

Carte de pointage - Hearst Power Distribution Company Limited

9/29/2016

Résultats sur le rendement	Catégories de rendement	Mesures	2011	2012	2013	2014	2015	Tendance	Objectif		
									Industrie	Distributeur	
Approche vis-à-vis de la clientèle Les services sont fournis de manière à tenir compte des préférences des clients.	Qualité du service	Nouveaux services destinés aux consommateurs résidentiels ou aux petites entreprises branchés en temps voulu	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	→	90,00%		
		Date et heure de rendez-vous respectées	0,00%	0,00%	100,00%	100,00%	100,00%	↑	90,00%		
		Réponse en temps voulu aux appels téléphoniques	95,00%	92,50%	100,00%	96,70%	89,20%	↓	65,00%		
	Satisfaction de la clientèle	Résolution dès la première communication				98%	98%				
		Exactitude de la facturation				99,98%	99,89%	↓	98,00%		
		Résultats du sondage sur la satisfaction de la clientèle				97% Good	97% Good				
Efficacité opérationnelle Une amélioration continue de la productivité et de l'indice rendement-coûts est atteinte. Le distributeur respecte les objectifs du réseau en matière de fiabilité et de qualité.	Sécurité	Niveau de sensibilisation du public							76,00%		
		Niveau de conformité avec le Règlement de l'Ontario 22/04 ¹	BA	BA	C	C	C	↑	C	C	
		Indice des incidents électriques graves	Nombre d'incidents liés au grand public	0	0	0	0	0	→	0	0
	Taux par 10, 100 ou 1 000 km de ligne de transport		0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	→	0,000	0,000	
	Fiabilité du réseau	Nombre d'heures moyen où le client est privé d'électricité ²	6,05	4,95	5,32	0,98	2,00	↑	3,76	3,76	
		Nombre moyen d'occurrences où le client est privé d'électricité ²	1,02	2,20	1,41	0,35	0,71	↓	1,15	1,15	
	Gestion de l'actif	Avancement de la mise en œuvre du plan du réseau de distribution				Submitted	Established				
	Contrôle des coûts	Évaluation de l'efficacité		1	1	1	2				
		Coût total par client ³	412\$	418\$	414\$	479\$	579\$				
		Coût total par kilomètre de ligne de transport ³	17 073\$	17 131\$	16 980\$	19 161\$	23 009\$				
Réactivité aux politiques publiques Le distributeur remplit ses obligations imposées par le gouvernement (p. ex. les exigences légales et réglementaires imposées à la Commission et venant s'ajouter aux directives ministérielles).	Gestion de la conservation et de la demande	Économies d'énergie cumulatives nettes ⁴					47,50%		3,18 GWh		
	Branchement à des installations de production d'énergie renouvelable	Réalisation en temps voulu des études d'impact du branchement aux installations de production d'énergie renouvelable									
Branchement en temps voulu de nouvelles installations de production de petite taille intégrées					100,00%			90,00%			
Rendement financier La viabilité financière est entretenue et les économies générées par l'efficacité opérationnelle peuvent être maintenues.	Ratios financiers	Liquidités : ratio de liquidité générale (actif à court terme/passif à court terme)	4,97	3,05	2,52	2,27	2,22				
		Levier financier : montant total de la dette (incluant endettement à court terme et à long terme)/capitaux propres	0,58	0,55	0,59	0,38	0,40				
		Rentabilité : taux de rendement des capitaux propres réglementé	Présumé (inclus dans les tarifs)	9,85%	9,85%	9,85%	9,85%	9,19%			
			Atteint	21,25%	41,81%	27,17%	24,31%	-24,02%			

1. Évaluation de la conformité avec le Règlement de l'Ontario 22/04 : conforme (C), besoin d'amélioration (BA) ou non conforme (NC).

2. La direction de la flèche indiquant la tendance est basée sur la comparaison de la moyenne mobile de cinq ans actuelle à la cible moyenne fixe de cinq ans (2010 à 2014) spécifique au distributeur située à la droite. Une flèche ascendante indique une fiabilité décroissante alors qu'une flèche descendante indique une fiabilité croissante.

3. Une analyse comparative établit le coût total à partir des renseignements fournis par le distributeur.

4. L'évaluation de la conservation et de la gestion de la demande est basée sur le nouveau cadre *Priorité à la conservation de l'énergie* de 2015 à 2020. Cette évaluation fait l'objet d'un examen et peut être modifiée à l'avenir.

Légende:

Tendance sur 5 ans
 vers le haut
 vers le bas
 stable

Année actuelle
 objectif atteint
 objectif non-atteint

Annexe A –Analyse et discussion de la gestion de la carte de pointage 2015

(“DAG de la carte de pointage 2015”)

Le lien ci-dessous donne accès à un document intitulé “Carte de pointage – Description des mesures du rendement”. Celui-ci présente les définitions techniques, des descriptions en langage clair et le mode de comparaison des mesures pour chacune des mesures de la carte de pointage dans la DAG de la carte de pointage 2015:

http://www.ontarioenergyboard.ca/OEB/ Documents/scorecard/Scorecard_Performance_Measure_Descriptions.pdf

DAG de la carte de pointage – vue d’ensemble

En 2015, la Corporation de distribution électrique de Hearst (CDEH) a dépassé tous les objectifs de rendement par rapport aux normes de l’industrie.

En 2016, CDEH s’attend à maintenir ou améliorer, dans la mesure du possible, ses résultats de rendement de la carte de pointage comparativement aux années précédentes. Ces améliorations en matière de rendement seront attribuables à la fiabilité accrue du réseau, laquelle découlera des importants investissements de l’entreprise dans l’infrastructure de son réseau de distribution, sans oublier son engagement constant à l’égard de la clientèle et sa réactivité aux commentaires des clients.

Qualité du service

- **Nouveaux services destinés aux consommateurs résidentiels ou aux petites entreprises branchés en temps voulu**
En 2015, 100% des branchements à une ligne basse tension pour clients résidentiels et petites entreprises admissibles ont été effectués en temps voulu. Le branchement en temps demeure la priorité de la CDEH et la compagnie continue de surpasser les exigences de 90% prescrites par la Commission de l’Énergie de l’Ontario (CEO).
- **Date et heure de rendez-vous respectées**
La CDEH a cédulé 250 rendez-vous en 2015 pour réaliser des travaux demandés par ses clients (ex: déconnexions, reconnexions, repérage de fils électriques, etc). L’entreprise a respecté 100% de ces rendez-vous à l’heure prévue, surpassant considérablement l’objectif de 90% établi pour l’industrie.
- **Appels téléphoniques répondus en temps**
En 2015, la CDEH a reçu 1,225 appels de la clientèle, desquels 1,093 (89.2%) furent répondus à l’intérieur d’un délai de 30 secondes ou moins. Ce résultat surpasse de beaucoup l’objectif de 65% prescrit par la CEO en matière de réponse en temps voulu aux appels.

Satisfaction de la clientèle

- **Résolution dès la première communication**

Des mesures spécifiques n'ont pas encore été définies par l'Industrie pour évaluer la satisfaction des clients. Afin de se conformer aux exigences, la CDEH a utilisé les résultats de son sondage résidentiel, qui fut complété en septembre 2014. Une des questions du sondage était: "Est-ce que la personne responsable du service à la clientèle vous a fournis les informations que vous réclamiez? 98% des répondants ont répondu OUI à cette question.

- **Précision de la facturation**

Pour la période du 1er janvier 2015 au 31 décembre 2015, la CDEH a préparé 33,365 factures et a atteint un taux de précision de la facturation dans une proportion de 99.89%. Le résultat de la CDEH au chapitre de l'exactitude des factures est supérieur à l'objectif de 98% prescrit par la CEO. La CDEH continue de surveiller l'exactitude de sa facturation dans le but d'identifier des occasions potentielles pour améliorer son efficacité.

- **Résultats du sondage sur la satisfaction de la clientèle**

En 2013, la Commission de l'énergie de l'Ontario a introduit des mesures pour évaluer la satisfaction des clients. Les distributeurs d'électricité doivent mesurer la satisfaction de sa clientèle et rapporter les résultats, au minimum tous les deux ans. D'après la CEO, les distributeurs sont libres de décider de quelle façon ces mesures sont implémentées.

En septembre 2014, la CDEH a effectué un sondage pour évaluer la satisfaction des clients de sa classe résidentielle. Le sondage fut développé à l'interne, en collaboration avec diverses utilités: Hearst Power Distribution Company Limited Inc., Hydro Hawkesbury Inc., Hydro 2000 Inc., Cooperative Hydro Embrun, Renfrew, Hydro and Ottawa River Power Corporation ("Le Groupe"). Tandem Energy Services Inc. a assisté Le Groupe avec la réalisation du sondage. Le but de l'effort collaboratif du Groupe était de minimiser les coûts en partageant les données et les ressources nécessaires pour l'élaboration du sondage. La CDEH a effectué son sondage durant les deux premières semaines de septembre 2014, et mène actuellement son deuxième sondage sur la satisfaction de la clientèle. Les données du récent sondage seront recueillies et compilées à la fin du mois d'octobre 2016.

Les clients avaient la possibilité de communiquer leurs besoins et leurs opinions en complétant le sondage en ligne, ou par écrit. En 2014, quinze pourcent (15%) des clients de la classe résidentielle de la CDEH ont répondu au sondage. Les résultats ont démontré une bonne, à très bonne performance de la part de la Corporation de distribution électrique de Hearst (97%).

Sécurité

- **Sécurité publique**

- **Composante A – Sensibilisation du public concernant la sécurité électrique**

En 2015, la CDEH a effectué un sondage sur la sensibilisation du public à la sécurité en matière d'électricité auprès de tous ses clients, et a obtenu un pointage de 76%. Ce sondage fut créé par l'ESA afin de mesurer les efforts et l'impact que les entreprises locales de distribution ont, pour améliorer la sécurité du public en matière d'électricité.

La CDEH continue aussi à publier des articles éducatifs au sujet de l'électricité, qui sont partagés à la population par l'entremise du site web de la Corporation, et des journaux locaux. Ce programme fut développé dans le but d'informer et d'éduquer les clients sur la sécurité électrique, et pour fournir de l'information au sujet du domaine très complexe de l'électricité.

- **Composante B – Niveau de conformité avec le règlement de l'Ontario 22/04**

En 2015, la CDEH était encore une fois conforme au Règlement de l'Ontario 22/04 (Sécurité de la Distribution d'Electricité). Le taux de succès constant de la CDEH s'explique par son engagement marqué à l'égard de la sécurité des employés et du public ainsi que par son respect des procédures et politiques internes. Le Règlement de l'Ontario 22/04 établit une norme relativement au rendement de la sécurité qui touche les exigences de sécurité électrique pour la conception, la construction et l'entretien des systèmes de distribution électrique dont sont propriétaires les distributeurs détenteurs d'un permis.

- **Composante C – Indice des incidents électriques graves**

Au cours des cinq dernières années, la CDEH n'a enregistré aucun incident électrique de nature grave.

Fiabilité du réseau

- **Nombre d'heures moyen où le client est privé d'électricité**

La moyenne des heures où le client fut privé d'électricité en 2015 était 2.00, une légère augmentation par rapport à l'année 2014 (0.98), mais un meilleur résultat que la moyenne des 4 années précédentes (4.33). Une réponse rapide aux pannes de courant contribue grandement à maintenir des périodes d'interruption plus écourtées.

- **Nombre moyen d'occurrences où le client est privé d'électricité**

En 2015, la fréquence des pannes subies par les clients de la CDEH se chiffre à 0.71, une légère augmentation par rapport à 2014 (0.35), mais quand même un meilleur résultat que la moyenne des 4 années précédentes (1.25). Conformément au Plan du Réseau de Distribution présentement en place, l'inspection continue des actifs et le remplacement des biens détériorés contribue grandement au maintien d'une moyenne satisfaisante.

Gestion de l'actif

- **Avancement de la mise en oeuvre du plan de réseau de distribution**

Le Plan du Réseau de Distribution (PRD) de la CDEH fut créé en 2014, pour les années 2015 à 2020. Le PRD fut incorporé dans l'application des tarifs 2014 de la CDEH auprès de la Commission de l'Énergie de l'Ontario, et fut implémenté en 2015. Le plan en question inclus un programme pour le remplacement des poteaux électriques, qui fut créé suite à un sondage identifiant l'actif des poteaux en piètre état. Le sondage a déterminé que plus de 100 poteaux étaient sous les conditions moyennes. Le programme fut mis en place dans le but de prévenir des bris de service qui privent les clients d'électricité, et pour éliminer les coûts associés à ses bris non-planifiés. Des bénéfices en matière de sécurité découlent également du programme de remplacement des poteaux électriques. L'implémentation du programme réduit les dangers potentiels causés par des poteaux désuets et prévient l'interruption éventuelle de courant pendant des températures extrêmes.

La CDEH a implémenté son Plan du Réseau de Distribution (PRD) en 2015, et la première année s'est déroulée telle que prévue.

Contrôle des coûts

- **Evaluation de l'efficacité**

En 2015, la Corporation de distribution électrique de Hearst a été classée dans le Groupe 2 en matière d'efficacité. La raison principale de cette baisse d'évaluation de performance est attribuable à l'élimination des comptes de variance des compteurs intelligents, qui a occasionné des dépenses additionnelles de \$476,906. La CDEH s'attend de retourner avec le Groupe 1 en matière d'efficacité dans les années à venir.

- **Coût total par client**

Le coût total par client pour 2015 est de 579\$/ client, une augmentation importante par rapport à l'année précédente. L'augmentation est attribuable à l'élimination des comptes de variance des compteurs intelligents, qui a occasionné des dépenses additionnelles de \$476,906. Le coût total par client avant la disposition des comptes de variance des compteurs intelligents était inférieur au coût de 2014, soit \$479/ client.

- **Coût Total par kilomètre de ligne de transport**

En 2015, la CDEH détenait une moyenne de 39.75 clients par km de ligne, représentant un coût total de \$23,009 par km de ligne. Pour les raisons décrites au paragraphe précédent, le coût total par km de ligne est inférieur au coût de 2014 (\$19,161), avant la disposition des comptes de variance des compteurs intelligents.

Gestion de la conservation et de la demande

- **Économies d'énergies nettes annuelles découlant de la réduction de la demande en période de pointe (pourcentage des objets atteints)**
La CDEH a atteint 47% des objectifs fixés pour 2015 à 2020 (3.1 GWh) durant la première année. Avec ces résultats, la CDEH se situe au troisième rang parmi 75 utilités en Ontario.

Branchement à des installations de production d'énergie renouvelable

- **Réalisation en temps voulu des études d'impact du branchement aux installations de production d'énergie renouvelable**
Les distributeurs d'électricité doivent effectuer des études d'impact du branchement (EIB) dans les 60 jours suivant la réception d'une soumission officielle de la part du Electrical Safety Authority. En 2015, la CDEH n'a effectué aucune EIB puisque la ligne de transmission de notre région est restreinte et n'accepte plus de nouvelle charge depuis 2012. Hydro One n'anticipe pas l'expansion de cette ligne dans un avenir rapproché, pour cette raison, la CDEH prévoit les mêmes résultats l'an prochain.
- **Branchement en temps voulu de nouvelles installations de production de petite taille intégrées**
Tel que mentionné auparavant, la ligne de transmission de notre région est restreinte, donc aucune nouvelle installation de production de petite taille intégrée fut branchée en 2015. Nous projettons la même chose l'an prochain.

Ratios financiers

- **Liquidité: Ratio de liquidité générale (actif à court terme/ passif à court terme)**
Un ratio de 1 ou plus est indicateur qu'une compagnie est en bonne situation financière et qu'elle peut acquitter ses dettes à court terme et ses obligations financières. Les entreprises avec un ratio de 1 ou plus sont souvent référées comme étant "liquides". Plus le ratio est haut, plus la marge de sécurité pour couvrir les dettes à court terme et les obligations financières est importante.

Pour 2015, le ratio de liquidité générale de la CDEC a diminué de 2.27 en 2014 à 2.22 en 2015. Ce changement est attribuable aux investissements dans le plan de distribution, ainsi qu'à l'augmentation des paiements de la dette à long terme. La CDEH prévoit que son ratio continuera à diminuer légèrement au fil des ans puisque des investissements capitaux importants sont nécessaires et seront implantés pendant la période 2015 à 2020.

- **Levier financier: Montant total de la dette (incluant endettement à court terme et à long terme)/ capitaux propres**

Lorsqu'elle établit ses tarifs, la Commission de l'Énergie de l'Ontario utilise une structure capitale de 60% dette et 40% d'actif pour les distributeurs d'électricité, ce qui équivaut à un ratio dette:actif de 1.5 (60/40).

Le ratio "dette:actif" de la CDEH pour 2015 est 0.40, similaire au ratio de l'année précédente (0.38). La CDEH prévoit un ratio semblable pour la prochaine année.

- **Rentabilité: Taux de rendements des capitaux propres réglementés – présumé (inclus dans les tarifs)**

Les tarifs de distribution actuels de la CDEH ont été approuvés par la Commission de l'énergie de l'Ontario en janvier 2016, et incluent un rendement réglementaire des capitaux propres prévus (présumés) de 9.19% pour 2015.

La CEO permet aux distributeurs de gagner +/- 3% du rendement des capitaux propres prévus. Lorsqu'un distributeur performe en dehors de ce quota, la COE peut exercer une révision réglementaire des revenus et des coûts de l'entreprise.

- **Rentabilité: Taux de rendements des capitaux propres réglementés - atteint**

En 2015, le rendement réglementaire des capitaux propres de la CDEH était de -24.02%, qui est au-dessous du quota de +/- 3% permis par la CEO. Ceci est principalement attribuable à l'élimination des comptes de variance des compteurs intelligents, représentant des dépenses annuelles de \$476,906 en frais d'opération, de maintenance et d'administration, ainsi que des revenus annuels de \$171,620 en recouvrements pour compteurs intelligents. Avant la disposition des comptes de variance des compteurs intelligents, le rendement réglementaire des capitaux propres de la CDEH se situait à l'intérieur du quota de +/- 3%.

Remarque aux lecteurs de la DAG de la carte de pointage 2015

Les renseignements fournis par les distributeurs relativement à leur rendement futur (ou ce qui peut être interprété comme étant de l'information de nature prospective) pourraient être soumis à différents risques, incertitudes et autres facteurs pouvant faire en sorte que les événements, conditions ou résultats diffèrent en réalité des résultats passés ou des résultats envisagés par le distributeur en ce qui concerne son rendement futur. Parmi les facteurs qui peuvent causer de telles différences: modifications apportées à la législation ou à la réglementation, conditions des marchés financiers, conditions économiques en général et conditions météorologiques. Pour ces raisons, les renseignements relatifs au rendement futur sont au meilleur jugement des gestionnaires à la date de publication de la carte de pointage et pourraient être sensiblement différents dans l'avenir.