

Carte de pointage - Hydro One Networks Inc.

Résultats sur le rendement	Catégories de rendement	Mesures	2016	2017	2018	2019	2020	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	98,60%	98,06%	99,32%	99,81%	99,78%	↑	90,00%		
		Date et heure de rendez-vous respectées	99,50%	98,94%	99,95%	100,00%	99,98%	↑	90,00%		
		Réponse en temps voulu aux appels téléphoniques	74,20%	81,85%	78,05%	76,83%	70,18%	↓	65,00%		
	Satisfaction de la clientèle	Résolution dès la première communication	82%	85%	87%	85%	77%	↑	98,00%		
		Exactitude de la facturation	99,04%	99,28%	99,43%	99,41%	99,35%	↑	98,00%		
		Résultats du sondage sur la satisfaction de la clientèle	84%	85%	86%	84%	82,6%	↑	98,00%		
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	81,00%	81,00%	80,00%	80,00%	78,00%	→			
		Niveau de conformité avec le Règlement de l'Ontario 22/04 ¹	BA	C	C	C	C	→		C	
		Indice des incidents électriques graves	Nombre d'incidents liés au grand public	11	8	11	18	33	↑		5
	Fiabilité du réseau	Taux par 10, 100 ou 1 000 km de ligne de transport	0,091	0,065	0,090	0,146	0,267	↑		0,040	
		Nombre d'heures moyen où le client est privé d'électricité ²	7,83	7,95	6,82	7,04	7,27	↓		7,56	
		Nombre moyen d'occurrences où le client est privé d'électricité ²	2,47	2,32	2,21	2,50	2,54	↓		2,52	
	Gestion de l'actif	Avancement de la mise en œuvre du plan du réseau de distribution	105%	103%	97,93%	106,6%	100,2%	→			
		Contrôle des coûts	Évaluation de l'efficacité	4	4	4	4	4	→		
	Coût total par client ³		987\$	974\$	1 022\$	1 051\$	1 024\$	→			
	Coût total par kilomètre de ligne de transport ³		10 551\$	10 444\$	11 069\$	11 472\$	11 286\$	→			
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	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	100,00%	99,71%	100,00%	100,00%	100,00%	→			
		Branchement en temps voulu de nouvelles installations de production de petite taille intégrées	99,22%	99,77%	99,45%	96,43%	97,10%	↓	90,00%		
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)	0,80	0,55	0,50	0,62	0,72	→			
		Levier financier : montant total de la dette (incluant endettement à court terme et à long terme)/capitaux propres	1,46	1,39	1,44	1,61	1,72	→			
		Rentabilité : taux de rendement des capitaux propres réglementé	Présumé (inclus dans les tarifs)	9,19%	8,78%	9,00%	9,00%	9,00%	→		
			Atteint	8,41%	7,94%	8,07%	10,90%	10,56%	→		

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

Rapport de gestion de la carte de pointage pour l'exercice 2020

Le lien ci-dessous donne accès à un document intitulé « Carte de pointage – Descriptions des mesures du rendement » qui fournit, pour chacune des mesures examinées dans le présent Rapport de gestion de la carte de pointage pour l'exercice 2020, une définition technique et une description en langage clair de la mesure, ainsi que le mode de comparaison éventuellement utilisé pour chacune des mesures de la carte de pointage dans le présent document :

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

Rapport de gestion de la carte de pointage – Vue d'ensemble

Au cours de l'exercice 2020, l'entreprise de distribution d'Hydro One Networks Inc. (appelée « l'entreprise » ou « l'entreprise de distribution d'Hydro One ») a atteint ou dépassé les rendements cibles établis par la Commission de l'énergie de l'Ontario (la « CEO) dans le document intitulé « Carte de pointage – Description des mesures du rendement » dans tous les domaines, sauf l'« indice des incidents électriques graves » (plus précisément, le nombre d'incidents touchant le grand public et le taux d'incidents électriques graves par tranche de 10, de 100 et de 1 000 kilomètres de ligne), et le « nombre moyen d'occurrences où le client est privé d'électricité ».

Qualité du service

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

En 2020, l'entreprise de distribution d'Hydro One a traité 14 154 demandes de nouveaux branchements pour des consommateurs résidentiels et des petites entreprises branchés à une ligne basse tension (c'est-à-dire de moins de 750 volts). Une tranche de 99,78 % de ces demandes a été exécutée dans un délai de cinq jours ouvrables (ou le délai mutuellement convenu par le client et le distributeur). Ce résultat dépasse pour la 8^e année consécutive la cible de l'industrie établie à 90 %. L'amélioration soutenue enregistrée par l'entreprise au cours des cinq dernières années est principalement due aux solides processus opérationnels centrés sur le client, à l'amélioration des pratiques de planification des échéanciers, et aux efforts fournis pour atteindre une cible interne de 98 %.

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

L'entreprise de distribution d'Hydro One a reçu 29 552 demandes de rendez-vous en 2020. L'entreprise a respecté ces engagements dans 99,98 % des cas, dépassant ainsi pour la 8^e année consécutive la cible de l'industrie fixée à 90 %. Le rendement de l'entreprise à cet égard est attribuable aux mêmes facteurs qui l'ont aidée à brancher des services destinés à des consommateurs résidentiels et à des petites entreprises à l'intérieur d'un délai de cinq jours ouvrables. Cette mesure porte à la fois sur les rendez-vous où la présence du client est requise et ceux où la présence du client n'est pas nécessaire. Quand un client demande un rendez-vous, celui-ci doit être fixé dans les cinq jours ouvrables suivants (ou dans le délai mutuellement convenu par le client et le distributeur). Si la présence du client est requise, le distributeur doit prévoir une fenêtre de 4 heures et se présenter durant cette fenêtre; si la présence du client n'est pas nécessaire, le distributeur doit se présenter à la date fixée.

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

Le Code des réseaux de distribution (« DSC », *Distribution System Code*) de la CEO prévoit que le personnel des centres d'appel doit répondre aux appels dans un délai de 30 secondes dans 65 % des cas, que le client appelle directement le centre d'appels ou que son appel soit transféré au centre d'appels. En 2020, l'entreprise a répondu à 70,18 % des appels dans un délai de 30 secondes, dépassant ainsi de 5,18 % la cible de l'industrie. Le centre d'appels a traité au total un peu plus de 2 millions d'appels téléphoniques provenant de clients en 2020. Sur ce total, plus de 0,9 million d'appels téléphoniques ont été traités par des représentants et plus de 1,1 million d'appels ont été gérés par le système de réponse vocale interactive (SRVI) de l'entreprise.

Satisfaction de la clientèle

- **Résolution dès la première communication**

Cette mesure indique si le distributeur a réussi à résoudre, selon le client, un problème du client lors de la première communication avec celui-ci. L'entreprise de distribution d'Hydro One mesure son rendement à cet égard d'après les sondages transactionnels effectués dans les cinq jours suivant son interaction avec le client. En 2020, 77 % des problèmes ont été résolus lors de notre première communication avec le client, ce qui représente une baisse de 8 % par rapport à 2019 (85 %). Cette baisse est attribuable à plusieurs facteurs, notamment aux investissements d'Hydro One dans ses canaux de communication afin d'offrir aux clients plus de choix et d'options pratiques pour réaliser des opérations. Cela a occasionné un changement dans le type d'appels reçus par le centre d'appels. Les opérations simples sont maintenant fréquemment réalisées en ligne ou par l'entremise du SRVI, sans l'aide d'un représentant du service à la clientèle (RSC). En conséquence, un plus grand nombre d'opérations complexes sont traitées par les RSC. De plus, en 2020, la

pandémie de COVID-19 a donné lieu à un retard dans la prestation de services de gestion de la végétation et d'autres services à l'extérieur qui a eu une incidence sur le taux de résolution dès la première communication avec les clients.

- **Exactitude de la facturation**

En 2020, l'entreprise a émis 13 566 953 factures et a atteint un taux d'exactitude de la facturation selon l'heure d'utilisation de 99,35 %, dépassant de 1,35 % la cible de l'industrie. Par rapport à 2019, l'entreprise a émis 291 735 factures supplémentaires en 2020, et l'exactitude de la facturation est demeurée constante d'un exercice à l'autre. L'augmentation du nombre de factures émises par rapport à l'an dernier est due à l'accroissement du bassin de clientèle.

- **Résultats des sondages sur la satisfaction de la clientèle**

En 2020, le rendement au chapitre de la satisfaction de la clientèle est demeuré élevé, à 82,6 %. L'entreprise de distribution d'Hydro One mesure la satisfaction au moyen d'un indice composé pondéré à égalité couvrant les sept composantes suivantes : gestion des pannes d'électricité; appels traités par les représentants du centre d'appels; services de gestion de la végétation; nouveaux branchements et mises à niveau, gestion du site myAccount, gestion des gros clients du réseau de distribution, et pourcentage de jalons atteints dans la gestion des producteurs branchés au réseau de distribution. Pour réaliser des progrès, Hydro One continuera de miser sur la prestation de services de grande qualité à ses clients et, à cette fin, elle prévoit prendre diverses mesures, y compris les suivantes : des accompagnements et des formations périodiques pour tous les RSC; l'adoption d'une stratégie axée sur l'expérience client pour repérer et réduire les désagréments pour les clients; et l'amélioration du portail myAccount.

Sécurité

- **Sécurité du public**

En avril 2015, l'Office de la sécurité des installations électriques (« OSIE ») a adressé des recommandations à la CEO pour l'établissement d'une mesure d'évacuation de la sécurité du public aux fins de la carte de pointage, laquelle comprend trois principales composantes : A) le niveau de sensibilisation du public à la sécurité en matière d'électricité; B) le niveau de conformité avec le Règlement de l'Ontario 22/04 pris en application de la *Loi de 1998 sur l'électricité*; et C) l'indice des incidents électriques graves. Les composantes B et C ont été déclarées dans les années précédentes, tandis que les résultats pour la composante A ont été suivis pour la première fois pour le rendement de l'exercice 2015.

- **Composante A - Niveau de sensibilisation du public à la sécurité en matière d'électricité**

Un pourcentage de 78 % a été atteint pour 2020. Le maintien de pourcentages élevés rend compte de l'engagement d'Hydro One de communiquer avec les clients et les collectivités sur des enjeux comme les conséquences et les dangers des contacts avec des lignes électriques, la distance sécuritaire par rapport à des lignes aériennes et les dangers des mesures visant à trafiquer de l'équipement électrique. Le sondage sur la sensibilisation du public est réalisé tous les deux ans. Il a été réalisé en 2018 et en 2020, et il sera réalisé à nouveau en 2022.

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

Le Règlement de l'Ontario 22/04 a été introduit en 2004 suite aux recommandations de l'OSIE afin de réglementer davantage la sécurité des réseaux d'électricité pour les gens de l'Ontario. Ce règlement établit les exigences à respecter pour l'exploitation sécuritaire du réseau de distribution en Ontario. Les distributeurs font l'objet d'une vérification chaque année en ce qui concerne la conception, la construction et l'entretien de réseaux de distribution conformément au règlement. Un vérificateur indépendant procède à la vérification. Un rapport final du vérificateur indépendant, accompagné d'une déclaration de conformité avec le règlement, signée par un dirigeant de la société visée, pour toutes les sections qui ne sont pas visées par la vérification, est remis à l'OSIE. La cible de rendement pour la conformité avec le règlement est une conformité totale; le distributeur reçoit l'une des mentions suivantes : conforme (C); non conforme (NC); ou besoin d'amélioration (BA). En 2020, l'entreprise a atteint la cible prévue et reçu la mention « conforme (C) » de l'OSIE.

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

L'indice des incidents électriques graves a pour but de suivre et d'aider à améliorer au fil du temps la sécurité des lignes de distribution d'Hydro One pour le public. Un distributeur et ses sous-traitants et exploitants sont tenus de déclarer dans un délai de 48 heures à l'OSIE tout incident électrique grave impliquant des membres du public. Par « incident électrique grave », on entend tout contact électrique avec une partie du réseau de distribution fonctionnant sous une tension de 750 volts ou plus ou un incendie ou une explosion survenant dans une partie du réseau de distribution fonctionnant sous une tension de 750 volts ou plus, qui a causé ou a le potentiel de causer la mort ou une blessure grave à une personne (sauf si celles-ci sont causées par suite de la foudre).

Pour 2020, l'OSIE a répertorié 33 incidents considérés comme des incidents électriques graves (contact électrique réel ou potentiel). Sur ces 33 incidents, 21 incidents impliquaient des véhicules automobiles, soit cinq de plus qu'en 2019. En 2020, cinq incidents ont été liés au fait que des clients ont touché une ligne électrique après avoir coupé un arbre, alors qu'un seul incident de ce type avait été enregistré en 2019. Les sept autres incidents répertoriés en 2020 sont attribuables à des équipements défectueux et au déplacement d'un gros navire.

Fiabilité du réseau

- **Nombre d'heures moyen où le client est privé d'électricité¹ (SAIDI)**

En 2020, l'entreprise de distribution d'Hydro One a déclaré une durée moyenne de 7,27 heures par panne d'électricité. Ce nombre est comparable à celui de 2019 et reste inférieur à la cible établie par la CEO, qui est de 7,56 heures. Ce paramètre mesure la durée moyenne des interruptions de courant chez un client. On calcule cette durée en divisant le nombre total d'heures d'interruption de courant survenues chez des clients par le nombre total de clients desservis, exprimé en nombre d'heures moyen au cours de la période de déclaration.

- **Nombre moyen d'occurrences où le client est privé d'électricité¹ (SAIFI)**

En 2020, la fréquence déclarée des pannes survenues chez les clients était de 2,54 pannes par client. Cette fréquence est proche de celle qui avait été enregistrée en 2019 et de la cible établie par la CEO pour 2020, qui est de 2,52 pannes par client. Cette mesure représente la fréquence moyenne des interruptions survenues chez les clients. Cette fréquence est calculée en divisant le nombre total d'interruptions de courant survenues chez des clients par le nombre total de clients desservis, et elle est exprimée en nombre moyen d'interruptions survenues chez des clients au cours de la période de déclaration.

Pour les deux mesures ci-dessus, le résultat ne tient pas compte de l'incidence des cas de force majeure et de la perte d'alimentation.

Gestion de l'actif

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

Établie en 2013 par la CEO, la mesure d'évaluation de l'avancement de la mise en œuvre du plan de gestion du réseau de distribution est définie par le distributeur. Le plan de gestion du réseau de distribution de l'entreprise de distribution d'Hydro One indique les dépenses d'investissement (dépenses en capital) projetées de l'entreprise qui seront nécessaires au cours des cinq prochaines années pour l'entretien et l'expansion de son réseau d'électricité en vue de desservir sa clientèle existante et future. On évalue l'avancement de la mise en œuvre du plan en divisant le montant total des dépenses d'investissement pour les immobilisations en service engagées au cours d'une année civile par le montant total des dépenses d'investissement pour les immobilisations en service planifiées pour la même année.

¹ La cible spécifique au distributeur pour l'entreprise de distribution d'Hydro One est indiquée sur la carte de pointage de la CEO et est établie en fonction de la version actuellement approuvée du plan de gestion du réseau de distribution.

À la fin de 2020, les ajouts d'immobilisations en service au réseau de distribution ont atteint 678,0 millions de dollars, ce qui représente un écart de moins de 1 % par rapport à la cible, qui est de 676,6 millions de dollars.

Contrôle des coûts

- **Évaluation de l'efficacité**

Les paramètres liés au contrôle des coûts sont évalués au nom de la CEO par une organisation indépendante, Pacific Economies Group LLC (« PEG »). Dans l'étude de PEG, les distributeurs d'électricité sont divisés en cinq groupes en fonction des coûts réels comparativement aux coûts prévus selon le modèle économétrique de PEG. Les distributeurs du Groupe 1 sont considérés comme les plus efficaces parce que leurs coûts réels sont inférieurs aux coûts prévus dans une proportion de 25 % ou plus, et ceux du Groupe 5 sont considérés comme les moins efficaces selon la méthodologie de PEG, leurs coûts réels étant supérieurs aux coûts prévus dans une proportion de 25 % ou plus. En 2020, l'entreprise de distribution d'Hydro One a été évaluée par PEG et est demeurée dans le Groupe 4. Le Groupe 4 comprend les services publics dont les coûts réels sont supérieurs dans une proportion de 10 % à 25 % aux coûts prévus.

- **Coût total par client**

Le coût total par client est défini comme étant la somme des dépenses en immobilisations et des charges d'exploitation, d'entretien et d'administration, divisée par le nombre total de clients desservis. Ce calcul inclut certains rajustements prévus par la méthodologie de PEG. En 2020, le coût total par client annuel de l'entreprise s'est établi à 1 024 \$, en baisse de 27 \$ ou 2,6 % par client par rapport à 2019. Le coût total a baissé de 1,3 % par rapport à 2019. Ce résultat, combiné à l'augmentation d'un exercice à l'autre de 1,3 % du nombre de clients, a donné lieu à la baisse du coût total par client.

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

Le coût total par kilomètre de ligne est défini comme étant la somme des dépenses en immobilisations et des charges d'exploitation, d'entretien et d'administration, divisée par le nombre total de kilomètres de lignes exploitées pour desservir les clients, compte tenu de certains rajustements prévus par la méthodologie de PEG. En 2020, le coût total par kilomètre de ligne s'est établi à 11 286 \$, en baisse de 1,6 % ou 186 \$ par kilomètre par rapport à 2019. La baisse du coût total par rapport à 2019 était de 1,3 %. Ce résultat, combiné à la légère augmentation d'un exercice à l'autre de 0,3 % du nombre de kilomètres de ligne, a donné lieu à la baisse du coût total par kilomètre de ligne.

Branchement à des installations de production d'énergie renouvelable

- **Réalisation en temps voulu des études d'impact du branchement à des installations de production d'énergie renouvelable**

En 2020, l'entreprise a réalisé 100 % des études d'impact du branchement dans le délai prévu (soit 60 jours à partir de la date de réception de la demande de branchement, comme le prévoit l'article 6.2.12 du Code des réseaux de distribution (CRD)). L'étude d'impact a pour but de mesurer l'impact d'un nouveau branchement sur le réseau de distribution; elle est réalisée pour les installations de production de plus de 10 kW.

- **Branchement en temps voulu de nouvelles installations de production de petite taille intégrées**

Cette mesure détermine si l'entreprise a réussi à brancher 90 % des installations de production de petite taille intégrées (de moins de 10 kW) dans un délai de cinq jours ouvrables ou à une date ultérieure dont ont convenu le distributeur et le propriétaire de l'installation de production de petite taille intégrée, une fois que ce dernier a informé le distributeur qu'il a satisfait à toutes les conditions de service applicables et qu'il a reçu toutes les approbations requises, conformément à l'article 6.2.7 et au paragraphe 6.2.7A du CRD. L'entreprise a dépassé la cible de l'industrie pour la 8^e année consécutive, réalisant en temps voulu 97,1 % des branchements de nouvelles installations de production d'électricité de petite taille intégrées.

Ratios financiers

Ces ratios financiers sont fondés sur les états financiers de l'entreprise de distribution d'Hydro One pour l'exercice clos le 31 décembre 2020 qui ont été déposés auprès de la CEO conformément aux exigences prévues au document intitulé « Electricity Recording & Record-Keeping Requirements ».

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

Le ratio de liquidité générale pour 2020 a été de 0,72, ce qui représente une hausse par rapport au ratio de 0,62 de 2019. Ce résultat indique que pour chaque dollar de la dette exigible au cours de l'exercice, l'entreprise dispose de 0,72 \$ de liquidités ou d'équivalents de liquidités pour couvrir ses obligations. L'augmentation des liquidités en 2020 par rapport à 2019 est attribuable principalement à l'émission de titres d'emprunt en octobre 2020.

- **Levier financier : Ratio de la dette totale (composée de la dette à court terme et la dette à long terme) par rapport aux capitaux propres**

Le ratio de la dette totale par rapport aux capitaux propres mesure le niveau d'endettement (ou levier financier) de l'entreprise. Il sert à déterminer la capacité de celle-ci à financer ses actifs et à remplir ses obligations envers ses créanciers. Selon la CEO, ce ratio devrait être de 1,5. Le ratio de la dette totale par rapport aux capitaux propres de l'entreprise s'est établi à 1,72 en 2020, contre 1,61 en 2019. La hausse de ce ratio pour 2020 est attribuable principalement à l'émission de titres d'emprunt en octobre 2020.

- **Rentabilité : Rendement réglementaire des capitaux propres – Présumé (inclus dans les tarifs)**

Le rendement réglementaire des capitaux propres présumé de l'entreprise de distribution d'Hydro One s'est établi à 9,00 % pour 2020, ce qui correspond au rendement approuvé par la CEO.

- **Rentabilité : Rendement réglementaire des capitaux propres – Réel**

Pour l'exercice 2020, le rendement réglementaire des capitaux propres réel de l'entreprise s'est établi à 10,56 %, en baisse de 0,34 % par rapport à son niveau de 2019 (10,90 %).

Le rendement réglementaire des capitaux propres réel pour 2020 a dépassé de 1,56 % le rendement réglementaire des capitaux propres présumé de 9,00 %. Ce dépassement est attribuable principalement au fait que les charges réelles ont été plus élevées que prévu, ce qui a donné lieu à une augmentation des produits, ainsi qu'à une baisse des coûts de retrait d'actifs. Après l'application du mécanisme de partage du bénéfice approuvé par la CEO, l'entreprise partagera 14,92 M\$ avec les contribuables, et il en résultera une baisse du rendement des capitaux propres réel pour 2020, qui passera de 10,56 % à 10,23 %.

Note aux lecteurs du Rapport de gestion de la carte de pointage pour l'exercice 2020

L'information fournie par les distributeurs d'électricité sur leur rendement futur (que l'on peut aussi considérer comme de l'information prospective) comporte des risques, des incertitudes et d'autres facteurs susceptibles de donner lieu à des événements, à des situations ou à des résultats considérablement différents des résultats historiques ou des résultats envisagés par le distributeur quant à son rendement futur. Des termes et expressions tels que « prévoir », « viser », « tenter », « pouvoir », « planifier », « penser », « chercher à » et « estimer », de même que des termes et expressions semblables et l'emploi du futur ou du conditionnel permettent d'identifier des déclarations et des informations prospectives. Ces déclarations se rapportent, notamment, aux améliorations prévues au niveau de la satisfaction de la clientèle et des échéances prévues, au service à la clientèle et aux initiatives connexes, au moment auquel des

sondages sur la sensibilisation du public doivent être effectués, aux bénéfices partagés avec les contribuables, ainsi qu'aux cibles de l'industrie et aux objectifs de l'entreprise. Ces déclarations ne sont pas garantes du rendement futur; elles comportent des hypothèses ainsi que des risques et des incertitudes qui sont difficiles à prévoir. On compte parmi ces facteurs l'ampleur et la durée de la pandémie de COVID-19 et ses répercussions, notamment les mesures d'atténuation et les autres mesures prises par les gouvernements et par l'entreprise, l'évolution de la législation ou réglementation, l'évolution des politiques et programmes gouvernementaux, une hausse imprévue du volume d'appels reçus par le centre d'appels, la conjoncture des marchés financiers, la conjoncture économique générale, et les conditions météorologiques. Pour ces raisons, l'information sur le rendement futur est censée représenter le meilleur jugement de la direction à la date de publication de la carte de pointage; cette information pourrait être notablement différente à l'avenir. Nous n'avons pas l'intention de mettre à jour des déclarations prospectives et rejetons toute obligation à cet égard, sauf si la loi nous y oblige.