annuelle

Cette option alternative aurait consisté à maintenir les plans budgétaires existants au-delà d'août 2026 et à reporter la réconciliation jusqu'à la période précédant immédiatement la mise en production du système SAP.

Dans un tel scénario, les plans budgétaires auraient pu avoir une durée pouvant atteindre, par exemple, quatorze (14) mois, période sur laquelle serait basée la réconciliation finale. Bien que cette approche permettait d'éviter l'interruption temporaire du MVE, elle aurait retardé, pour

certains clients, le règlement des écarts accumulés entre les montants de la mensualité payée et la consommation réelle des clients. Ce report aurait pu également entraîner un ajustement financier à l'automne, soit à la veille de la période où les dépenses énergétiques des clients sont généralement les plus élevées.

Par ailleurs, cette option comportait des contraintes opérationnelles importantes. Les plans de MVE actuellement en vigueur ont déjà fait l'objet d'une révision visant à assurer leur équilibre jusqu'à l'échéance prévue d'août 2026. Toute prolongation au-delà de cette échéance aurait exigé de nouveaux ajustements des mensualités afin de refléter l'évolution de la consommation jusqu'à la mise en service de SAP.

Or, les systèmes et processus actuellement en place ne permettaient pas de réaliser ces ajustements de manière adéquate dans le contexte d'une prolongation exceptionnelle desdits plans. L'application du mécanisme de révision annuelle habituel n'aurait pas été une solution appropriée puisqu'il est conçu pour un cycle normal de douze (12) mois. Ainsi, une telle approche aurait pu entraîner des écarts entre les montants facturés et la consommation réelle de certains clients, ce qui aurait accru le risque de régularisations importantes lors de la réconciliation finale.

Pour ces raisons, le report de la réconciliation annuelle n'a pas été retenue comme option privilégiée.

Autre option - Double réconciliation

Cette dernière option aurait consisté à :

- effectuer la réconciliation annuelle habituelle en août 2026;
- renouveler les plans budgétaires en septembre conformément aux CST;
- effectuer une seconde réconciliation peu avant la migration vers SAP afin de mettre fin aux plans actifs ;
- renouveler les plans budgétaires dans le mois suivant la mise en produit de SAP.

Cette approche aurait permis de maintenir les modalités actuelles des CST jusqu'à la migration. Toutefois, elle aurait nécessité une seconde réconciliation basée sur une période de consommation limitée. Elle aurait entraîné des activités opérationnelles additionnelles, et se serait

avéré difficile à expliquer aux clients concernés. Par ailleurs, l'analyse de comptes clients démontre qu'une telle approche n'aurait pas d'avantage significatif pour la clientèle. En effet, les clients commencent généralement à compenser l'écart entre les montants versés dans le cadre du MVE et leur consommation réelle à compter du mois de décembre. La seconde réconciliation surviendrait donc avant que cet effet ne se matérialise pleinement, ce qui en aurait limité les bénéfices pour les clients.

4. Scénario retenu

À la lumière de l'analyse présentée précédemment, EGQ considère que la première option présentée constitue la solution la plus prudente et la mieux adaptée aux contraintes techniques et opérationnelles associées à la migration vers SAP, lesquelles découlent notamment du report de la mise en production après septembre. Cette approche permet notamment :

- d'effectuer la réconciliation annuelle selon le processus habituel suivi dans le cadre du système en place ;
- d'éviter la migration de plans budgétaires actifs entre deux systèmes présentant certaines contraintes techniques ;
- de préserver l'intégrité, la sécurité et l'exactitude des données financières et de facturation ;
- de simplifier les activités de migration et de réconciliation ;
- de faciliter la réinscription des clients admissibles dans SAP au moyen de l'outil de réinscription de masse en cours de développement ;
- de réduire les interventions manuelles et les risques d'erreurs.

Par ailleurs, EGQ souligne que la solution retenue n'entraîne aucun impact sur les montants totaux que les clients doivent payer pour leur consommation réelle. Les clients continueront de bénéficier de la réconciliation annuelle habituelle en août 2026. Ils seront ensuite facturés selon leur consommation réelle jusqu'à la mise en production de SAP, suite à quoi les clients admissibles seront réinscrits au MVE dans le nouveau système, qui sera réparti sur la période totale entre la mise en service de SAP et le mois d'août 2027. Bien que certains clients puissent constater une variation ponctuelle du montant de leur facture pendant la période transitoire, cette variation

découlera uniquement du retour temporaire à la facturation sur consommation réelle. Elle ne résultera ni d'une modification tarifaire ni de frais supplémentaires.

5. Impact sur la clientèle

Afin d'évaluer les effets des mesures à venir sur la clientèle, EGQ a réalisé une simulation fondée sur le profil représentatif d'un client résidentiel participant au MVE. Cette simulation compare un scénario de renouvellement normal du MVE avec différents scénarios de mise en service de SAP à l'automne 2026. Elle vise à illustrer l'incidence du report temporaire des renouvellements sur la répartition des paiements, sans modification du coût total de l'énergie consommée.

Tableau 1: Simulation de l'impact-client du report temporaire des renouvellements du MVE

Scénario	Facturation régulière basée sur la consommation réelle	Durée du plan de MVE	Mensualité arrondie du MVE
Référence	Aucune	12 mois	185 \$
Mise en service octobre 2026	Septembre : 43,78 \$	11 mois	198 \$
Mise en service novembre 2026	Septembre : 43,78 \$ Octobre : 42,74 \$	10 mois	214 \$

Comme l'illustre le tableau ci-dessus, le report temporaire du renouvellement du MVE aura pour effet d'augmenter la mensualité applicable au moment de la réinscription au programme, selon la date de mise en service de SAP. Cette variation résulte uniquement de la réduction de la période restante pour répartir un coût annuel qui demeure inchangé et ne constitue donc pas une hausse des frais totaux facturés au client. EGQ estime que cet impact temporaire et limité est raisonnable compte tenu des bénéfices associés à la solution retenue, notamment la réduction des risques liés à la migration, la préservation de l'intégrité et de la sécurité des données de facturation ainsi que la mise en œuvre d'une transition ordonnée vers SAP.

6. Conclusion

Les travaux préparatoires à la mise en service de SAP ont démontré que les plans budgétaires actifs associés au MVE ne peuvent être migrés du système actuel vers le nouveau système SAP. À la suite de l'analyse des options disponibles, EGQ estime que la réconciliation annuelle des plans

1 budgétaires en août 2026, suivie d'une suspension temporaire du renouvellement automatique
2 constitue l'approche la plus prudente pour l'ensemble des parties concernées.

3 Dans ce contexte, EGQ demande respectueusement à la Régie de prendre acte de cette mesure
4 transitoire.

5 Plus précisément, EGQ demande à la Régie de prendre acte de la dérogation temporaire à l'article
6 7.2.3 des CST relativement au renouvellement automatique du mode de versements égaux durant
7 la période de migration vers SAP, et jusqu'à la réinscription des clients participants au programme
8 dans le nouveau système.