

# Carte de pointage - Chapleau Public Utilities Corporation

10/21/2020

Résultats sur le rendement	Catégories de rendement	Mesures	2015	2016	2017	2018	2019	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%	99,68%	96,52%	97,90%	↘	65,00%		
	<b>Satisfaction de la clientèle</b>	Résolution dès la première communication	100%	100%	100%	100%	100%	→			
		Exactitude de la facturation	99,99%	99,99%	99,99%	99,99%	100,00%	→	98,00%		
		Résultats du sondage sur la satisfaction de la clientèle	95	95	95	95	93	↘			
<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%	79,00%	→			
		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>	4,75	1,82	0,94	12,51	6,91	↗		4.06	
		Nombre moyen d'occurrences où le client est privé d'électricité <sup>2</sup>	1,07	0,63	0,69	4,49	2,56	↗		1.45	
	<b>Gestion de l'actif</b>	Avancement de la mise en œuvre du plan du réseau de distribution	50	100	75	Complete	Complete				
	<b>Contrôle des coûts</b>	Évaluation de l'efficience	4	4	4	4	4				
		Coût total par client <sup>3</sup>	735\$	740\$	718\$	807\$	864\$				
		Coût total par kilomètre de ligne de transport <sup>3</sup>	33 436\$	34 163\$	29 706\$	32 515\$	19 553\$				
	<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%	85,00%			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)	2,05	2,03	1,95	2,90	3,04				
		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%	9,00%			
			Atteint	0,40%	-3,82%	-1,99%	-9,19%	8,46%			

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. La mesure de la CEGD est basée sur le cadre de travail maintenant révolu Priorité à la Conservation de 2015-2020. Les résultats de 2019 comprennent les économies allant jusqu'à la fin de février 2020 déclarées à la SIERE.

### Légende:

**Tendance sur 5 ans**  
 ↗ vers le haut   ↘ vers le bas   → stable  
**Année actuelle**  
 ● objectif atteint   ● objectif non-atteint

## Carte de pointage 2019 – 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

- En 2019, la *Chapleau Public Utilities Corporation* était déterminée à atteindre et même à dépasser tous ses objectifs relatifs à la qualité du service à la clientèle et à la satisfaction de cette dernière. La *Chapleau Public Utilities Corporation* a su se maintenir au-dessus des normes de l'industrie liées au rendement, sauf en ce qui a trait à la fiabilité du réseau. Les interruptions de service programmées et le matériel défectueux de la *Chapleau Public Utilities Corporation* se situent toujours au-delà de notre moyenne mobile de cinq (5) ans actuelle par rapport à notre objectif spécifique, mais ils représentent une amélioration par rapport à 2018. Le nombre moyen d'heures pendant lesquelles les clients ont été privés de courant a diminué de 50 % comparativement à 2018; cela s'explique par un entretien annuel continu. La *Chapleau Public Utilities Corporation* entreprend très énergiquement des activités d'entretien du réseau par un accroissement de capitaux en vue de réduire le nombre de pannes attribuables à du matériel défectueux et de fournir à l'avenir une source d'énergie sécuritaire et fiable.

Le rendement de la *Chapleau Public Utilities Corporation* en ce qui a trait aux branchements dans les délais et au respect des rendez-vous s'élève à 100 %. Les appels traités en temps voulu ont augmenté par rapport à l'an dernier pour atteindre 97,9 % et l'exactitude de la facturation est passée à 100 %. Tous ces résultats surpassent la moyenne de l'industrie.

La *Chapleau Public Utilities Corporation* poursuit son travail de modernisation du réseau de distribution d'électricité pour le faire passer de 5 kV à 25 kV.

En 2019, la *Chapleau Public Utilities Corporation* a amélioré les résultats de sa carte de pointage. Elle continuera de travailler avec ardeur pour parvenir à une amélioration de ses résultats en 2020. On s'attend à de meilleurs résultats en raison des améliorations apportées au réseau et de la fiabilité améliorée de celui-ci suite à des investissements en capitaux dans la station de distribution et dans le réseau de distribution d'électricité.

La carte de pointage permet à la *Chapleau Public Utilities Corporation* de fonctionner de manière efficace tout en l'amenant à constamment chercher d'autres façons d'accroître sa productivité et à se concentrer sur les améliorations à apporter.

La carte de pointage est conçue de façon à suivre l'évolution du rendement de la *Chapleau Public Utilities Corporation* au fil du temps et à établir des paramètres clairs en matière de rendement/d'amélioration. Ceux-ci servent de points de comparaison avec d'autres services publics et avec les

pratiques exemplaires. La carte de pointage comprend des indicateurs traditionnels qui servent à évaluer les services, comme la performance financière et le coût par client. De plus, les résultats de performance prévus pour 2024 et les années subséquentes s'appuieront sur un certain nombre de nouveaux indicateurs qui sauront refléter directement l'expérience client, la sécurité et la mise en œuvre du Plan du réseau de distribution (PRD). Tous ces nouveaux indicateurs permettront de montrer les progrès réalisés par la *Chapleau Public Utilities Corporation* et l'engagement de celle-ci envers sa clientèle. Tous ces indicateurs seront expliqués au cours de la discussion et de l'analyse présentées ci-après.

## Qualité du service

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

La *Chapleau Public Utilities Corporation* a branché 11 nouveaux services en 2019, et ce, bien en-deçà du délai de cinq jours prévu dans le Plan du réseau de distribution. La *Chapleau Public Utilities Corporation* a atteint une cote de 100 % en matière de nouveaux services branchés en temps voulu depuis la mise en œuvre de la carte de pointage, en 2009, surpassant toujours l'objectif de l'industrie.

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

En 2019, la *Chapleau Public Utilities Corporation* a eu 17 rendez-vous pour répondre à des demandes de travaux de ses clients, lire des compteurs, effectuer des rebranchements, prendre part à des réunions, effectuer de la localisation, procéder à des débranchements, entreprendre la modernisation de ses services, tout cela pendant ses heures normales d'ouverture. Par le passé, la *Chapleau Public Utilities Corporation* a répondu à 100 % de ses rendez-vous dans les délais impartis – et elle continue de le faire, dépassant ainsi l'objectif de 90 % fixé par l'industrie.

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

En 2019, la *Chapleau Public Utilities Corporation* a enregistré 333 appels entrants. Dans 97,90 % des cas, on a répondu à tous ceux-ci en 30 secondes ou moins, ce qui représente une augmentation par rapport à l'année précédente. Ces résultats dépassent largement l'objectif de 65 % imposé par la CEO.

## Satisfaction de la clientèle

- **Résolution dès la première communication**

La *Chapleau Public Utilities Corporation* a dû répondre à une préoccupation. Celle-ci était relative à une facture élevée. On a répondu à cette préoccupation le même jour, pour un taux de satisfaction de 100 %.

- **Exactitude de la facturation**

Pour la période de 2019, la *Chapleau Public Utilities Corporation* a émis plus de 14 800 factures avec une exactitude de 100 %. Ce résultat dépasse la cible de la CEO établie à 98 %. La *Chapleau Public Utilities Corporation* continue toujours de tendre vers une exactitude élevée dans sa facturation, de même que vers un traitement prompt des plaintes, tout en poursuivant ses efforts continus pour déceler les quelconques problèmes qui pourraient surgir.

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

Le dernier sondage de satisfaction de la clientèle de la *Chapleau Public Utilities Corporation* a été réalisé en 2019; son résultat était de 93 %. Le service public s'est servi de certaines questions pertinentes de ce sondage pour établir ses résultats d'ensemble. Les réponses aux questions correspondent à un éventail de valeurs numériques allant de 1 à 5. Cet éventail permet de donner un poids aux réponses. Les résultats pondérés sont comparés au total des réponses ce qui permet de parvenir à un pourcentage global qui permet alors de déterminer le résultat total de la satisfaction de la clientèle.

Les clients ont indiqué qu'ils s'attendaient à ce que leur service public fournisse un service uniforme et fiable. Pour tenir compte des préférences de la clientèle, la *Chapleau Public Utilities Corporation* continuera d'assurer un entretien efficace de son infrastructure et consacrera des efforts à la réduction des pertes de temps et au maintien de la fiabilité du réseau. La stratégie de la *Chapleau Public Utilities Corporation* doit être rentable tout en suffisant à assurer l'équilibre, l'efficacité et le rendement du capital investi du réseau de distribution.

## Sécurité

- **Sécurité du public**

La mesure de sécurité comprend trois composantes libellées A, B et C, lesquelles sont expliquées ci-dessous. La *Chapleau Public Utilities Corporation* a obtenu de très bons résultats pour chacun de ces trois éléments, y compris une cote de 79 % pour la sensibilisation du public, conformément au Règlement de l'Ontario 22/04. Il n'y a eu ni incidents publics ni contact du public avec nos infrastructures électriques.

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

La composante « Niveau de sensibilisation du public » est censé mesurer le niveau de sensibilisation du public aux mesures préventives clés en matière de sécurité électrique au sein du territoire desservi par le fournisseur. Un sondage à cet effet doit être réalisé tous les deux ans; le prochain est prévu pour 2020. La *Chapleau Public Utilities Corporation* passe par Facebook, les médias

sociaux et son site Web pour diffuser de l'information en matière de sécurité.

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

Le Règlement de l'Ontario 22/04 fixe les exigences liées à la sécurité en matière de conception, de construction et d'entretien des réseaux de distribution d'électricité qui appartiennent au distributeur. Le contrôle de l'application de ce règlement se fait au moyen d'une vérification de la conformité. La sécurité du public et du personnel revêt une importance capitale pour la *Chapleau Public Utilities Corporation*. Le service public est heureux qu'on lui ait accordé une cote de conformité pour 2019, une cote dont la *Chapleau Public Utilities Corporation* jouit depuis 2015

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

La *Chapleau Public Utilities Corporation* n'a eu à signaler aucun incident grave pour 2019. Le service public n'a pas eu d'incident électrique grave à signaler depuis que les rapports d'incidents sont devenus obligatoires. En 2015, la Corporation n'a affiché aucun incident par tranche de 10 km de ligne. Un total de zéro (0) incident impliquant le grand public illustre bien l'engagement du service public en matière de sécurité.

## Fiabilité du réseau

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

La fiabilité du réseau s'exprime au moyen des indices IDMIS (en anglais, SAIDI) et IFMIS (en anglais, SAIFI), reconnus sur le plan international et définis dans les exigences en matière de rédaction de rapports et de conservation des documents de la CEO lancées le 3 mai 2016. L'indice IDMIS (SAIDI), ou Indice de durée moyenne d'interruption du système, mesure le nombre d'heures moyen au cours desquelles le client est privé d'électricité en une année. Ceci s'exprime en heures par client par année écoulée. L'indice IFMIS (SAIFI), ou Indice de fréquence moyenne d'interruption du système, est le nombre moyen d'occurrences au cours desquelles le client est privé d'électricité au cours d'une année écoulée. Une interruption qui dure au moins une minute est considérée une interruption prolongée.

Les pannes causées par une rupture d'approvisionnement dépendent de biens qui appartiennent à une tierce partie autre que la *Chapleau Public Utilities Corporation* ou au réseau d'approvisionnement général. La *Chapleau Public Utilities Corporation* suit les indices IDMIS et IFMIS, en incluant et en excluant le manque d'approvisionnement. Les « journées d'événement majeur » (JÉM) sont calculées suivant la méthode reconnue IEEE STD 1366-2012. On confirme qu'une JÉM a eu lieu si on juge que l'interruption échappe au contrôle de la *Chapleau Public Utilities Corporation* (p. ex., un cas de force majeure ou une rupture d'approvisionnement) et qu'elle était imprévisible, inévitable et incontournable.

La *Chapleau Public Utilities Corporation* a connu une importante diminution de pannes en 2019 (22) par rapport à 2018 (36). Huit (8) des pannes de 2019 étaient attribuables à des ruptures d’approvisionnement et à des interruptions de service planifiées aux fins d’entretien. Ces résultats témoignent du fait que notre entretien annuel donne des résultats positifs.

Le nombre moyen d’heures d’interruption par client de la *Chapleau Public Utilities Corporation* était de 6,91 en 2019. Il s’agit-là d’une importante diminution par rapport à 2018 où ce nombre s’élevait à 12,51. Cette diminution est en grande partie attribuable au fait qu’il y a eu moins d’interruptions de service planifiées en 2019.

Les pannes de service planifiées ont lieu tous les ans aux fins d’entretien et d’amélioration du réseau. Elles permettent d’assurer un réseau de distribution d’électricité sécuritaire, sûr et fiable.

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

Le nombre moyen d’occurrences au cours desquelles la clientèle de la *Chapleau Public Utilities Corporation* fut privée d’électricité (2,56) représente une diminution de presque 50 % par rapport à 2018 (4,49). Encore une fois, cela est attribuable à l’entretien annuel continu du réseau de distribution.

La *Chapleau Public Utilities Corporation* continuera d’effectuer le suivi de ses actifs au moyen d’inspection des défaillances ainsi qu’à l’aide de balayés infrarouges de tout le réseau de distribution de l’électricité et des postes électriques.

## Gestion de l’actif

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

Le Plan du réseau de distribution (PRD) de la *Chapleau Public Utilities Corporation* a été approuvé en juin 2019. La mise en œuvre du PRD a débuté en 2019 par un travail de renouvellement identique du réseau à un rythme accéléré pour remédier à un réseau de distribution qui vieillit continuellement. Le programme prévisionnel est le plan de renouvellement du réseau de distribution exigé pour un remplacement approprié des actifs tout en maintenant le service fiable, sécuritaire et sûr de la *Chapleau Public Utilities Corporation*.

L’horizon de planification du Plan du réseau de distribution s’échelonne sur dix ans. Il compte la période historique qui s’étend sur cinq ans, soit de 2014 à 2018. L’année 2018 est l’année de transition. Les cinq années suivantes, de 2019 à 2023, constituent la période de prévision. L’année 2019 est l’année d’essais.

Pour la carte de pointage de 2019, on a entamé la tranche de 2019 à 2023 du Plan du réseau de distribution (PRD). Le PRD donne un aperçu des dépenses en immobilisations des cinq prochaines années de la *Chapleau Public Utilities Corporation*, nécessaires pour maintenir et élargir le réseau d'électricité du distributeur afin de desservir ses clients actuels et futurs. Le plan prévisionnel de la *Chapleau Public Utilities Corporation* prévoit le renouvellement obligatoire du réseau pour planifier adéquatement le remplacement des actifs tout en maintenant un service fiable, sécuritaire et sûr.

## Contrôle des coûts

- **Évaluation de l'efficacité**

Les distributeurs d'électricité sont évalués par le *Pacific Economic Group (PEG) LLC*, pour le compte de la Commission de l'énergie de l'Ontario, en vue de produire un classement unique de l'efficacité. Le classement s'appuie sur la méthode de comptabilisation des coûts totaux, laquelle prend en considération les montants dépensés en immobilisations et en réinvestissements dans les infrastructures, de même que les montants consacrés aux charges d'exploitation, d'entretien et d'administration. Les distributeurs sont répartis en cinq (5) groupes, selon la valeur de l'écart entre les coûts individuels, réels et prévus de chaque service public.

En 2019, la *Chapleau Public Utilities Corporation* a une fois de plus été classée dans le groupe 4. Un distributeur de ce groupe affiche des coûts réels supérieurs aux coûts prévus dans une proportion de 10 % à 25 %. On s'attendait à ce classement en raison des frais d'investissement associés à notre poste de distribution et à notre réseau de distribution. La *Chapleau Public Utilities Corporation* a connu une augmentation du coût total nécessaire pour assurer à sa clientèle des services de qualité et fiables. La *Chapleau Public Utilities Corporation* continuera à travailler de manière proactive au remplacement de ses actifs et elle s'emploiera à améliorer son classement afin de se retrouver dans un groupe encore plus efficace.

- **Coût total par client**

Le coût total par client correspond à la somme des coûts d'immobilisation et des coûts d'exploitation de la *Chapleau Public Utilities Corporation* divisée par le nombre total des clients qu'elle dessert. La gestion des coûts est une responsabilité que la *Chapleau Public Utilities Corporation* prend au sérieux. Les niveaux de dépenses sont mesurés et contrôlés judicieusement afin de veiller à ce que l'impact sur les taux clients reste minime. Comme la plupart des distributeurs de la province, la *Chapleau Public Utilities Corporation* a connu une augmentation de ses coûts totaux nécessaires pour assurer à sa clientèle un service de qualité et fiable. La *Chapleau Public Utilities Corporation* est parvenue à maintenir ses coûts à un niveau raisonnable en dépit d'avoir été contrainte d'adhérer au programme provincial de tarification selon l'heure de consommation et les compteurs intelligents associés, d'avoir dû faire face à une hausse des salaires et des avantages sociaux, à des investissements dans de la nouvelle technologie des systèmes d'information ainsi qu'à la remise à neuf du réseau de distribution.

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

Le calcul de ce coût se fait avec le même coût total dont on se sert dans le calcul du coût total par client effectué ci-dessus. Le coût total est divisé par le nombre de kilomètres du territoire desservi par la *Chapleau Public Utilities Corporation*.

Le principal facteur responsable de cette diminution du coût par kilomètre est le changement apporté par la CEO aux exigences en matière de rapports relativement aux kilomètres de ligne. Par le passé, nous rapportions seulement le total de kilomètres de ligne du circuit primaire. Cette année, nous avons rapporté le total de kilomètres de ligne des circuits primaire et secondaire. Ceci a eu pour effet d'augmenter le total de kilomètres de ligne du circuit, ce qui, en retour, a entraîné une diminution du coût total par kilomètre de ligne.

## **Gestion de la conservation et de la demande**

- **Économies d'énergie cumulatives nettes**

La *Chapleau Public Utilities Corporation*, avec l'aide continue de son gestionnaire de programme, a atteint 85 % de sa cible en matière d'économies.

Ce pourcentage de la cible n'aurait pu être atteint sans l'intérêt des clients résidentiels, PME et commerciaux de la *Chapleau Public Utilities Corporation* qui ont pris l'initiative de se prévaloir des programmes offerts.

## **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**

La *Chapleau Public Utilities Corporation* est et a été contrainte d'accepter toute production d'énergie renouvelable sur son système. Cette situation échappe à son contrôle 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 de TRG pour les micro-projets (MicroFIT) sont des clients producteurs désireux de générer 10 kW d'électricité ou moins. La *Chapleau Public Utilities Corporation* n'a pas ajouté de nouvelle installation d'électricité renouvelable.

La *Chapleau Public Utilities Corporation* n'a aucun branchement de production d'énergie TRG en raison des contraintes de transmission de Hydro One.

## Ratios financiers

- **Liquidités : ratio de liquidité générale (actif à court terme/passif à court terme)**

Un indicateur de la bonne solidité financière d'une entreprise est un ratio de liquidité générale supérieur à 1. Ce ratio indique qu'une entreprise peut régler ses dettes à court terme et ses autres obligations financières. Le ratio actuel de la *Chapleau Public Utilities Corporation* est passé de 2,90 en 2018 à 3,04 en 2019, ce qui montre encore que l'entreprise est dans une situation financière saine et solide.

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

La *Chapleau Public Utilities Corporation* n'a pas de dettes.

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

La rentabilité de la *Chapleau Public Utilities Corporation* est demeurée stable au cours des cinq dernières années, à raison de 9,0 % en 2019. La CEO 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 de ses revenus et ses coûts par la CEO.

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

La *Chapleau Public Utilities Corporation* a réalisé un rendement sur capitaux propres (RCP) de 8,46 %. Cette fin d'année positive pour l'exercice de 2019 s'explique par le bénéfice net et le résultat étendu réalisés en 2019. D'une année à l'autre, les résultats positifs de l'exploitation se sont améliorés grâce à une distribution élargie et à d'autres revenus. Cependant, les frais d'exploitation ont augmenté. Toutefois, une augmentation correspondante des revenus a permis de compenser cette augmentation des frais d'exploitation. Le principal changement d'une année sur l'autre est que l'exercice précédent comptait des revenus supérieurs tirés de la distribution et une augmentation d'autres revenus.

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.