**Carte de pointage 20XX – Rapport de gestion**

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:

[**https://www.oeb.ca/OEB/\_Documents/scorecard/Scorecard\_Performance\_Measure\_Descriptions\_fr.pdf**](https://www.oeb.ca/OEB/_Documents/scorecard/Scorecard_Performance_Measure_Descriptions_fr.pdf)

**Carte de pointage – Rapport de gestion : Aperçu général**

|  |
| --- |
| **Qualité du service** |

* **Nouveaux services destinés aux consommateurs résidentiels ou aux petites entreprises branchés en temps voulu**
* **Date et heure de rendez-vous respectées**
* **Réponse en temps voulu aux appels téléphoniques**

|  |
| --- |
| **Satisfaction de la clientèle** |

* **Résolution dès la première communication**
* **Exactitude de la facturation**
* **Résultats du sondage sur la satisfaction de la clientèle**

|  |
| --- |
| **Sécurité** |

* **Sécurité du public** 
  + **Mesure A – Niveau de sensibilisation du public**
  + **Mesure B – Niveau de conformité avec le Règlement de l’Ontario 22/04**
  + **Mesure C – Indice des incidents électriques graves**

|  |
| --- |
| **Fiabilité du réseau** |

* **Nombre d’heures moyen où le client est privé d’électricité**
* **Nombre moyen d’occurrences où le client est privé d’électricité**

|  |
| --- |
| **Gestion de l’actif** |

* **Avancement de la mise en œuvre du plan du réseau de distribution**

|  |
| --- |
| **Contrôle des coûts** |

* **Évaluation de l’efficience**
* **Coût total par client**
* **Coût total par kilomètre de ligne de transport**

|  |
| --- |
| **Gestion de la conservation et de la demande** |

* **Économies d’énergie cumulatives nettes**

|  |
| --- |
| **Branchement à des installations de production d’énergie renouvelable** |

* **Branchement en temps voulu de nouvelles installations de production de petite taille intégrées**

|  |
| --- |
| **Ratios financiers** |

* **Liquidités : ratio de liquidité générale (actif à court terme/passif à court terme)**
* **Levier financier : montant total de la dette (incluant endettement à court terme et à long terme)/capitaux propres**
* **Rentabilité : taux de rendement des capitaux propres réglementé - Présumé (inclus dans les tarifs)**
* **Rentabilité : taux de rendement des capitaux propres réglementé - Atteint**

**Note à l’intention des lecteurs de la « Carte de pointage 20XX – Rapport de gestion »**

L’information fournie par les distributeurs sur leur rendement futur (ou celle pouvant être interprétée comme étant de l’information prospective) peut être sujette à de nombreux risques, incertitudes et autres facteurs pouvant susciter des événements, des conditions ou des résultats réels qui diffèrent de façon importante des résultats historiques ou de ceux envisagés par le distributeur quant à son rendement futur. Certains des facteurs qui peuvent entraîner de telles différences comprennent les changements d’ordre législatif ou réglementaire, les conditions du marché financier, les conditions économiques en général et les conditions météorologiques. Pour ces raisons, l'information sur le rendement futur devrait être basée sur le meilleur jugement de la direction à la date de remise de la carte de pointage du rendement, et elle pourrait être nettement différente à l’avenir.