

# Carte de pointage - North Bay Hydro Distribution Limited

9/24/2018

| Résultats sur le rendement   | Catégories de rendement   | Mesures  | 2013  | 2014     | 2015     | 2016     | 2017     | Tendance | Objectif  |              |       |
|--|---|--|---|----------|----------|----------|----------|----------|-----------|--------------|-------|
|  |   |  |   |          |          |          |          |          | Industrie | Distributeur |       |
| <b>Approche vis-à-vis de la clientèle</b><br><br>Les services sont fournis de manière à tenir compte des préférences des clients.  | <b>Qualité du service</b>   | 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  | 100,00%   | 100,00%  | 100,00%  | 99,90%   | 100,00%  |          | 90,00%    |              |       |
|  |   | Réponse en temps voulu aux appels téléphoniques  | 78,20%  | 78,40%   | 82,10%   | 83,60%   | 86,56%   |          | 65,00%    |              |       |
|  | <b>Satisfaction de la clientèle</b>   | Résolution dès la première communication   |   |          | 4        | 6        | 14       | 6        |           |              |       |
|  |   | Exactitude de la facturation   |   |          | 99,92%   | 99,88%   | 99,70%   | 99,74%   |           | 98,00%       |       |
|  |   | Résultats du sondage sur la satisfaction de la clientèle   | 93,3%   | A        | A        | 85%      | 85%      |          |           |              |       |
| <b>Efficacité opérationnelle</b><br><br>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.                        | <b>Sécurité</b>   | Niveau de sensibilisation du public  |   |          | 81,00%   | 81,00%   | 81,00%   |          |           |              |       |
|  |   | Niveau de conformité avec le Règlement de l'Ontario 22/04 <sup>1</sup>   | C   | C        | C        | C        | C        |          |           | C            |       |
|  |   | Indice des incidents   | Nombre d'incidents liés au grand public                                 | 0        | 0        | 0        | 0        | 0        |           |              | 0     |
|  | <b>Fiabilité du réseau</b>  | électrique graves  | Taux par 10, 100 ou 1 000 km de ligne de transport                      | 0,000    | 0,000    | 0,000    | 0,000    | 0,000    |           |              | 0,000 |
|  |   |  | Nombre d'heures moyen où le client est privé d'électricité <sup>2</sup> | 1,66     | 1,65     | 1,10     | 2,29     | 1,11     |           |              | 2.10  |
|  | <b>Gestion de l'actif</b>   | Nombre moyen d'occurrences où le client est privé d'électricité <sup>2</sup>   |   | 1,63     | 1,13     | 0,88     | 1,98     | 0,94     |           |              | 1.99  |
|  |   |  | Avancement de la mise en œuvre du plan du réseau de distribution        |          | 87%      | 94%      | 106%     | 118%     |           |              |       |
|  | <b>Contrôle des coûts</b>   | Évaluation de l'efficacité   |   | 3        | 3        | 3        | 3        | 3        |           |              |       |
|  |   |  | Coût total par client <sup>3</sup>                                      | 614\$    | 659\$    | 675\$    | 659\$    | 672\$    |           |              |       |
|  |   |  | Coût total par kilomètre de ligne de transport <sup>3</sup>             | 25 228\$ | 27 926\$ | 28 297\$ | 27 680\$ | 28 233\$ |           |              |       |
| <b>Réactivité aux politiques publiques.</b><br>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). | <b>Gestion de la conservation et de la demande</b>                          | Économies d'énergie cumulatives nettes <sup>4</sup>  |   |          | 20,96%   | 102,04%  | 129,07%  |          |           | 20,26 GWh    |       |
|  | <b>Branchement à des installations de production d'énergie renouvelable</b> | Réalisation en temps voulu des études d'impact du branchement aux installations de production d'énergie renouvelable |   |          |          |          |          |          |           |              |       |
| <b>Rendement financier</b><br><br>La viabilité financière est entretenue et les économies générées par l'efficacité opérationnelle peuvent être maintenues.  | <b>Ratios financiers</b>  | Liquidités : ratio de liquidité générale (actif à court terme/passif à court terme)                                  | 1,65  | 1,84     | 2,07     | 2,09     | 1,92     |          |           |              |       |
|  |   | Levier financier : montant total de la dette (incluant endettement à court terme et à long terme)/capitaux propres   | 0,72  | 0,81     | 0,94     | 0,95     | 1,01     |          |           |              |       |
|  |   | Rentabilité : taux de rendement des capitaux propres réglementé  | Présumé (inclus dans les tarifs)  | 9,85%    | 9,85%    | 9,30%    | 9,30%    | 9,30%    |           |              |       |
|  |   |  | Atteint   | 8,88%    | 7,17%    | 10,65%   | 9,01%    | 8,56%    |           |              |       |

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 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 "Conservation First Framework".

### Légende:

Tendance sur 5 ans

vers le haut vers le bas stable

Année actuelle

objectif atteint objectif non-atteint