

# Carte de pointage - Hearst Power Distribution Company Limited

10/22/2021

Résultats sur le rendement	Catégories de rendement	Mesures	2016	2017	2018	2019	2020	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	87,30%	87,30%	88,08%	92,14%	94,81%	↑	65,00%		
	<b>Satisfaction de la clientèle</b>	Résolution dès la première communication	99,74%	99%	99%	99%	100%	→			
		Exactitude de la facturation	99,91%	99,96%	99,98%	99,91%	99,98%	↑	98,00%		
		Résultats du sondage sur la satisfaction de la clientèle	96% Good	96% Good	96% Good	98,2% Good	98,2% 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%	78,00%	78,00%	77,43%	77,43%	→			
		Niveau de conformité avec le Règlement de l'Ontario 22/04 <sup>1</sup>	C	C	C	C	C	→		C	
		Indice des incidents électriques graves	Nombre d'incidents liés au grand public	0	0	0	0	0	→		0
			Taux par 10, 100 ou 1 000 km de ligne de transport	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	→		0,000
	<b>Fiabilité du réseau</b>	Nombre d'heures moyen où le client est privé d'électricité <sup>2</sup>	2,19	4,33	2,67	2,48	3,25	↓		2,73	
		Nombre moyen d'occurrences où le client est privé d'électricité <sup>2</sup>	1,27	1,77	2,09	1,18	1,24	↓		1,40	
	<b>Gestion de l'actif</b>	Avancement de la mise en œuvre du plan du réseau de distribution	Established	Established	Established	Established	New DSP				
	<b>Contrôle des coûts</b>	Évaluation de l'efficacité	2	2	2	2	1				
		Coût total par client <sup>3</sup>	516\$	529\$	555\$	539\$	543\$				
		Coût total par kilomètre de ligne de transport <sup>3</sup>	20 531\$	16 409\$	15 419\$	14 999\$	14 874\$				
<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>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)	2,14	2,34	2,38	2,05	1,99				
		Levier financier : montant total de la dette (incluant endettement à court terme et à long terme)/capitaux propres	0,39	0,38	0,37	0,28	0,21				
		Rentabilité : taux de rendement des capitaux propres réglementé	Présumé (inclus dans les tarifs)	9,19%	9,19%	9,19%	9,19%	9,19%			
			Atteint	8,33%	8,19%	6,77%	13,91%	7,18%			

1. Évaluation de la conformité avec le Règlement de l'Ontario 22/04 : conforme (C), besoin d'amélioration (BA) ou non conforme (NC).

2. 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.

### 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 2020

## (“DAG de la carte de pointage 2020”)

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 2020:

[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 2020, la Corporation de distribution électrique de Hearst (CDEH) a dépassé tous les objectifs de rendement par rapport aux normes de l’industrie.

En 2021, 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 2020, 100% des branchements à une ligne basse tension de 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 195 rendez-vous en 2020 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 2020, la CDEH a reçu 905 appels de la clientèle, desquels 858 (94.81%) 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**

100% 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 2020 au 31 décembre 2020, la CDEH a préparé 33,241 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**

Un sondage sur la satisfaction de la clientèle fut développé, en collaboration avec diverses utilités: La Corporation de distribution électrique de Hearst, 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.

Dans l'année 2019, la CDEH avait 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 2,710 clients, 503 (18.6%) 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, soit 98%, qui est une augmentation face au dernier résultat de 96%.

## Sécurité

- **Sécurité publique**

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

En 2019, 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 77.43%, ce qui représente pratiquement le même résultat que 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 de 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 de 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 2020, 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 2020 était 3.25, une augmentation de 0.77 par rapport à l'année 2019 et une augmentation de 0.52 par rapport à la cible établie pour la CDEH par la Commission de l'énergie de l'Ontario (2.73). Ce ratio pour l'année 2020 a été principalement influencé à 68%, ou 2.21, par un seul événement où un interrupteur de circuit a échoué, causant un peu plus de 3 heures de perte d'électricité pour près de 1950 clients. La CDEH s'attend à des chiffres légèrement inférieurs pour l'année prochaine, car l'infrastructure continue d'être rénovée comme prévu dans le Plan du Réseau de Distribution et de nouveaux interrupteurs de circuits sont en cours d'installation pour aider à réduire ce ratio.

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

En 2020, la fréquence des pannes encourues par les clients de la CDEH se chiffrait à 1.24, qui représente un ratio très similaire à l'année dernière (1.18). Les résultats atteints sont relativement près de la cible établie et la CDEH prévoit un résultat similaire pour 2021.

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 nécessitant un remplacement.

Le programme fut mis en place dans le but de prévenir des bris de service qui privent les clients d'électricité, et afin d'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 par la fin de la sixième année (2020), 188 poteaux en mauvaise conditions ont été changé.

Un nouveau Plan du Réseau de Distribution a été établie et approuvé par la CEO pour la période de 2021 à 2025. Ce plan inclus le remplacement d'environ 250 poteaux en mauvaise conditions.

## Contrôle des coûts

- **Evaluation de l'efficacité**

En 2020, la Corporation de distribution électrique de Hearst a été classée dans le Groupe 1 en matière d'efficacité. Cette cote est la même que celle de l'an dernier, ce qui signifie que les coûts sont demeurés à plus de 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 2020, Le coût total par client s'est chiffré à 543\$, une augmentation de 4\$ par rapport à l'année précédente. La CDEH prévoit une légère augmentation pour la prochaine année selon l'application pour les taux 2021.

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

En 2020, la CDEH avait une moyenne de 29 clients par km de ligne (incluant les circuits primaires et secondaires), représentant un coût total de 14,874\$ par km de ligne, une baisse de 125\$ par rapport à l'année 2019. La CDEH ne prévoit aucun changement majeur pour la prochaine année.

## 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 2020, 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 2020. 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 plus grand que 1 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 2.05 en 2019, à 1.99 en 2020. Cette baisse n'indique pas nécessairement un moins bon rendement financier, elle reflète plutôt le résultat d'un paiement significatif sur la dette à long terme ainsi qu'une petite augmentation des comptes payables en date de la fin d'année. La CDEH prévoit que son ratio se maintiendra près de 2.0 pour les prochaines années. Des investissements capitaux importants sont nécessaires et continueront d'être implantés tel qu'identifié dans le Plan du Réseau de Distribution (PRD) en place pour la période de 2021 à 2025.

- **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% de capitaux propres pour les distributeurs d'électricité, ce qui équivaut à un ratio dette:capitaux propres de 1.5 (60/40).

Le ratio "dette:capitaux propres" de la CDEH pour 2020 était 0.21, une baisse comparativement à l'année précédente (0.28) dû à un paiement significatif de la dette à long terme. 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 2020. Ils incluent un rendement réglementaire des capitaux propres prévus (présumés) de 9.19% pour 2020.

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 2020, le rendement réglementaire des capitaux propres de la CDEH était de 7.18%, se situant 2.01% en-dessous du quota de +/- 3% permis par la CEO. La raison pour un rendement légèrement inférieur est principalement reliée à l'impact de la pandémie du COVID-19 sur la consommation d'électricité des commerces et institutions.

## Remarque aux lecteurs de la DAG de la carte de pointage 2020

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.