

# Carte de pointage - Chapleau Public Utilities Corporation

9/29/2019

Résultats sur le rendement	Catégories de rendement	Mesures	2014	2015	2016	2017	2018	Tendance	Objectif		
									Industrie	Distributeur	
<b>Approche vis-à-vis de la clientèle</b>  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%	100,00%	100,00%	→	90,00%		
		Réponse en temps voulu aux appels téléphoniques	100,00%	100,00%	100,00%	99,68%	96,52%	↓	65,00%		
	<b>Satisfaction de la clientèle</b>	Résolution dès la première communication	100%	100	100	100	100				
		Exactitude de la facturation	100,00%	99,99%	99,99%	99,99%	99,99%	→	98,00%		
		Résultats du sondage sur la satisfaction de la clientèle	95%	95	95	95	95				
<b>Efficacité opérationnelle</b>  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		76,00%	76,00%	79,00%	79,00%				
		Niveau de conformité avec le Règlement de l'Ontario 22/04 <sup>1</sup>	BA	C	C	C	C	→		C	
		Indice des incidents Nombre d'incidents liés au grand public électriques graves Taux par 10, 100 ou 1 000 km de ligne de transport	0	0	0	0	0	→		0	
	<b>Fiabilité du réseau</b>	Nombre d'heures moyen où le client est privé d'électricité <sup>2</sup>	0,28	4,75	1,82	0,94	12,51	↑		1.36	
		Nombre moyen d'occurrences où le client est privé d'électricité <sup>2</sup>	0,38	1,07	0,63	0,69	4,49	↑		0.92	
	<b>Gestion de l'actif</b>	Avancement de la mise en œuvre du plan du réseau de distribution	0%	50	100	75	Complete				
	<b>Contrôle des coûts</b>	Évaluation de l'efficience	4	4	4	4	4				
		Coût total par client <sup>3</sup>	729\$	735\$	740\$	718\$	807\$				
		Coût total par kilomètre de ligne de transport <sup>3</sup>	33 329\$	33 436\$	34 163\$	29 706\$	32 515\$				
	<b>Réactivité aux politiques publiques.</b> Le distributeur remplit ses obligations imposées par le gouvernement (p. ex. les exigences légales et réglementaires imposées à la Commission et venant s'ajouter	<b>Gestion de la conservation et de la demande</b>	Économies d'énergie cumulatives nettes <sup>4</sup>		26,22%	44,81%	66,56%	79,00%			1,05 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									
	Branchement en temps voulu de nouvelles installations de production de petite taille intégrées								90,00%		
<b>Rendement financier</b>  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)	2,04	2,05	2,03	1,95	2,90				
		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	16,88%	0,40%	-3,82%	-1,99%	-9,19%			

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". Les résultats de 2018 sont basés sur les valeurs non vérifiées des économies de la SIERE contenues dans le rapport sur la participation et le coût de mars 2019.

### 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 2018

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 2018:

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

### Carte de pointage – Analyse et discussion – Aperçu général

- En 2018, *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. En effet *Chapleau Public Utilities Corporation* a su dépasser les objectifs de l’industrie relatifs au rendement, sauf en ce qui a trait à la fiabilité du système. En raison de pannes contrôlées et d’un équipement défectueux, la moyenne d’heures de pannes d’électricité ainsi que leur fréquence ont augmenté pendant la période. *Chapleau Public Utilities Corporation* poursuit de manière concertée la mise en œuvre d’un système d’entretien grâce à une augmentation de capital, en vue de réduire les pannes attribuées à un équipement défectueux et fournir un service d’électricité sûr et fiable pour l’avenir.

*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 une cote de 96.52% et l’exactitude des factures 99.99%, outrepassant les objectifs de l’industrie.

*Chapleau Public Utilities Corporation* envisage toujours une mise à niveau des circuits pour passer de 5 kV à 25 kV. 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 soit parachevée.

En 2019 la société prévoit une amélioration en matière des résultats de rendement, suite aux mises à niveau du système et d’une amélioration en matière de fiabilité de service grâce à des fonds d’investissement attribués à la station de distribution et du système.

La carte de pointage est un outil pour aider la compagnie 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 de *Chapleau Public Utilities Corporation* 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. 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 2018 *Chapleau Public Utilities Corporation* a effectué 8 nouveaux services et cela bien au-devant de la marge de 5 jours accordée selon le Plan de distribution. La société a atteint une cote de 100% en matière de nouveaux services branchés en temps voulu depuis que la carte de pointage a été mise en œuvre en 2009, et toujours au-delà de la cible de l'industrie.

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

La compagnie a eu 51 rendez-vous en 2018 regroupant réquisitions de travaux par nos clients, lectures de compteurs, rebranchements, rencontres, localisations, mises à niveau de service, tous accomplis pendant les heures ouvrables de la compagnie. *Chapleau Public Utilities Corporation* 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 2018 *Chapleau Public Utilities Corporation* a reçu 335 appels qui ont été répondus au-dedans de 30 secondes ou moins en 96,52% du temps, dépassant la cible de la C.É.O établie à 65%.

## Satisfaction de la clientèle

- **Résolution dès la première communication**

*Chapleau Public Utilities Corporation* a répondu à 2 cas de préoccupations et/ou demandes de renseignements; 1 concernant une facturation excessive et 1 sur l'installation d'un compteur usagé dans une résidence. Elles ont toutes été résolues en-dedans de 10

jours, soit à 100%.

- **Exactitude de la facturation**

Pour la période de 2018, *Chapleau Public Utilities Corporation* a émis plus de 14,000 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**

Le dernier sondage de la clientèle a révélé un pointage de satisfaction de 95% ce qui comprend la "satisfaction globale" des clients. Le pointage est calculé utilisant une cote combinée de 7 sur une échelle allant de 1 à 10 points. L'échantillonnage de 100 sondages a été produit 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. Au cours des 4 dernières années, la compagnie a joui d'une cote de satisfaction de 95%. Le prochain sondage est prévu pour l'automne de 2019.

## Sécurité

- **Sécurité du public**

La mesure de sécurité comprend 3 composantes libellées A, B et C, expliquées ci-dessous. *Chapleau Public Utilities Corporation* a affiché un très bon rendement sur toutes les 3 composantes, comprenant une cote de 79% sur la sensibilisation du public conformément au règlement 22/04, et nul en matière d'incidents publics ou de contacts du public avec l'infrastructure électrique.

- **Composante 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 compagnie distributrice. Le sondage est émis à tous les 2 ans, dont le prochain est prévu pour 2020. *Chapleau Public Utilities Corporation* se sert de Facebook, les médias sociaux ainsi que son propre site web pour afficher ses renseignements de sécurité.

- **Composante B – Niveau de conformité au Règlement provincial 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 compagnie est fière d'avoir reçu une cote favorable de conformité pour 2018. La compagnie jouit d'une cote de conformité depuis 2015.

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

*Chapleau Public Utilities Corporation* n'a affiché aucun incident grave pour 2018. Le service public n'a pas eu d'incident électrique important depuis que les rapports d'incidents sont devenus obligatoires. En 2015 on a affiché un taux nul d'incidents sur chaque 10 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 régissant le reportage et le 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 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 outrepassse le contrôle de la *Chapleau Public Utilities Corporation* (par ex., une force majeure ou un manque d'approvisionnement) et est jugée imprévisible, inévitable et impossible à prévenir.

*Chapleau Public Utilities Corporation* a connu une hausse importante de pannes en 2018 (36) par rapport à 2017 (22). Des pannes de 2018, la moitié étaient reliées au manque d'approvisionnement et pour fins d'entretien. La compagnie a subi 14 pannes attribuées à un équipement défectueux, par rapport à 2017 qui n'affichait que 6 pannes dues à la défektivité d'équipement.

En 2018 la durée moyenne d'une panne, par client de *Chapleau Public Utilities Corporation*, a augmenté à raison de 12.51 comparativement à 2017 (.94 heure/client). Cette hausse est reliée aux travaux de capital nécessitant des pannes contrôlées en vue d'une conversion du voltage d'ici 5 ans. Ces travaux ont aussi pour but d'éliminer les arrêts d'équipement menant à des pannes d'électricité et pour mettre à niveau l'effectif du système de distribution, également en voie d'augmentation depuis 2017.

Les pannes contrôlées, nécessaires aux fins d'entretien du système, ont lieu à tous les ans en vue d'assurer un système de distribution sûr, sécuritaire et fiable.

- **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 de manière importante depuis 2017 (.69) à 4.49 en 2018, en raison de pannes contrôlées aux fins d'entretien, de reconstruction ou d'équipement défectueux.

*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.

## Gestion de l'actif

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

Le Plan du réseau de distribution de *Chapleau Public Utilities Corporation* a été approuvé en juin 2019. Sa mise en application a commencé en 2019 et à un rythme accéléré en vue de compenser pour un système de distribution âgé et usé. On prévoit remplacer certains effectifs du système tout en assurant un service fiable, sûr et sécuritaire.

Le Plan s'échelonne sur 10 ans, dont la période 2014 à 2018 représente la tranche historique dont 2018 y figure comme point de transition, suivie de la période prévisionnelle de 2019 à 2023 où 2019 s'en avère l'année de testage.

Pour la carte de pointage de 2018, le Plan du réseau de distribution pour la période de 2014 à 2018 est complété et nous abordons maintenant la tranche du Plan qui couvre 2019 à 2023.

## 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 de même que 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 2018, 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 attribués au poste de distribution et de réseau de distribution. *Chapleau Public Utilities Corporation* entend oeuvrer de manière proactive pour remplacer son vieil effectif et 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. La gestion des coûts est une responsabilité que *Chapleau Public Utilities Corporation* prend à cœur. Les dépenses sont mesurées et judicieusement contrôlées afin de minimiser l'impact sur les tarifs des clients. Comme pour la plupart des distributeurs de l'Ontario, *Chapleau Public Utilities Corporation* a connu une augmentation de ses coûts d'ensemble 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 son obligation d'adhérer au programme provincial 'Time of Use', les nouveaux compteurs intelligents, une hausse des salaires et des avantages sociaux, l'investissement en une nouvelle technologie d'informatique, et la remise à neuf 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 dans son territoire particulier.

Historiquement les coûts assumés par *Chapleau Public Utilities Corporation* connaissent une légère baisse au cours des 5 années précédentes, exception faite de l'année 2018, où le coût par client a atteint \$807.00. Il s'agit d'une augmentation de 11% par rapport aux années précédentes. En effet les coûts ont tendance à monter au même rythme que les coûts requis pour remplacer l'effectif requis pour assurer le maintien du système. Le coût total par kilomètre a été le même que le coût total par client de *Chapleau Public*

*Utilities Corporation*. Le village de Chapleau a connu une légère baisse de population qui répercute de manière négative sur les tarifs assumés par les consommateurs. Le coût par kilomètre n'a changé que très peu mais les coûts de capital ont augmenté.

## Gestion de la conservation et de la demande

- **Économies nettes d'énergie cumulative**

Grâce à la concurrence de ses nouveaux gestionnaires de programme, *Chapleau Public Utilities Corporation* a atteint 79% de sa cible en matière d'économies. Pendant la période de 2015 – 2020, l'économie prévue en conservation d'énergie pour *Chapleau Public Utilities Corporation* est de 1.056 Mwh.

## 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 libellés '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**

Les candidats au programme Micro Fit consistent en des clients producteurs voulant générer 10 kW ou moins d'électricité. *Chapleau Public Utilities Corporation* n'a pas ajouté de nouvelle installation d'électricité renouvelable, en raison des contraintes de transmission d'Hydro One.

## 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 1.95 en 2017 à 2.90 en 2018, 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* n'a pas de dette à présent.

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

La rentabilité de *Chapleau Public Utilities Corporation* est demeurée stable au cours des 5 dernières années 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 règlementé des capitaux propres – Atteint**

Le ROE est négatif pour la fin de l'exercice 2018 en raison de la perte nette et du résultat global réalisé en 2018. Sur une base annuelle, la perte d'exploitation était constante (environ 31 000 \$). Les charges opérationnelles ont augmenté, mais les produits ont augmenté en conséquence pour compenser l'augmentation des charges opérationnelles. Le principal changement d'une année sur l'autre est que l'exercice précédent comprenait les gains sur cession de placements qui n'étaient pas survenus avant la fin de l'exercice 2018.

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.