

Carte de pointage - Chapleau Public Utilities Corporation

9/24/2018

Résultats sur le rendement	Catégories de rendement	Mesures	2013	2014	2015	2016	2017	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	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	→	90,00%		
		Réponse en temps voulu aux appels téléphoniques	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	99,68%	↓	65,00%		
	Satisfaction de la clientèle	Résolution dès la première communication			100%	100	100	100			
		Exactitude de la facturation			100,00%	99,99%	99,99%	99,99%	→	98,00%	
		Résultats du sondage sur la satisfaction de la clientèle			95%	95	95	95			
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%	76,00%	79,00%				
		Niveau de conformité avec le Règlement de l'Ontario 22/04 ¹	C	BA	C	C	C	→		C	
		Indice des incidents	Nombre d'incidents liés au grand public	0	0	0	0	0	→	0	
	Fiabilité du réseau	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 ²	2,18	0,28	4,75	1,82	0,94	↑	1,36	
		Nombre moyen d'occurrences où le client est privé d'électricité ²	2,58	0,38	1,07	0,63	0,69	↑	0,92		
	Gestion de l'actif	Avancement de la mise en œuvre du plan du réseau de distribution			0%	50	100	75			
		Contrôle des coûts	Évaluation de l'efficacité	4	4	4	4	4			
	Coût total par client ³		653\$	729\$	735\$	740\$	718\$				
	Coût total par kilomètre de ligne de transport ³		30 175\$	33 329\$	33 436\$	34 163\$	29 706\$				
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			26,22%	44,81%	66,56%			1,05 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									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)	1,75	2,04	2,05	2,03	1,95				
		Levier financier : montant total de la dette (incluant endettement à court terme et à long terme)/capitaux propres	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00				
		Rentabilité : taux de rendement des capitaux propres réglementé	Présumé (inclus dans les tarifs)	9,12%	9,12%	9,12%	9,12%	9,12%			
			Atteint	19,84%	16,88%	0,40%	-3,82%	-1,99%			

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

Analyse et discussion – Résultats de la Carte de pointage de 2017

Le lien ci-dessous donne accès à un document intitulé “Carte de pointage – Description des mesures de 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 datée de 2017:

<http://www.ontarioenergyboard.ca/OEB/ Documents/scorecard/Scorecard Performance Measure Descriptions.pdf>

Carte de pointage – Analyse et discussion – Aperçu général

- En 2017, *Chapleau Public Utilities Corporation* s’engageait à réaliser et même dépasser tous ses objectifs en matière de qualité de service et satisfaction de ses clients. Cette carte de pointage a pour but de repérer les rendez-vous, appels téléphoniques, résolutions dès la première communication et exactitudes de la facturation. Parmi toutes ces performances, *Chapleau Public Utilities Corporation* atteignait 100% en ce qui a trait à la ponctualité des remises en service et la mise à bien des rendez-vous. Les interventions ponctuelles ont reçu 99.68% et l’exactitude des factures 99.99%. Ces résultats peuvent être attribués au fait d’être dans un petit village où les appels de remise en service, demandes de rendez-vous et appels reçus sont relativement peu nombreux.

En 2017 les pannes d’électricité étaient divisées également entre les pannes contrôlées et les pannes accidentelles. Il y a eu 11 pannes contrôlées et 11 pannes accidentelles attribuées à un équipement défectueux, au mauvais temps, à l’erreur humaine et à l’interférence externe.

Chapleau Public Utilities Corporation envisageait une mise à niveau des circuits pour passer de 5 kV à 25 kV et l’envisage toujours après notre prochaine demande de coût de service. Notre personnel et le c.a. de la société ont choisi de reporter cette mise à niveau pour ménager nos clients en vue de la hausse supplémentaire des tarifs qui en résulterait. Nous avons préféré une approche graduelle au rajustement des tarifs pour les 5 prochaines années dans le but d’atténuer l’impact sur nos clients. Nous continuerons d’effectuer des réparations au réseau existant jusqu’à ce que la mise à niveau ait lieu.

À tous les ans *Chapleau Public Utilities Corporation* soumet un rapport sur son pointage de rendement à la Commission de l’énergie de l’Ontario (CÉO). L’état du rendement de la société est représenté par les résultats de sa carte de pointage de 2017, telle que publiée par la C.É.O. La carte de pointage est un outil pour aider la société à bien fonctionner tout en cherchant d’autres façons d’améliorer son rendement et sa qualité de service.

La carte de pointage est formulée de sorte à ce que le rendement sur divers plans soit identifié et suivi sur une période de temps pour servir de comparaison avec d'autres services d'électricité et pratiques recommandées. On y retrouve des jalons traditionnels pour évaluer les services, tels que fréquence des pannes, performance financière et coûts pour chaque consommateur. De plus les résultats prévus pour 2024 et les années à suivre, incluront de nouveaux jalons qui sauront refléter directement l'expérience du client, la sécurité et la mise à exécution du Plan de distribution en vue de surligner le progrès atteint par *Chapleau Public Utilities Corporation* et son engagement à sa clientèle. Tous ces jalons seront expliqués au cours de la présente discussion et analyse.

Qualité du service

- **Nouveaux services destinés aux consommateurs résidentiels ou aux petites entreprises branchés en temps voulu**

En 2017 *Chapleau Public Utilities Corporation* a effectué 10 mises à niveau de service et cela bien au-devant de la marge de 5 jours accordée selon le Plan de distribution. La société continue d'atteindre 100% de son rendement qui dépasse la cible de 90% de la Commission de l'énergie de l'Ontario.

- **Date et heure de rendez-vous respectées**

La société a eu 47 rendez-vous en 2017, tous menés à bien tels que désirés. Parmi les tâches requises par nos clients, mentionnons les localisations, débranchements, rebranchements, mises à niveau et autres rendez-vous pendant les heures ouvrables. La société continue d'atteindre 100% de son rendement en matière de rendez-vous, au-delà de la cible de 90% de l'industrie hydro-électrique.

- **Réponse en temps voulu aux appels téléphoniques**

En 2017 *Chapleau Public Utilities Corporation* a reçu 622 appels, une moyenne de 5 appels par jour. Ce petit nombre permet au personnel de bureau de répondre aux appels dans les 30 secondes recommandées selon le Plan de distribution. La société a répondu à 99.68% des appels en temps voulu, dépassant la cible de la C.É.O soit 65%.

Satisfaction de la clientèle

- **Résolution dès la première communication**

Chapleau Public Utilities Corporation a traité 6 cas de préoccupations et/ou demandes de renseignements; 3 concernant l'explication de la facture et 3 sur la raison d'être d'un nouveau compteur. Elles ont toutes été résolues en-dedans de 10 jours, soit à 100%.

- **Exactitude de la facturation**

Pour la période de 2017, *Chapleau Public Utilities Corporation* a émis plus de 15,000 factures dont l'exactitude s'élevait à 99.99%. Cela dépasse la cible de la C.É.O soit 98%. La société poursuit toujours une meilleure exactitude dans sa facturation de même qu'une résolution ponctuelle des plaintes tout en identifiant tout problème qui pourrait surgir.

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

Un sondage de la clientèle a révélé un pointage de satisfaction de 95% ce qui comprend la "satisfaction globale" de la clientèle. Le pointage est calculé sur une échelle allant de 1 à 10 points. L'échantillonnage de 100 sondages a été sélectionné à partir du nombre total de clients requis pour atteindre un niveau de confiance de 90% par intervalle de 5%.

Sur le sondage de *Chapleau Public Utilities Corporation*, les clients sont interrogés sur une gamme de sujets, y compris: la satisfaction globale avec le service de *Chapleau Public Utilities Corporation*, sa fiabilité, le service à la clientèle, les pannes, la facturation et l'image publique de la compagnie.

Sécurité

- **Sécurité du public**

Pour chacune de ses composantes, *Chapleau Public Utilities Corporation* affiche une très bonne performance avec un pointage de 79% sur la sensibilisation du public et la conformité de la société au règlement de l'Ontario 22/04. La société poursuit toujours une meilleure sensibilisation du public quant à la sécurité en matière d'électricité tout en s'efforçant d'assurer la sécurité du public contre les incidents dangereux et de se conformer au règlement 22/04. En 2015 la Commission de l'électricité de l'Ontario a introduit un sondage sur les mesures de sécurité d'ESA. Ce dernier est émis à tous les 2 ans, donc le pointage pour 2017 est à 79%. La mesure de sécurité comprend 3 composantes.

- **Mesure A – Niveau de sensibilisation du public**

Cette composante mesure le niveau de sensibilisation du public par rapport aux précautions clés en matière de la sécurité électrique dans le territoire desservi par la société distributrice. Le sondage est émis à tous les 2 ans, dont le prochain est prévu pour 2018. *Chapleau Public Utilities Corporation* se sert de Facebook, Twitter ainsi que son propre site web pour afficher ses renseignements de sécurité.

- **Mesure B – Niveau de conformité au Règlement de l'Ontario 22/04**

Ce règlement établit les exigences objectives en matière de sécurité électrique entourant le dessin, la construction et l'entretien des systèmes de distribution d'électricité appartenant au distributeur. Le règlement est contrôlé par le biais d'une vérification sur le niveau de conformité. Pour *Chapleau Public Utilities Corporation*, la sécurité du public et de ses employés est primordiale; la société est fière d'avoir reçu une cote favorable de conformité pour 2017.

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

Chapleau Public Utilities Corporation n'a affiché aucun incident grave pour 2017. Le service public n'a pas eu d'incident électrique important depuis que les rapports d'incidents sont devenus obligatoires. Pour 2017, on a affiché un taux nul de 0.0 sur chaque 100 kms de lignes. Depuis 5 ans le taux d'incident du grand public a été de "0", ce qui illustre l'engagement de la société au maintien de la sécurité.

Fiabilité du réseau

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

La fiabilité du service est mesurée selon les indices internationaux SAIDI et SAIFI tels que définis dans les Exigences de la C.É.O. datées du 3 mai 2016 en matière de reportage et du maintien de dossiers. Le *SAIDI* ou l'Indice moyen de la durée de pannes mesure la longueur moyenne d'une panne d'électricité pour l'année telle qu'exprimée au moyen d'heures par client par année. Le *SAIFI* ou l'Indice de la fréquence des pannes d'électricité se rapporte au nombre de pannes par année par client. Toute panne d'au moins 1 minute est jugée panne soutenue.

Les pannes causées par un manque d'approvisionnement, sont liées aux biens appartenant à une tierce partie et qui n'ont aucun rapport à la *Chapleau Public Utilities Corporation* ou au réseau général d'approvisionnement. *Chapleau Public Utilities Corporation* suit les indices *SAIDI* et *SAIFI* avec ou sans le manque d'approvisionnement. Les jours d'incident majeur (MED) sont calculés selon la formule de *IEEE STD1366-2012*. On confirme qu'un *MED* a eu lieu pourvu que la panne ait outrepassé le contrôle de la *Chapleau Public Utilities Corporation* (par ex., une force majeure ou un manque d'approvisionnement) et si elle a été imprévisible, inévitable et impossible de prévenir.

Chapleau Public Utilities Corporation a connu une légère hausse de ses pannes en 2017 (soit 22) et 2016 (soit 17). Des pannes de 2017, la moitié étaient reliées au manque d'approvisionnement et pour fins d'entretien. Les autres pannes étaient de courte durée et reliées à : une interférence externe 1, un équipement défectueux 6, le mauvais temps 3, l'erreur humaine 1. La durée moyenne d'une panne, par client de *Chapleau Public Utilities Corporation* a diminué depuis 2016 de 1.92 à 2017 .94.

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

Le nombre moyen d'occurrences où le client de *Chapleau Public Utilities Corporation* fut privé d'électricité a augmenté légèrement de .63 en 2016 à .69 en 2017 en raison de pannes contrôlées aux fins d'entretien ou de reconstruction.

Chapleau Public Utilities Corporation assure une surveillance continue de son effectif au moyen de balayages infrarouges du réseau de distribution et de patrouilles du système à tous les 2 mois.

Gestion de l'actif

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

L'avancement de la mise en oeuvre du Plan du réseau de distribution est mesuré conformément au programme de *RRFE*. Toutefois à présent on n'a établi aucune norme de mesurage. *Chapleau Public Utilities Corporation* a commencé une mise à jour du Plan de réseau de distribution en 2018 pour se conformer aux exigences de reportage de la demande de rajustement des tarifs de 2019. L'ébauche finale du Plan n'a pas été approuvée donc aucun de ses volets n'a été mis en œuvre et le niveau d'avancement n'a pas été évalué à présent.

Même si en 2017 *Chapleau Public Utilities Corporation* ne jouissait pas d'un Plan formel de réseau de distribution, la société a quand même participé à des projets d'investissement pour développer et maintenir son système de distribution.

Contrôle des coûts

- **Évaluation de l'efficacité**

Les distributeurs d'électricité sont évalués par la *Pacific Economic Group LLC* ("PEG") pour le compte de la Commission de l'électricité de l'Ontario en vue de formuler une seule cote d'efficacité. La cote est basée sur le coût total du service qui comprend les sommes dépensées sur les projets d'investissements et infrastructurels, les coûts d'exploitation, d'entretien et de gestion. Les distributeurs sont divisés en 5 groupes en fonction de l'écart entre les coûts respectifs individuels, actuels et prévus.

En 2017, pour la cinquième année consécutive, *Chapleau Public Utilities Corporation* s'est vu classé au groupe 4. Un distributeur du groupe 4 affiche des coûts actuels au-delà de 10% à 25% de ses coûts prévus. Cette cote a été anticipée en raison des frais d'investissement en son système accompagnés d'une hausse des salaires en prévision d'un plan de relève. *Chapleau Public Utilities Corporation* entend oeuvrer de manière proactive en remplaçant son vieil effectif et en travaillant pour viser une meilleure cote d'efficacité.

- **Coût total par client**

Ce coût est calculé en additionnant toutes les dépenses d'investissement et d'exploitation de *Chapleau Public Utilities Corporation* puis en les divisant par le nombre total de ses clients. Pour 2017 le coût du service fut de \$718.00/client, une baisse depuis 2016 à raison de \$22.00, ou -3.02%. Comme pour la plupart des distributeurs de l'Ontario, *Chapleau Public Utilities Corporation* a connu une augmentation de ses coûts en vue d'assurer un service fiable et de qualité à ses clients. La société a réussi à ne pas exagérer ses tarifs en dépit de ses obligations, telles qu'être assujettie au programme provincial 'Time of Use', les nouveaux compteurs, une hausse des salaires et avantages sociaux, l'investissement en une nouvelle technologie d'informatique, et la remise à neuf et la croissance du système de distribution.

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

Ce coût est calculé selon la même méthode que celle qui est décrite ci-haut. On évalue le coût total du service pour chaque kilomètre utilisé pour livrer l'électricité à ses clients. En 2017 le coût de *Chapleau Public Utilities Corporation* se chiffrait à \$29,706 par kilomètre de ligne de transport. Il s'agit d'une baisse de \$4,457 soit -13.96%.

En général *Chapleau Public Utilities Corporation* connaît une croissance minimale dans ses lignes de transport en raison de la stabilité de la population / clientèle, donc le coût par kilomètre ne change que très peu d'une année à l'autre.

Gestion de la conservation et de la demande

- **Économies nettes d'énergie cumulative**

Chapleau Public Utilities Corporation vient d'embaucher une nouvelle compagnie pour mettre en application son programme CDM (Le client d'abord). Il s'agit d'une collaboration entre les services publics électriques de l'Ontario d'un peu partout à travers la province. Basé sur le nombre de leurs clients, ils sont classés 5^e en matière de grosseur parmi les services publics électriques de l'Ontario.

La C.É.O. a visé des cibles en matière de conservation d'énergie pour chaque service publique d'électricité. Les cibles pour *Chapleau Public Utilities Corporation* sont de 1.21 Gwh en économies cumulatives d'énergie. *Chapleau Public Utilities Corporation* a atteint 123% de son but dès la fin de 2014. Pendant la période de 2015 – 2020, l'économie prévue en conservation d'énergie pour *Chapleau Public Utilities Corporation* est de 1,05 GWh. À la fin de juin 2018, *Chapleau Public Utilities Corporation* avait réalisé 698 929 kwh d'économies, ce qui représente environ 66,56% de la cible globale.

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**

Chapleau Public Utilities Corporation a la capacité d'exploiter deux programmes 'Fit', soient Fit et Micro Fit. Fit consiste en une installation de production de 10 kW et plus d'énergie renouvelable, tandis que Micro Fit désigne les installations de 10 kW et moins. Selon la carte de pointage, *Chapleau Public Utilities Corporation* ne s'est pas branché à une installation de production d'énergie renouvelable en raison des contraintes de transmission des lignes de Hydro One.

- **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)**

Comme indicateur d'une saine position financière, un ratio supérieur à 1 est favorable puisqu'il démontre qu'une entreprise peut payer ses dettes à court terme et ses autres obligations financières. Le ratio actuel de *Chapleau Public Utilities Corporation* a passé de 2,03 en 2016 à 1,95 en 2017, une position financière toujours saine et stable.

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

Chapleau Public Utilities Corporation jouit d'une position financière saine et stable et n'a pas de dette à présent.

- **Rentabilité: taux de rendement réglementé des capitaux propres – Présumé (inclus dans les tarifs)**

La rentabilité de *Chapleau Public Utilities Corporation* est demeurée stable au cours des derniers 5 ans à raison de 9.12%. La C.É.O. permet aux distributeurs de gagner +/-3% du taux de rendement des capitaux propres. Lorsque le rendement d'un distributeur dépasse cette marge, il risque de faire l'objet d'un examen par la C.É.O. de ses revenus et ses coûts.

- **Rentabilité: taux de rendement réglementé des capitaux propres – Atteint**

Chapleau Public Utilities Corporation a atteint un taux de rendement des capitaux propres de -1.99% en 2017 ce qui est inférieur à la marge de rendement allouée de +/-3% par la C.É.O. Puisque les derniers tarifs de *Chapleau Public Utilities Corporation* ont été approuvés en 2012, certains frais nous ont empêchés d'atteindre notre présumé taux de rendement. Les revenus de distribution ont diminué en raison d'une baisse de consommation d'électricité et la diminution de nos clients. De plus, nos frais d'exploitation ont augmenté depuis l'approbation de nos tarifs de 2012. *Chapleau Public Utilities Corporation* est en train de soumettre une demande de Coût de service auprès de la Commission de l'électricité de l'Ontario qui assurera un examen complet de ses tarifs au mois d'août 2018. S'ils sont approuvés, nos nouveaux tarifs entreront en vigueur le 1^{er} mai 2019.

Note à l'intention des lecteurs de la Carte de pointage 2017 – Discussion et analyse

Les renseignements fournis par les distributeurs sur leur futur rendement (ou ce que l'on peut interpréter d'information tournée vers l'avenir) sont assujettis à un certain nombre de risques, d'incertitudes et d'autres facteurs pouvant influencer les événements, les conditions ou les résultats actuels, de sorte à ce que les prévisions en matière de rendement en soient altérées. Parmi les facteurs affectant ces modifications, mentionnons les développements en matière de lois ou de règlements, les conditions du marché, les conditions économiques en général et les perturbations météorologiques. Pour ces raisons, les renseignements touchant un futur rendement ne constituent que le meilleur jugement de la gestion basé sur la date de reportage de la carte de pointage, et qui pourraient s'avérer tout autre à l'avenir.