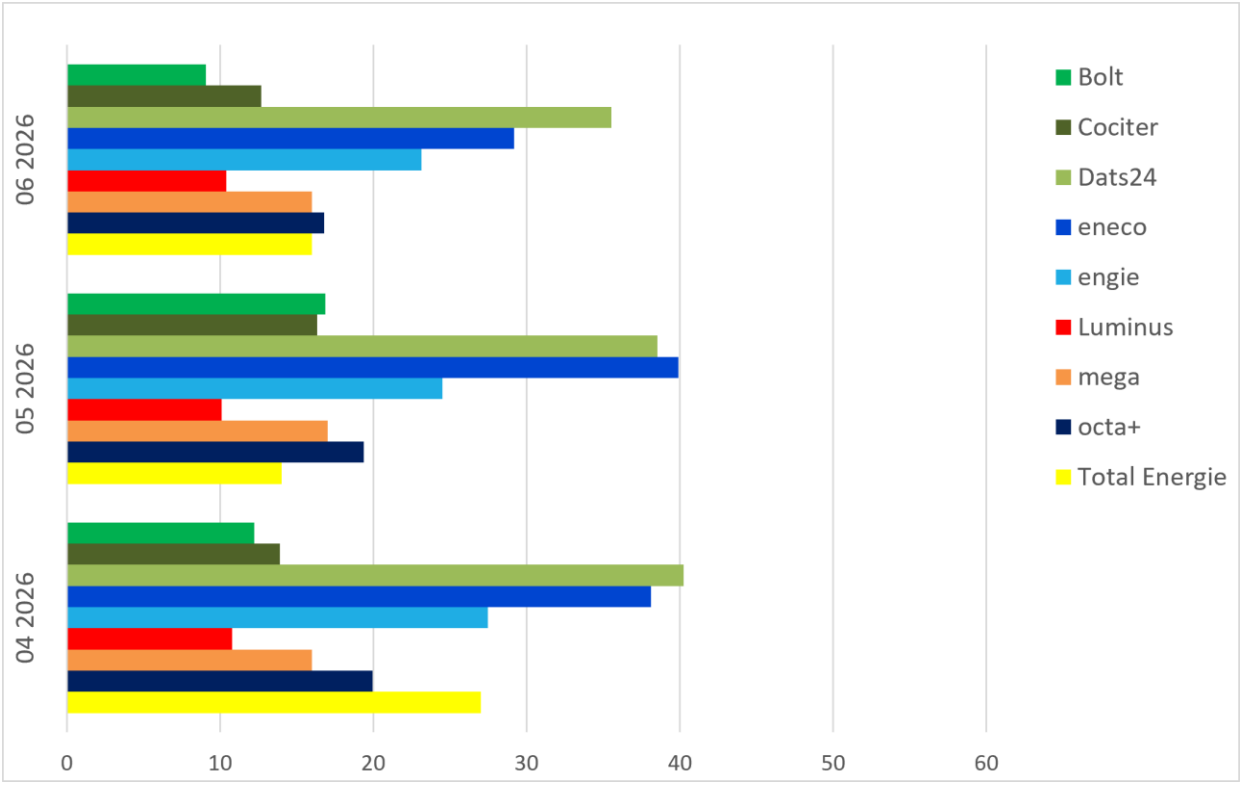
Indicateurs de performance des fournisseurs d'électricité et de gaz
2e trimestre 2026

SERVICES DE FACTURATION – RÉGULARISATION ANNUELLE DE LA CONSOMMATION

Délai d'édition des factures (jours calendriers)



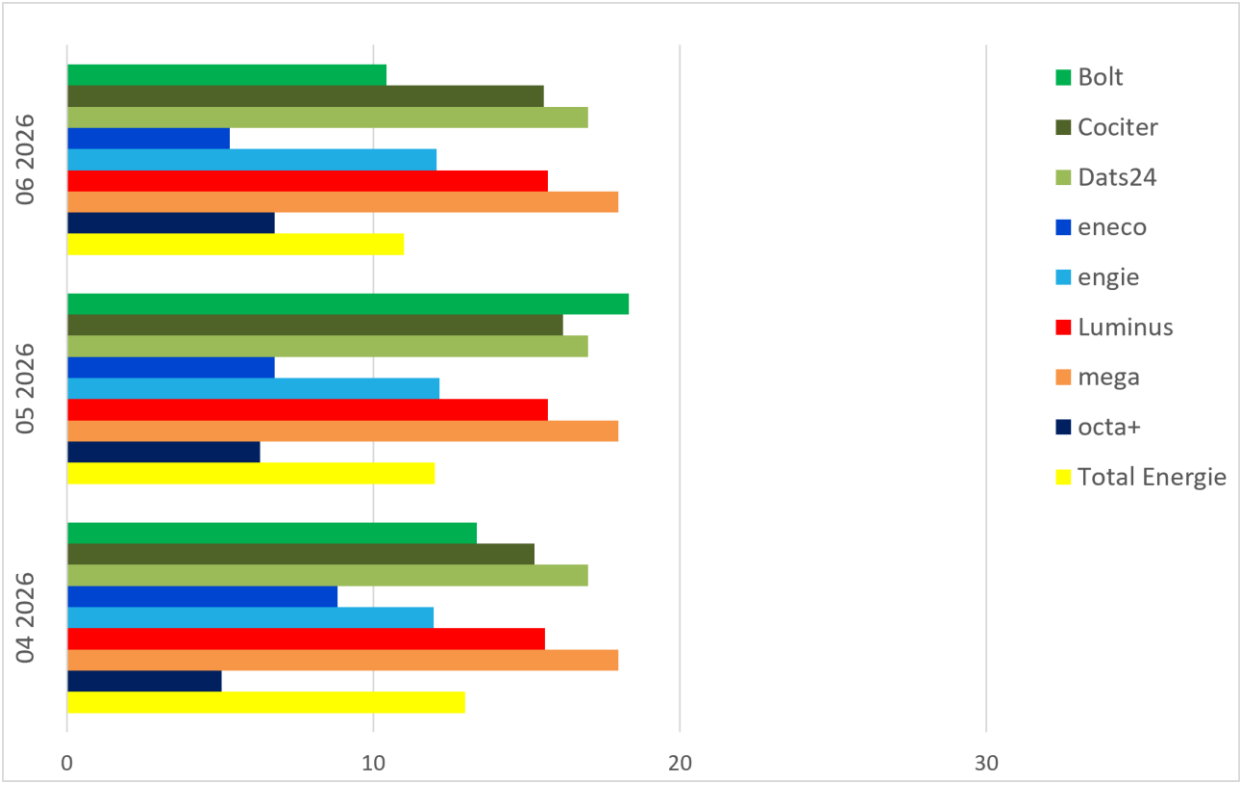
- **Dans un souci de représentativité, seuls les indicateurs dont le calcul se base sur plus de 5 factures sont publiés**.

Cet indicateur mesure le délai d'édition des factures de régularisation annuelle et est de toute première importance pour le client puisque la facture de régularisation permet de combler le décalage entre la quantité d'énergie pour laquelle il a versé des acomptes et sa consommation réelle. De plus, comme le client a reçu la visite (ou un carton de relève) du gestionnaire des données de comptage, il s'attend à recevoir sa facture de régularisation.

Le délai est la moyenne des délais d'édition des factures de régularisation annuelle pour un mois de relève déterminé. Ce délai est mesuré à partir de la date à laquelle les données de relève du gestionnaire du réseau de distribution ont été réceptionnées par le fournisseur jusqu'à la date à laquelle la facture de régularisation annuelle a été envoyée.

SERVICES DE FACTURATION – RÉGULARISATION ANNUELLE DE LA CONSOMMATION

Délai de remboursement (jours calendriers)

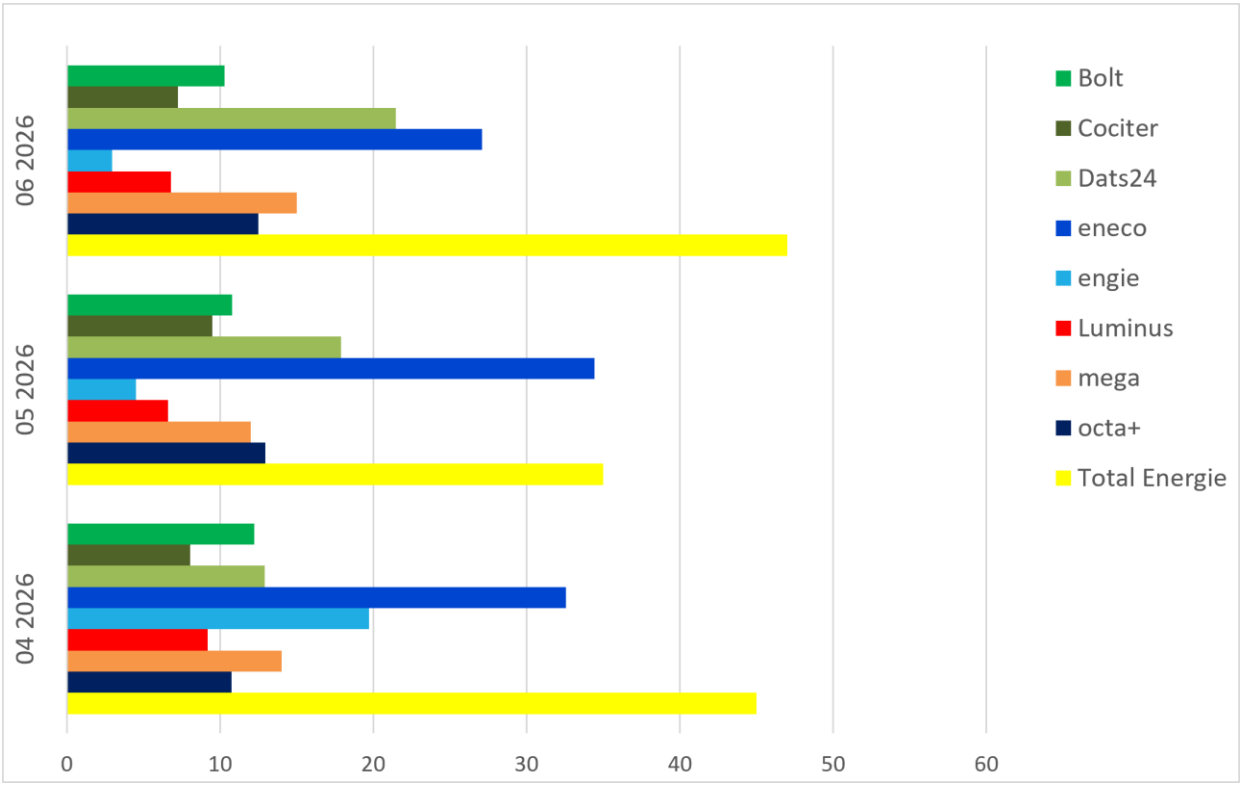


Lorsque la facture de régularisation comporte un montant en faveur du client, ce délai est également de toute première importance pour le client. En effet, de son point de vue, c'est au terme de ce délai que le processus de régularisation prend fin. Comme le client a reçu au préalable la facture de régularisation, il est en attente du versement du montant en sa faveur.

Ce délai est la moyenne des délais de remboursement du montant de régularisation en faveur des clients pour un mois de relève déterminé. Ce délai est mesuré à partir de la date à laquelle la facture de régularisation annuelle a été envoyée jusqu'au versement du montant de régularisation par le fournisseur.

SERVICES DE FACTURATION – CLÔTURE SUITE AU CHANGEMENT DE FOURNISSEUR

Délai d'édition des factures (jours calendriers)

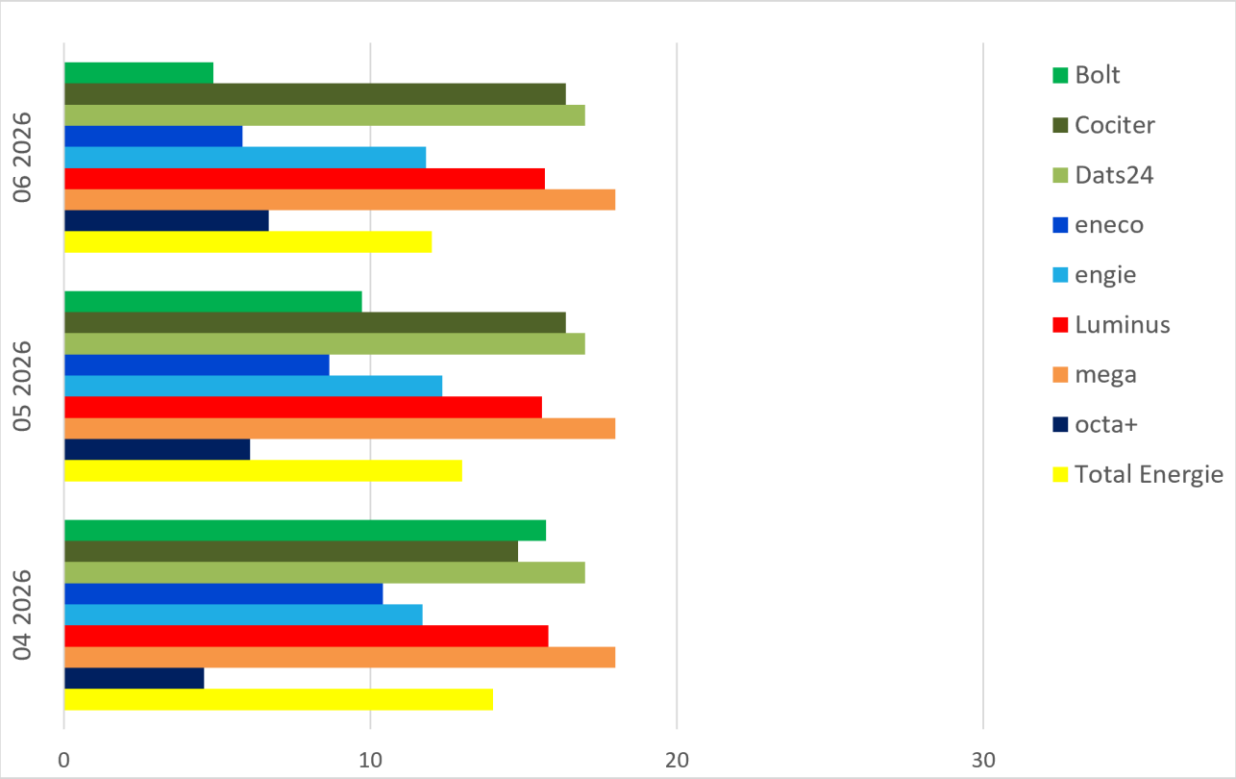


Cet indicateur permet au client, qui a au préalable résilié son contrat de fourniture, de constater la fin de son ancien contrat.

Ce délai est la moyenne des délais d'édition des factures de clôture envoyées suite à un changement de fournisseur et est mesuré à partir de la date à laquelle les données de relève du gestionnaire du réseau de distribution ont été réceptionnées par le fournisseur jusqu'à la date à laquelle la facture de clôture a été envoyée.

SERVICES DE FACTURATION – CLÔTURE SUITE AU CHANGEMENT DE FOURNISSEUR

Délai de remboursement (jours calendriers)

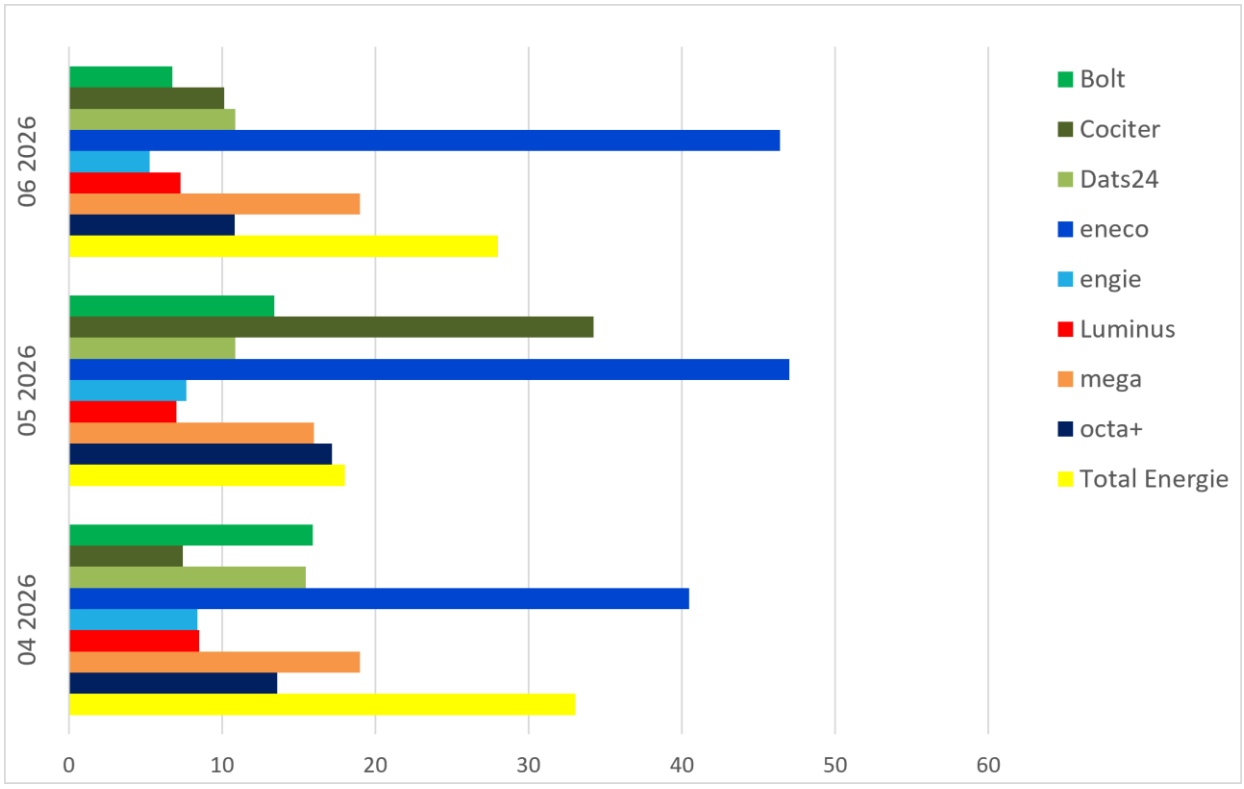


Considérant qu'une facture de clôture comportant un montant en faveur du client a comme finalité le versement de ce montant, ce délai est également primordial pour le client. De plus, comme le client a reçu au préalable la facture de clôture, il est en attente du versement du montant en sa faveur.

Ce délai est la moyenne des délais de remboursement du montant en faveur du client suite à un changement de fournisseur. Ce délai est mesuré à partir de la date à laquelle la facture de clôture a été envoyée jusqu'à la date à laquelle le fournisseur a procédé au remboursement du montant en faveur du client.

SERVICES DE FACTURATION – CLÔTURE SUITE AU DÉMÉNAGEMENT

Délai d'édition des factures (jours calendriers)

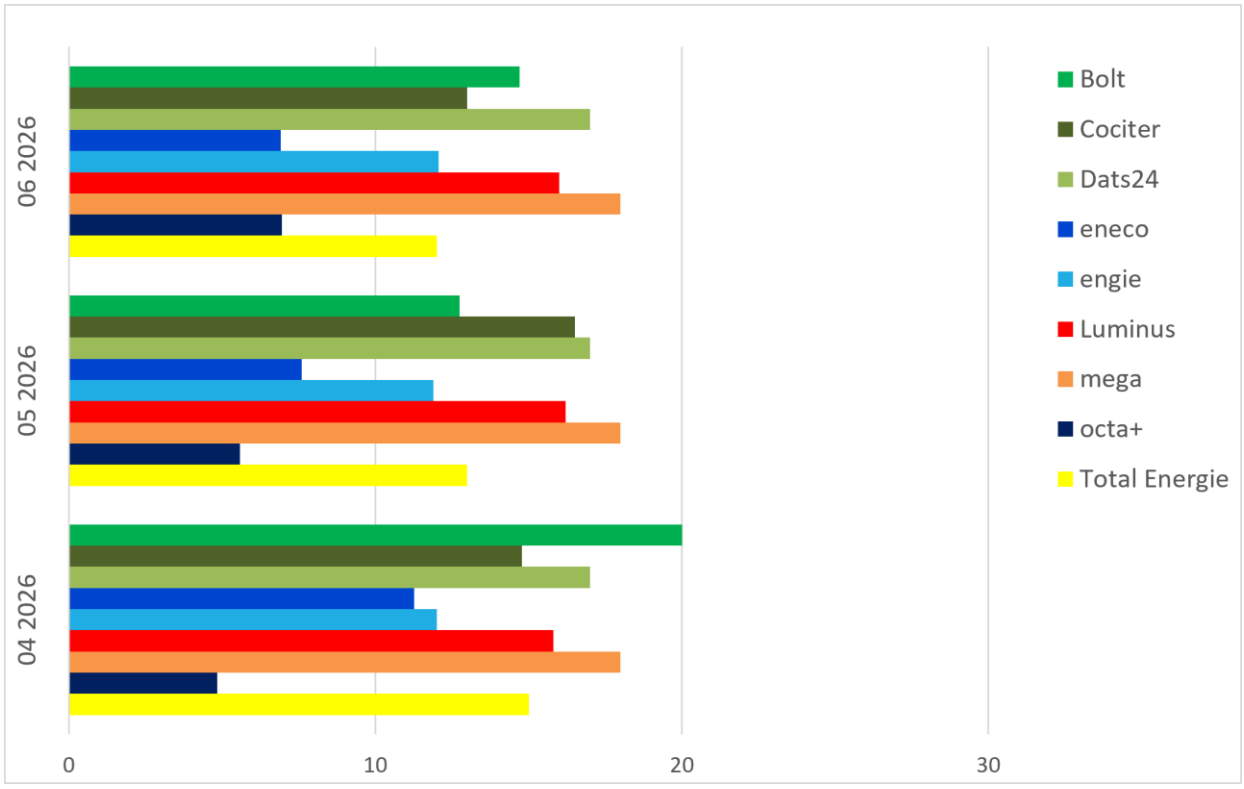


Cet indicateur est également de toute première importance pour le client puisque la facture de clôture relative à son ancienne habitation lui permettra de constater que le fournisseur en charge du point d'accès de cette ancienne habitation a bien pris en compte la communication de son déménagement et a correctement traité celui-ci.

Ce délai est la moyenne des délais d'édition de la facture de clôture lors d'un déménagement et est mesuré à partir de la date de réception des données de relève jusqu'à la date d'envoi de la facture de clôture au client sortant.

SERVICES DE FACTURATION – CLÔTURE SUITE AU DÉMÉNAGEMENT

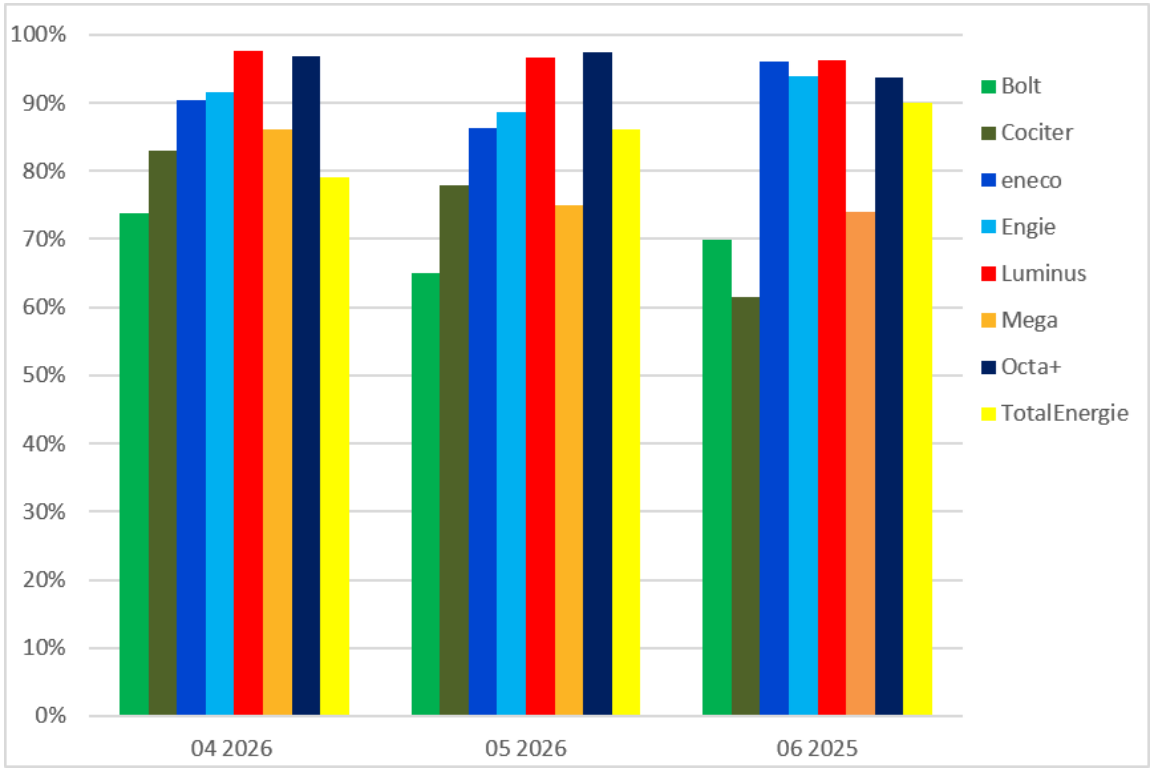
Délai de remboursement (jours calendriers)



Considérant qu'une facture de clôture comportant un montant en faveur du client a comme finalité le versement de ce montant, ce délai est de toute première importance pour le client. De plus, comme le client a reçu au préalable la facture de clôture, il est en attente du versement du montant en sa faveur.

SERVICE D'INFORMATION – APPELS TÉLÉPHONIQUES

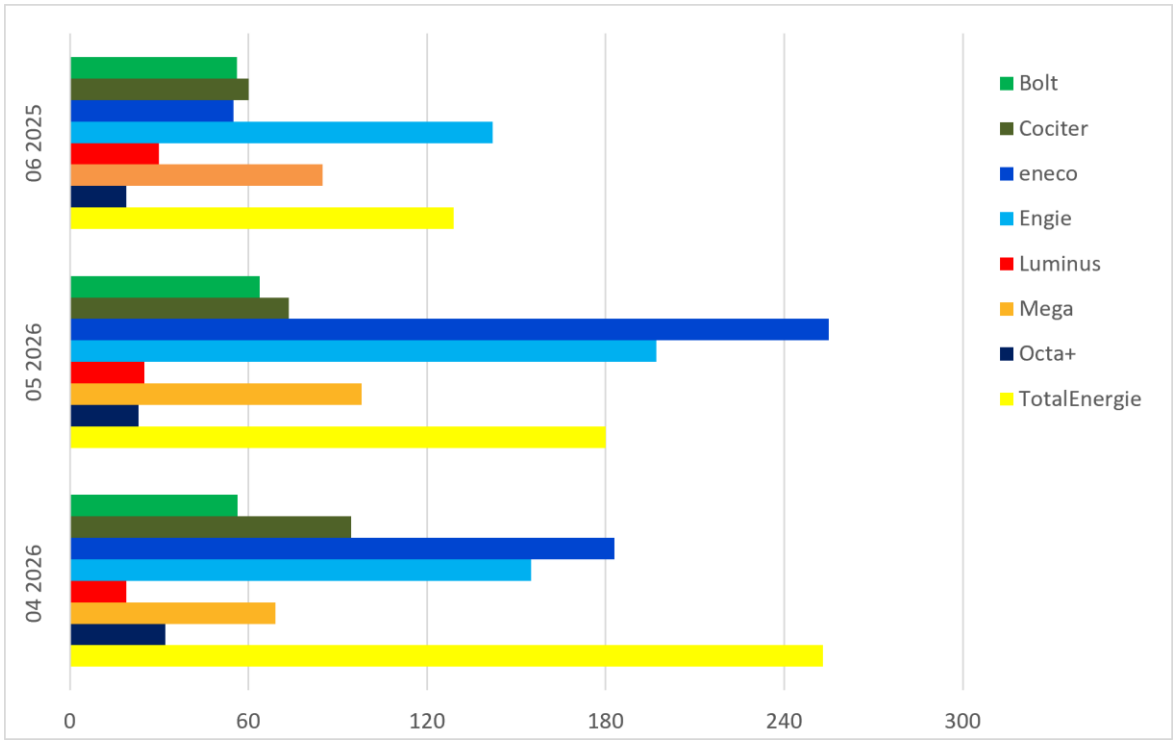
Taux d'accessibilité – appels en français



L'indicateur permet d'évaluer l'accessibilité des services téléphoniques. Le taux d'accessibilité est défini comme étant le pourcentage d'appels entrants répondus, que ce soit par les agents du call-center ou de façon automatique, par rapport au nombre d'appels entrants totaux.

SERVICE D'INFORMATION – APPELS TÉLÉPHONIQUES

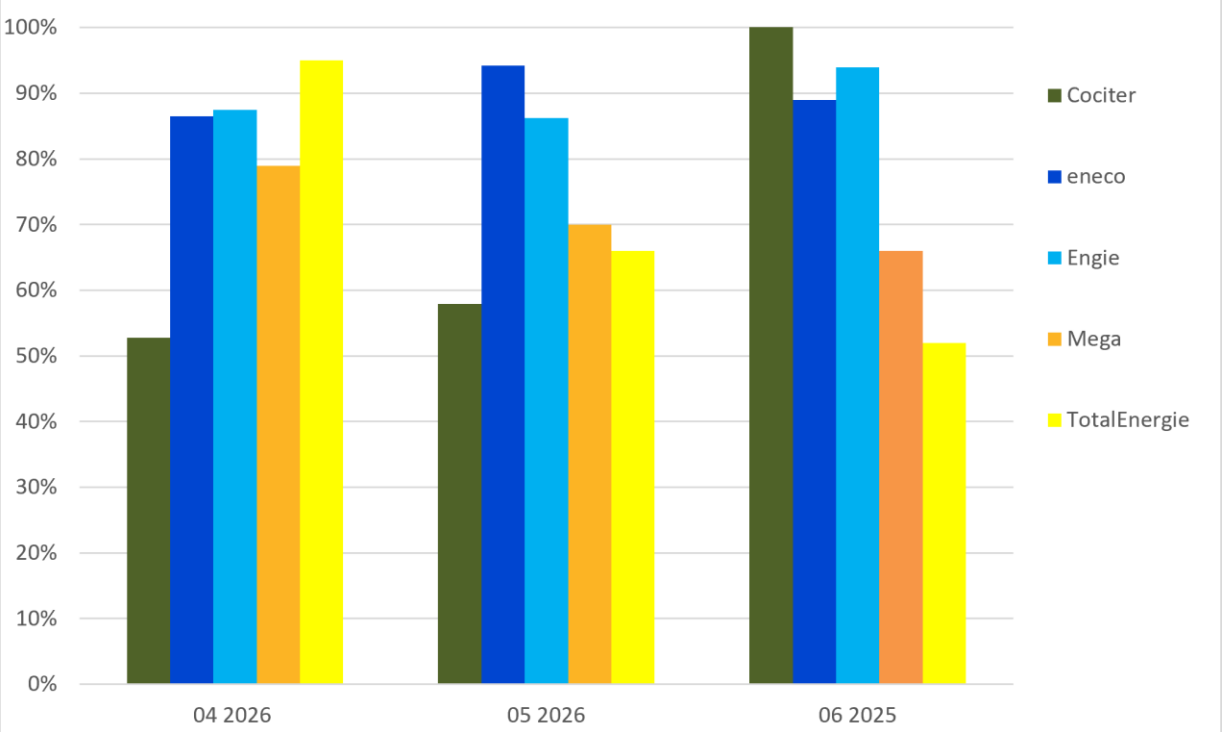
Délai de réponse (secondes) – appels en français



Le délai de réponse permet de connaitre le temps d'attente des clients qui ont effectivement été en contact avec un agent du call-center. Le délai de réponse est défini comme étant le délai moyen des appels entrants répondus par les agents du call-center, calculé depuis la sortie du menu interactif jusqu'à la prise en charge de l'appel par l'agent du call-center.

SERVICE D'INFORMATION – APPELS TÉLÉPHONIQUES

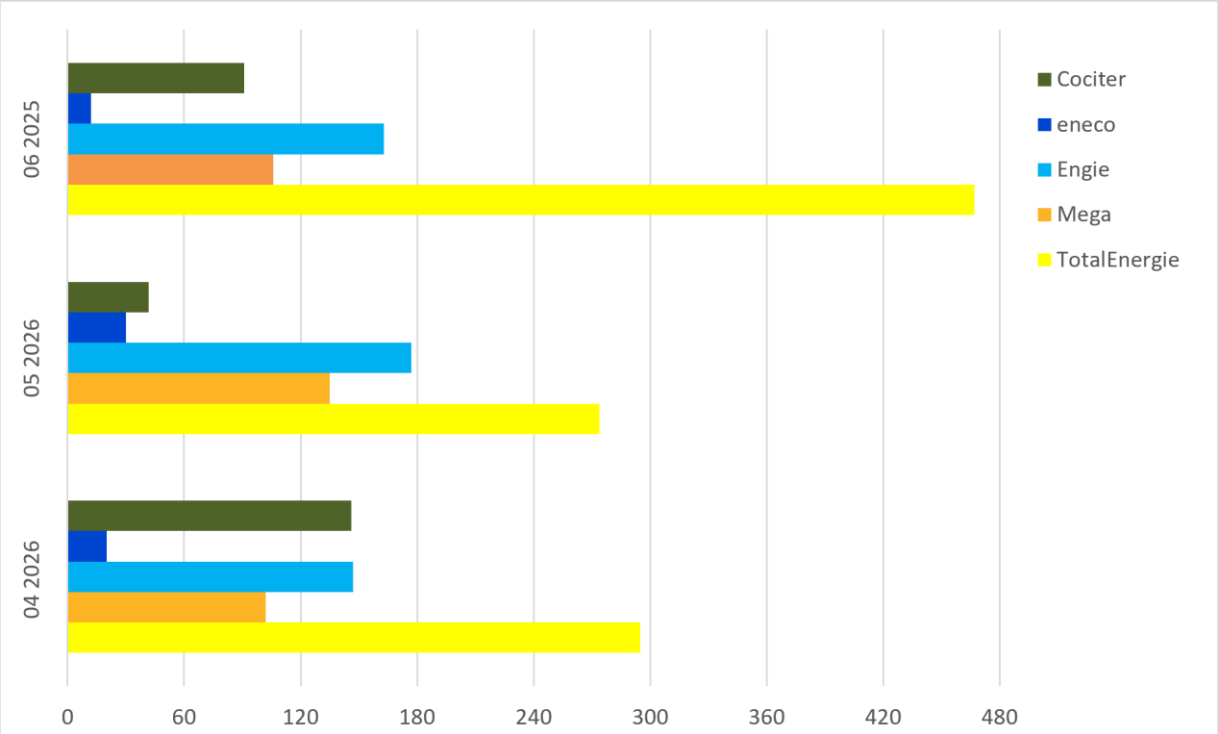
Taux d'accessibilité – appels en allemand



L'indicateur permet d'évaluer l'accessibilité des services téléphoniques. Le taux d'accessibilité est défini comme étant le pourcentage d'appels entrants répondus, que ce soit par les agents du call-center ou de façon automatique, par rapport au nombre d'appels entrants totaux.

SERVICE D'INFORMATION – APPELS TÉLÉPHONIQUES

Délai de réponse (secondes) – appels en allemand



Le délai de réponse permet de connaitre le temps d'attente des clients qui ont effectivement été en contact avec un agent du call-center. Le délai de réponse est défini comme étant le délai moyen des appels entrants répondus par les agents du call-center, calculé depuis la sortie du menu interactif jusqu'à la prise en charge de l'appel par l'agent du call-center.