

Carte de pointage - Hydro 2000 Inc.

Résultats sur le rendement	Catégories de rendement	Mesures	2015	2016	2017	2018	2019	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%	98,80%	100,00%	100,00%	100,00%	↑	90,00%	
		Réponse en temps voulu aux appels téléphoniques	99,60%	99,70%	100,00%	99,95%	99,74%	↑	65,00%	
	Satisfaction de la clientèle	Résolution dès la première communication	95%	92%	99,00%	95,82%	95,82%			
		Exactitude de la facturation	99,98%	99,93%	99,95%	99,87%	99,93%	↑	98,00%	
		Résultats du sondage sur la satisfaction de la clientèle	97%	98%	99,00%	91,48%	91			
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	83,00%	83,00%	99,00%	99,00%	75,25%			
		Niveau de conformité avec le Règlement de l'Ontario 22/04 ¹	C	C	NC	NC	BA	↔		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	→	0
	Fiabilité du réseau	Nombre d'heures moyen où le client est privé d'électricité ²	0,03	0,00	0,00	0,04	0,02	↓	0,78	
		Nombre moyen d'occurrences où le client est privé d'électricité ²	0,06	0,00	0,00	0,81	1,10	↓	0,40	
	Gestion de l'actif	Avancement de la mise en œuvre du plan du réseau de distribution	30%	45%	25,00%	25%	20%			
	Contrôle des coûts	Évaluation de l'efficience	3	2	2	2	2			
		Coût total par client ³	545\$	496\$	565\$	544\$	530\$			
		Coût total par kilomètre de ligne de transport ³	31 773\$	31 348\$	33 741\$	32 704\$	31 368\$			
	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	Gestion de la conservation et de la demande	Économies d'énergie cumulatives nettes ⁴	5,93%	25,15%	52,40%	63,00%	65,00%		1,36 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								
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	1,07	0,77	2,00	1,22			
		Levier financier : montant total de la dette (incluant endettement à court terme et à long terme)/capitaux propres	0,00	0,01	0,30	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	11,22%	5,25%	-6,52%	-7,16%	11,53%		

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

Hydro 2000 Inc.

Discussion et analyse de la part de la direction quant à la fiche de pointage de 2019

Discussion et analyse de la part de la direction quant à la fiche de pointage - Aperçu global

En 2019, Hydro 2000 Inc (Hydro 2000) a soit rencontré ou surpassé tous les objectifs qu'il avait fixés en matière de rendement. L'amélioration la plus considérable a eu lieu au chapitre des mesures de contrôle des coûts, là où le fournisseur est parvenu à améliorer l'évaluation de son efficacité et à réduire à la fois ses coûts par client et par km de ligne. Le tout découle de la quête constante d'implantation de solutions en matière de réduction des coûts et de promotion de partage des coûts avec les fournisseurs avoisinants qu'assure le fournisseur.

Qualité du service

- **Nouvelles demeures et petites entreprises branchées à temps**

En 2019, Hydro 2000 a effectué 5 nouveaux branchements éligibles de classe résidentielle et petite entreprise (en dessous de 750 volts. Tous les services étaient branchés à l'intérieur de 5 jours ouvrables.

- **Rendez-vous prévus qui ont eu lieu à temps**

Hydro 2000 a honoré 100 % des 42 rendez-vous prévus avec ses clients pour achever une tâche, interpréter un compteur, procéder au rebranchement et toute autre tâche dont il devait s'acquitter. Le fournisseur fait donc preuve de constance d'une année à l'autre, alors que la moyenne qui caractérise l'industrie est de 90 %.

- **Appels téléphoniques qui ont obtenu une réponse à temps**

En 2019, les agents du service à la clientèle chez Hydro 2000 ont reçu 2 312 appels de la part des clients de ce dernier. Un agent a répondu à l'appel en moins de 30 secondes dans 99,74 % des cas. Le résultat dépasse de beaucoup la moyenne qu'a établie la Commission de l'énergie de l'Ontario, soit à 65 %, pour une réponse en-deçà d'un délai acceptable. Le but de Hydro 2000 est de s'assurer que cette mesure soit poursuivie dans les années futures.

Satisfaction du client

- **Résolution au premier contact**

Hydro 2000 tient mesure la résolution au premier contact par un sondage de la satisfaction au client bi-annuel. Afin de rencontrer aux exigences, l'utilité utilise une moyenne aux questions du sondage suivant: L'utilité croit que le résultat aux questions reflète avec précision les résultats recherchés.

- 1) Au cours des 12 derniers mois, avez-vous communiqué avec le service à la clientèle d'Hydro 2000 pour de l'information ou de l'assistance?
- 2) En pensant à votre plus récente interaction avec le centre du service à la clientèle, veuillez évaluer le rendement du représentant du service à la clientèle.
- 3) Si non, quelle information aviez-vous besoin de la part du représentant du service à la clientèle?
- 4) Dans l'ensemble, comment évaluez-vous la façon dont le représentant a traité votre demande?

Précision de la facturation

La précision de la facturation représente le nombre de factures aux clients que l'utilité contrôle préparées avec exactitude. Pour la période du 1 janvier, 2019 au 31 décembre, 2019, Hydro 2000 a facturé plu de 14 945 factures et accomplis 99,93% d'exactitude. Ce résultat rencontre les critères de 98% établi par CEO. Hydro 2000 continue de tenir compte de l'exactitude des factures et du processus afin d'identifié les voies d'amélioration.

- **Résultats du sondage en matière de satisfaction de la clientèle**

Hydro 2000 a administré un sondage en matière de satisfaction de la clientèle entre mars et avril 2019. L'objectif du sondage incluait les mesures en matière de :

- Rendement global du fournisseur
- Fiabilité
- Facturation et options en matière de paiement
- Qualité de l'appui qui est prodigué par le service à la clientèle
- Qualité du service prodigué par les employés sur le terrain
- Conscientisation dont fait preuve le client et utilisation des services en ligne du département
- Appui à la clientèle pour une utilisation accrue de l'énergie renouvelable

- Opinions des clients à l'égard de l'intensité qui doit être consacrée aux pratiques durables
- Coût en matière d'électricité
- Rendement global

Le sondage a été développée authentiquement grâce à la collaboration de cinq fournisseurs.

Le sondage fut publié à partir du logiciel Survey Monkey sur le site internet de Hydro 2000 ainsi que sur sa page Facebook et Twitter. Le sondage imprimé a été envoyé aux clients avec leur facture. Les feuilles de sondage étaient également disponibles au bureau d'Hydro 2000. Dans le cadre de sa fiche de pointage de distributeur de 2019, Hydro 2000 a rapporté que 91,48 % de ses clients se disaient très ou assez satisfaits du service prodigué.

Le fournisseur entend administrer le sondage aux deux ans afin d'assurer le suivi étroit et l'évaluation en matière de connaissance, de perception et de satisfaction des clients de nature résidentielle et de nature commerciale au sujet des services que prodigue le fournisseur.

Hydro 2000 est cédulé pour entreprendre un sondage mesurant la satisfaction à la clientèle en 2020. Le résultat sera rapporté en 2020

Sécurité

- **Sécurité Publique**

La mesure se penche sur la sécurité de la perspective du client, alors que la sécurité qui caractérise le système de distribution s'avère une priorité cruciale. La mesure de sécurité est sous l'égide de l'Autorité de sécurité électrique de l'Ontario (ASÉ). Elle est constituée de trois composantes : la conscientisation dont fait preuve le public à l'égard de la sécurité en matière d'électricité, la conformité à l'égard du Règlement de l'Ontario 22/04 et l'indice d'incident grave en matière d'électricité.

Composante A : Conscientisation dont fait preuve le public à l'égard de la sécurité en matière d'électricité

Hydro 2000 a conclu un sondage en ligne de janvier 2020 au 15 avril, 2020. 91 répondants ont complété le sondage. Le résultat est 75,25% au pointage de conscientisation. Hydro 2000 prévoit informer d'avantage ses clients sur les mesures sécuritaires.

Composante B : Conformité à l'égard du Règlement de l'Ontario 22/04

Hydro 2000 embauche une tierce partie, Quasar, pour procéder à la vérification annuelle, qui a habituellement lieu au printemps.

Au cours de l'automne de la même année, l'ASÉ procède à la vérification de l'industrie entière et collige les résultats qu'a obtenus Quasar au printemps. Hydro 2000 a été déclaré Besoin d'amélioration au Règlement de l'Ontario 22/04 quant à la sécurité en matière de distribution de

l'électricité. L'item soutenu était plutôt de nature administrative. La mention est atteinte grâce à l'engagement à l'égard de la sécurité et des interventions par le biais desquelles la compagnie adhère à ses propres politiques et procédures.

Composante C : Indice d'incident grave en matière d'électricité

Hydro 2000 n'a été marqué par aucun incident au cours des trois dernières années.

Fiabilité du système

- **Nombre d'heures moyen au cours desquelles le client est privé d'électricité**

Hydro 2000 a connu une amélioration en 2019 comparativement à 2018. Le résultat de l'augmentation est dû aux interruptions durant l'année. En 2019, Hydro 2000 a connu 11 interruptions.

La fiabilité du système qu'affiche Hydro 2000 est très stable et ne varie qu'au gré des déchaînements climatiques, qui ont tout de même tendance à s'abattre à l'extérieur de la zone de distribution. Si une panne de courant a lieu au sein du système de distribution, le fournisseur sous-traite avec diligence à la tierce partie la responsabilité de remédier à la situation. Hydro 2000 continue de considérer hautement prioritaire la fiabilité du service en matière d'électricité. Le fournisseur continue aussi de vérifier régulièrement l'état de son appareil de distribution.

- **Nombre de fois moyen au cours desquelles le client est privé de courant**

Le nombre de fois moyen au cours desquelles le client d'Hydro 2000 est privé de courant est de 14 pour les mesures précitées. Hydro 2000 a adopté une approche proactive et équilibrée en matière de système de distribution, de planification, d'investissement voué à l'infrastructure et de programmes de remplacement pour aborder la question des risques immédiats associés à l'actif désuet, pour assurer l'acheminement sécuritaire et fiable de l'électricité et pour assurer l'équilibre quant à l'accessibilité financière dont disposent le contribuable et le fournisseur.

Gestion de l'actif

- **Progrès lié à l'implantation du système de distribution**

Hydro 2000 a complété son plan Implantation du système de Distribution en préparation de l'application du Coût de Service 2020 qui fut soumis en février 2020 pour les taux venant en vigueur au 1^{er} novembre, 2020. A date, une année des 5 ans du plan est complété.

Contrôle des coûts

- **Évaluation de l'efficience**

La somme des coûts auxquels sont assujetties les compagnies locales en matière de distribution de l'électricité est évaluée par Pacific Economics Group LLC, de la part de la CÉO, pour produire un classement unique en matière d'efficience. Hydro 2000 a passé du groupe 3 en 2016 au groupe 2, ce qui représente un facteur d'allongement de 0,15. Hydro 2000 a maintenu ce classement en 2019. Hydro 2000 continue d'assurer le suivi en matière de coûts et d'aspirer à la gestion des coûts liés au capital autant qu'à l'exploitation afin d'obtenir les meilleurs résultats qui soient quant à l'efficience.

- **Somme des coûts par client**

Elle est calculée en additionnant les coûts liés au capital et les coûts liés à l'exploitation et en divisant cette somme partielle par le nombre de clients que dessert Hydro 2000. Le résultat en matière de rendement du coût a passé de 544,00 en 2018 à 530,00 \$ par client en 2019. Hydro 2000 poursuit le remplacement des composantes de son appareil de distribution de façon proactive, selon un échéancier très étroitement géré et en fonction de l'équilibre entre les risques liés au système et l'impact sur le taux qui est exigé du client. Hydro 2000 continue de mettre en œuvre des initiatives en matière de productivité et d'amélioration pour contribuer à contrer quelques-uns des coûts qui seront liés à l'amélioration et au rehaussement à venir. Les initiatives en matière d'engagement de la part du client continuent afin d'assurer à celui-ci l'opportunité de partager son point de vue au sujet des dépenses que projette Hydro 2000.

- **Somme des coûts par km de ligne**

Le taux que montre Hydro 2000 en 2019 était de 31 368 \$ par km de ligne, soit une baisse comparativement à 2013. Hydro 2000 affiche une faible croissance quant à la somme des kilomètres de ligne qui est attribuable au faible taux de croissance annuel en matière d'abonnés. Hydro 2000 continue de chercher des solutions innovatrices pour assurer un coût par km de ligne qui soit concurrentiel et en-deçà des exigences de ses clients.

Gestion de la préservation et de la demande

- **Épargnes annuelles nettes en matière de demande de pointe (pourcentage de l'objectif atteint)**

Suite à l'annonce de l'abolition du programme en mars 2019, Hydro 2000 a complété les 2 projets entamés qui représentent une économie d'énergie de 5 228 kWh et 4 867 kWh respectivement.

Hydro 2000 prévoyait les programmes au fur et à mesure qu'ils devenaient disponibles. Malheureusement, ces programmes ne sont plus accessibles. Hydro 2000 attend les instructions du gouvernement sur les mesures de conservation

Branchement à l'énergie renouvelable

- **Évaluation de l'impact du branchement à l'énergie renouvelable achevée à temps**

Hydro 2000 n'a reçu aucune demande à l'égard de ce type de branchement.

- **Nouvelles micro-installations de production intégrée branchées à temps**

Hydro 2000 n'a reçu aucune demande à l'égard de ce type d'installation.

Ratios financiers

- **Liquidité: Ratio actuel (actif et passif actuels)**

Bien que le ratio actuel qui caractérise Hydro 2000 a augmenté substantiellement depuis 2017 au ratio de 0,77, l'augmentation n'est pas aussi significative comparativement à 2016 au taux de 1,07 et au taux de 2015 à 1,75. Le ratio de liquidité actuel est stable. Le ratio varie dû au manque de dette et au succès de réduire l'efficacité. Le résultat dépasse l'indicateur en matière de situation financière favorable.

- **Levier: ratio total entre dette (à court terme et à long terme) et équité**

En conformité à l'égard de ce que préconise la politique de la Commission, le fournisseur se soumet à la structure qui prévoit 60 % en fait de dette et 40 % en fait d'équité pour les distributeurs en matière d'électricité lorsqu'il établit ses taux. Ce composé du capital se traduit en un ratio de 1,5 (60/40) dans le rapport dette : équité. Hydro 2000 ne détient aucune dette

- **Profitabilité: Retour réglementaire sur l'équité – Considéré (inclus dans les taux)**

Les taux de distribution qu'a déterminés Hydro 2000 ont été établis sur de nouveaux fondements et approuvés par la CÉO en 2012 et incluent un retour réglementaire sur l'équité considéré (attendu) de 9,12 %. La CEO permet au distributeur de gagner en-deçà de plus ou moins 3 % du retour sur l'équité attendu.

- **Profitabilité: Retour réglementaire sur l'équité – Atteint**

Le retour qu'a atteint Hydro 2000, en 2019, est de 11,53 %, ce qui représente une différence de 2,41% de l'équité approuvé de 9,12%. Le haut retour réglementaire sur l'équité atteint est en majeure partie dû à l'augmentation des coûts d'opération et des additions en capital qui n'ont pas été récupéré par les taux courants. Hydro 2000 a préparé l'application pour le Coût de Service pour les taux entrant en vigueur le 1^{er} novembre 2020. L'intention de cette application est de réaligner les taux aux coûts courants.

Avis aux lecteurs de la discussion et de l'analyse de la part de la direction quant à la fiche de pointage de

2019

Les renseignements qui sont fournis à titre de projection, donc en tant que perspective d'anticipation, comportent des risques et des incertitudes; bon nombre de facteurs peuvent avoir une incidence déterminante sur les événements, les conditions et les résultats, qui peuvent, de fait, être différents des résultats obtenus antérieurement ou des résultats qui étaient attendus. Quelques-uns de ces facteurs sont du ressort du développement législatif et de l'évolution des règlements, des conditions du marché, des conditions économiques globales et du climat. Ainsi, bien que les renseignements et les projections s'avèrent le produit du jugement éclairé de la direction au moment de leur énonciation et de leur inscription au rapport et à la fiche de pointage, ils peuvent s'avérer différents dans le cadre de leur concrétisation.