

# Carte de pointage - Hearst Power Distribution Company Limited

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	96,70%	89,20%	87,30%	87,30%	88,08%	↓	65,00%		
	<b>Satisfaction de la clientèle</b>	Résolution dès la première communication	98%	98%	99,74%	99%	99%	→			
		Exactitude de la facturation	99,98%	99,89%	99,91%	99,96%	99,98%	↑	98,00%		
		Résultats du sondage sur la satisfaction de la clientèle	97% Good	97% Good	96% Good	96% Good	96% Good	→			
<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%	78,00%	78,00%	→			
		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 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>	0,98	2,00	2,19	4,33	2,67	↓		3.65	
		Nombre moyen d'occurrences où le client est privé d'électricité <sup>2</sup>	0,35	0,71	1,27	1,77	2,09	↑		1.12	
	<b>Gestion de l'actif</b>	Avancement de la mise en œuvre du plan du réseau de distribution	Submitted	Established	Established	Established	Established	→			
		<b>Contrôle des coûts</b>	Évaluation de l'efficacité	1	2	2	2	2	→		
			Coût total par client <sup>3</sup>	479\$	579\$	516\$	529\$	555\$	→		
	<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>		47,50%	154,51%	174,13%	190,00%	→		3,18 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>  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)		2,27	2,22	2,14	2,34	2,38	→		
		Levier financier : montant total de la dette (incluant endettement à court terme et à long terme)/capitaux propres	0,38	0,40	0,39	0,38	0,37	→			
		Rentabilité : taux de rendement des capitaux propres réglementé	Présumé (inclus dans les tarifs)	9,85%	9,19%	9,19%	9,19%	9,19%	→		
			Atteint	24,31%	-24,02%	8,33%	8,19%	6,77%	→		

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

# Annexe A –Analyse et discussion de la gestion de la carte de pointage 2018

## (“DAG de la carte de pointage 2018”)

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 2018:

[http://www.ontarioenergyboard.ca/OEB/ Documents/scorecard/Scorecard\\_Performance\\_Measure\\_Descriptions.pdf](http://www.ontarioenergyboard.ca/OEB/ Documents/scorecard/Scorecard_Performance_Measure_Descriptions.pdf)

### DAG de la carte de pointage – vue d’ensemble

En 2018, la Corporation de distribution électrique de Hearst (CDEH) a dépassé tous les objectifs de rendement par rapport aux normes de l’industrie.

En 2019, 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 2018, 100% des branchements à une ligne basse tension pour clients résidentiels et petites entreprises admissibles ont été effectués en temps voulu. Le branchement à 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 640 rendez-vous en 2018 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 à temps**  
En 2018, la CDEH a reçu 931 appels de la clientèle, desquels 820 (88.08%) 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**

99% des appels téléphoniques et des requêtes écrites furent résolus dès la première communication avec un représentant de la CDEH (aucun suivi nécessaire).

- **Précision de la facturation**

Pour la période du 1er janvier 2018 au 31 décembre 2018, la CDEH a préparé 33,250 factures et a atteint un taux de précision de la facturation dans une proportion de 99.98%. Le résultat de la CDEH au chapitre de l'exactitude des factures se compare favorablement 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 2014, un sondage sur la satisfaction de la clientèle fut développé, en collaboration avec diverses utilités: Hearst Power Distribution Company Limited Inc., Hydro Hawkesbury Inc., Hydro 2000 Inc., Coopérative 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.

En 2016, la CDEH a effectué son sondage sur la satisfaction de la clientèle parmi toutes ses classes de clients. Ceux-ci avaient la possibilité de communiquer leurs besoins et leurs opinions en complétant le sondage en ligne, ou par écrit. Sur un total de 2,704 clients, 336 (12.4%) ont répondu au sondage et les résultats ont démontré une bonne à très bonne performance de la part de la Corporation de distribution électrique de Hearst (96%).

## Sécurité

- **Sécurité publique**

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

En 2017, 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 78%, ce qui représente un gain de 2% face aux résultats de l'année précédente. 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 2018, la CDEH était encore une fois conforme au Règlement de l'Ontario 22/04 (Sécurité de la Distribution d'Électricité). 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 2018 était 2.67, une réduction de 1.66 par rapport à l'année 2017 et une réduction de 0.98 par rapport à la moyenne des quatre dernières années (3.65). Même si ce ratio est plus bas que l'année précédente, il se compare défavorablement avec les Indicateurs ajustés de fiabilité des systèmes (SAIFI), qui se situe à 1.48 pour la Province de l'Ontario en son ensemble, en 2018. La CDEH ne prévoit aucune variation majeure pour la prochaine année basé sur le Plan du Réseau de Distribution (PRD) actuel.

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

En 2018, la fréquence des pannes subies par les clients de la CDEH se chiffrait à 2.09, qui représente une petite hausse comparée à l'année dernière (1.77) ainsi que la moyenne des quatre dernières années (1.12). La hausse est principalement attribuable aux pannes planifiées qui furent nécessaires pour maintenir et améliorer le système de distribution électrique. Cependant, ce ratio se compare favorablement avec les Indicateurs ajustés de fiabilité des systèmes (SAIDI), soit de 2.59 pour la Province de l'Ontario en son ensemble, en 2018.

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 ces 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 pendant la quatrième année (2018) il y a eu une augmentation des dépenses en capital due à une hausse de remplacement de poteaux ainsi que le remplacement de véhicules dû à un accident.

## Contrôle des coûts

- **Evaluation de l'efficacité**

En 2018, la Corporation de distribution électrique de Hearst a été classée dans le Groupe 2 en matière d'efficacité. Cette cote est la même que celle de l'an passé, ce qui signifie que les coûts sont demeurés entre 10% à 25% sous les coûts prédits. La CDEH ne prévoit aucun changement pour la prochaine année.

- **Coût total par client**

Tel que souligné dans la carte de pointage 2018, Le coût total par client s'est chiffré à 555\$, une augmentation de 26\$ par rapport à l'année précédente mais une diminution de 24\$ comparativement à l'année 2015. La CDEH ne prévoit aucun changement pour la prochaine année.

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

En 2018, la CDEH détenait une moyenne de 28 clients par km de ligne (incluant les circuits primaires et secondaires), représentant un coût total de 15,419\$ par km de ligne, un déclin de 990\$ par rapport à l'année 2017. La CDEH ne prévoit aucun changement majeur pour la prochaine année.

## 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 objectifs atteints)**

La CDEH a atteint 190% des objectifs fixés pour 2015 à 2020 (3.18 GWh) à la fin de sa quatrième année. Avec ces résultats atteint par rapport à l'objectif fixé, la CDEH se situe au premier rang parmi toutes les 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 2018, 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 2018. Nous projetons 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.

Le ratio de liquidité générale de la CDEC a diminué de 2.34 en 2017, à 2.38 en 2018. Cette hausse n'indique pas nécessairement un meilleur rendement financier, elle reflète plutôt le résultat des investissements dans le réseau de distribution. La CDEH prévoit que son ratio se maintiendra entre 2.0 et 2.5 pour les prochaines années. Des investissements capitaux importants sont nécessaires et continueront d'être implantés pendant la période 2015 à 2020, tel le Plan du Réseau de Distribution (PRD) en place.

- **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 2018 était 0.37, 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 furent approuvés par la Commission de l'énergie de l'Ontario et sont entrés en vigueur le 1<sup>er</sup> janvier 2018. Ils incluent un rendement réglementaire des capitaux propres prévus (présumés) de 9.19% pour 2018.

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

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

En 2018, le rendement réglementaire des capitaux propres de la CDEH était de 6.77%, se situant à l'intérieur du quota de +/- 3% permis par la CEO.

## Remarque aux lecteurs de la DAG de la carte de pointage 2018

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.