

Dossier tarifaire 2027

Requête 4351-2026

**Demande de suspension temporaire de l'application d'un indice
de qualité du service**

Table des matières

1.	INTRODUCTION ET MISE EN CONTEXTE	3
2.	PRÉSENTATION DES ENJEUX	4
3.	MESURE TRANSITOIRE DEMANDÉE	5
4.	RÉVISION DES INDICES DE QUALITÉ DU SERVICE	6
5.	CONCLUSION	7

1. Introduction et mise en contexte

Aux termes de la décision [D-2024-132](#)¹, la Régie de l'énergie (Régie) a autorisé Enbridge Gaz Québec (EGQ ou Distributeur) à procéder à l'implantation d'un nouveau système d'information client et à 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 et à assurer une meilleure intégration des systèmes du distributeur.

À mesure de l'avancement des travaux préalables à la mise en production de SAP, EGQ a identifié certains impacts temporaires susceptibles d'affecter les activités du service à la clientèle durant la période de transition et de stabilisation suivant la mise en service du nouveau système. Ces impacts s'inscrivent dans le contexte des mesures transitoires déjà présentées à la Régie dans le cadre du dossier tarifaire 2027² relativement à la migration des données et des processus d'affaires vers SAP.

Par ailleurs, l'année 2025 constituait la première année d'application du nouveau mécanisme de partage des trop-perçus approuvé par la Régie dans sa décision [D-2024-042](#)³. Conformément à cette décision, l'accès du Distributeur à sa quote-part des trop-perçus est conditionnel à l'atteinte d'un résultat global minimal des cinq indices de qualité du service, lesquels sont utilisés dans l'évaluation de la performance du distributeur.

Le distributeur rappelle également qu'il a maintenu volontairement le suivi et le dépôt des résultats des indices de qualité du service à la suite du retour au coût de service, estimant souhaitable de préserver cette information, une initiative accueillie favorablement par la Régie dans sa décision [D-2017-081](#)⁴.

Dans ce contexte, EGQ estime qu'il est nécessaire d'attirer l'attention de la Régie sur les effets temporaires que pourrait avoir la mise en service de SAP sur l'un des cinq indices de qualité du

¹ Dossier R-4273-2024, Décision [D-2024-132](#), pièce A-0007.

² Dossier [R-4351-2026](#), EGQ-2, document 1 – Dérogation temporaire aux Conditions de service et Tarif.

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

⁴ Dossier R-4003-2017, Phase 1, décision [D-2017-081](#), pages 21-22, par. 46 à 52.

service, soit l'indice de qualité « Rapidité de réponse aux appels téléphoniques », mesuré par l'indicateur « Réponse aux appels téléphoniques en 30 secondes ou moins ».

La présente demande vise donc à obtenir l'autorisation de la Régie de suspendre temporairement l'application de l'indice de qualité « Rapidité de réponse aux appels téléphoniques, dans le calcul de l'indice de performance globale du distributeur durant la période de transition vers le système SAP, soit pour l'exercice 2027.

Cette demande revêt un caractère exceptionnel et transitoire. Elle vise uniquement la période associée à la mise en production et à la stabilisation du nouveau système, après quoi l'indice sera de nouveau pris en compte selon les modalités habituelles, lors de l'exercice de l'année 2028 et ce, avec ou sans ajustements. En effet, dans le cadre de la cause tarifaire 2028, EGQ pourrait proposer des ajustements aux indicateurs de qualités de service dans le cadre du cadre réglementaire qui sera proposé incluant la formule d'indexation.

2. Présentation des enjeux

Dans le cadre du présent dossier⁵, EGQ a demandé à la Régie qu'elle prenne acte d'une dérogation temporaire à certaines dispositions des Conditions de service et Tarif à titre de mesure transitoire durant la période de migration des données vers SAP. Cette dérogation découle d'une contrainte technique constatée au cours des travaux de migration vers SAP. Plus particulièrement, les paramètres et données propres aux modes de versement égaux actifs ne peuvent être convertis de manière à en préserver l'état d'un plan actif.

En effet, la migration vers SAP représente un changement opérationnel important, notamment pour les activités de service à la clientèle d'EGQ. Dans ce contexte, le Distributeur prévoit que certains facteurs sont susceptibles d'influer temporairement sur sa capacité à répondre aux appels téléphoniques dans les délais habituellement observés.

Les effets du projet SAP sur cet indicateur ont d'ailleurs déjà été observés sur cet indicateur. Dans le cadre du dossier tarifaire 2026, EGQ indiquait notamment que la mobilisation de ressources internes affectées aux travaux liés au projet SAP exerçait une pression additionnelle sur les délais

⁵ Dossier [R-4351-2026](#), EGQ-2, document 1 – Dérogation temporaire aux Conditions de service et Tarif.

de réponse à la clientèle. Cette situation s'est notamment reflétée dans les résultats de l'exercice 2025, alors que la proportion d'appels répondus dans un délai de 30 secondes s'est établie à 81 %, comparativement à une cible de 90 %. Au moment de l'audience du dossier tarifaire 2026, EGQ faisait également état d'un résultat d'environ 67 % pour les premiers mois de l'année 2026⁶.

À ces pressions déjà observées s'ajoutent celles associées à la mise en production et à la stabilisation du nouveau système. D'une part, l'implantation d'un nouveau système nécessite une période d'adaptation et d'appropriation des nouveaux outils par les employés du service à la clientèle. Malgré les activités de formation et d'accompagnement, une période de stabilisation des nouvelles pratiques de travail est requise au cours des premières semaines suivant la mise en service.

D'autre part, EGQ anticipe une augmentation du volume d'appels de la clientèle en lien avec la transition vers le nouveau système. Les demandes d'information et d'assistance qui pourraient découler de cette transition risquent d'exercer une pression additionnelle sur les centres d'appels durant cette période.

Dans ces circonstances, les résultats obtenus pour l'indicateur « Réponse aux appels téléphoniques en 30 secondes ou moins » pourraient être influencés par les effets transitoires associés à la mise en œuvre et à la stabilisation du nouveau système et, conséquemment, ne pas être représentatifs de la performance normale du distributeur.

3. Mesure transitoire demandée

L'indice de qualité « Rapidité de réponse aux appels téléphoniques » constitue l'un des cinq indices de qualité du service utilisés dans l'évaluation de la performance globale d'EGQ et possède une pondération de 20 %⁷. En vertu du mécanisme approuvé par la Régie, l'accès du Distributeur à sa quote-part du trop-perçu est conditionnel à l'atteinte d'un seuil minimal de performance global établi à partir des résultats obtenus de ces indices.

⁶ Dossier [R-4303-2025](#), A-0044, notes sténographiques de l'audience du 23 mars 2026, volume 2, page 34 de 251

⁷ Dossier [R-4336-2026](#), B-0041, EGQ-14, document 1, page 5 de 5

Comme exposé à la section précédente, les circonstances particulières entourant la transition vers SAP sont susceptibles d'influencer les résultats de l'indicateur « Réponse aux appels téléphoniques en 30 secondes ou moins » et, par conséquent, d'en affecter la représentativité aux fins de la performance globale du Distributeur.

Dans ces circonstances, EGQ estime qu'il serait approprié d'exclure temporairement l'indice de qualité « Rapidité de réponse aux appels téléphoniques » aux fins du calcul de la performance globale du distributeur pour l'exercice 2027, et constitue une mesure raisonnable et adaptée au caractère exceptionnel de cette transition. Cette mesure serait limitée à cet exercice et n'aurait pas pour effet de remettre en cause l'importance accordée par EGQ à la qualité du service offert à sa clientèle ni la pertinence de cet indicateur dans des conditions normales d'exploitation, bien que ceux-ci pourraient faire l'objet d'ajustements dans le cadre du dossier tarifaire 2028.

Aux fins du calcul de la performance globale pour l'exercice 2027, la pondération attribuée à l'indice « Rapidité de réponse aux appels téléphoniques » serait répartie entre les quatre autres indices de qualité du service, qui auront une pondération de 25% au lieu du 20% actuellement et ce, de manière à maintenir une pondération globale de 100 %.

De plus, le Distributeur continuera de mesurer les résultats de l'indicateur « Réponse aux appels téléphoniques en 30 secondes ou moins » au cours de l'exercice 2027, malgré son exclusion temporaire du calcul de la performance globale. Les résultats obtenus seront également présentés, à titre informatif, dans le cadre du rapport annuel 2027.

Par ailleurs, EGQ prévoit réaliser au cours de l'année 2027 des travaux d'analyse portant sur les indices de qualité du service, incluant la pondération des autres indicateurs ainsi que le mécanisme de partage qui leur est associé. Les résultats de ces travaux seront présentés à la Régie dans le cadre du dossier tarifaire 2028 et ce tel que décrit à la section 4.

4. Révision des indices de qualité du service

Le Distributeur prévoit procéder, au cours de la prochaine année, à une révision de ses indices de qualité du service en vue de présenter, le cas échéant, une proposition révisée dans le cadre du dossier tarifaire 2028.

En effet, le mécanisme de partage des trop-perçus actuellement en vigueur a été approuvé par la Régie jusqu'à l'exercice 2027 inclusivement. Puisque l'accès du Distributeur à sa quote-part du trop-perçu en vertu de ce mécanisme est notamment conditionnel à l'atteinte d'un seuil minimal de performance établi à partir des indices de qualité du service, EGQ estime opportun de profiter de l'échéance du mécanisme actuel pour revoir de façon concomitante les indices servant à cette évaluation.

Cet exercice permettra notamment d'évaluer si les indices actuellement utilisés, leurs cibles et leur pondération demeurent appropriés et représentatifs de la qualité du service offert à la clientèle. Toute modification proposée à la suite de cet exercice sera présentée à la Régie pour approbation dans le cadre du dossier tarifaire 2028.

La mesure transitoire demandée dans la présente preuve étant limitée à l'exercice 2027, l'indice « Rapidité de réponse aux appels téléphoniques » sera de nouveau pris en compte, à compter de l'exercice 2028, aux fins de l'évaluation de la performance du Distributeur, sous réserve de toute modification proposée qui pourrait être approuvée par la Régie dans le cadre du dossier tarifaire 2028.

5. Conclusion

Le projet SAP a déjà contribué aux pressions observées sur l'indicateur « Réponse aux appels téléphoniques en 30 secondes ou moins ». EGQ anticipe que la transition et que la période de stabilisation du nouveau système pourrait temporairement influencer les délais de réponse aux appels téléphoniques à la clientèle.

Par conséquent, EGQ demande à la Régie :

- d'autoriser la suspension temporaire de l'application de l'indice de qualité « Rapidité de réponse aux appels téléphoniques » du calcul de la performance globale du distributeur pour l'exercice 2027, aux fins de l'application du mécanisme de partage des trop-perçus;
- d'autoriser la répartition de la pondération associée à cet indice entre les quatre autres indices de qualité du service aux fins du calcul de la performance pour l'exercice 2027 et ce, pour une pondération de 25% chacun;