Carte de pointage - Wasaga Distribution Inc.

10/22/2021

Résultats sur le rendement	Catégories de rendement	Mesures		2016	2017	2018	2019	2020	Tendance	Objectif Industrie	Objectif 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%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%		90,00%	
		Réponse en temps voulu aux appels téléphoniques		100,00%	99,99%	99,99%	99,98%	99,97%		65,00%	
	Satisfaction de la clientèle	Résolution dès la première communication		.0658	.0438	0.128	.045%	99.9			
		Exactitude de la facturation		99,84%	99,88%	99,92%	99,97%	99,95%		98,00%	
		Résultats du sondage sur la satisfaction de la clientèle		82,2%	82,2	81,6	81,8	81%			
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		84,00%	85,60%	85,60%	84,20%	84,20%			
		Niveau de conformité avec le Règlement de l'Ontario 22/04 [1]		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
	Fiabilité du réseau	Nombre d'heures moyen où le client est privé d'électricité [2]		1,11	0,45	0,78	1,39	2,86			0.57
		Nombre moyen d'occurrences où le client est privé d'électricité [2]		1,35	0,46	0,62	0,61	2,39			0.56
	Gestion de l'actif	Avancement de la mise en œuvre du plan du réseau de distribution		Completed	Completed	Completed	Completed	Completed			
	Contrôle des coûts	Évaluation de l'efficience		1	1	1	1	1			
		Coût total par client [3]		430$	425$	435$	468$	459$			
		Coût total par kilomètre de ligne de transport [3]		19 855$	20 770$	21 430$	22 913$	22 464$			
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%			
		Branchement en temps voulu de nouvelles installations de production de petite taille intégrées		100,00%	100,00%	100,00%	100,00%			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)		2,05	2,15	2,89	1,53	1,70			
		Levier financier : montant total de la dette (incluant endettement à court terme et à long terme)/capitaux propres		0,31	0,31	0,30	0,29	0,40			
		Rentabilité : taux de rendement des capitaux propres réglementé	Présumé (inclus dans les tarifs)	9,19%	9,19%	9,19%	9,19%	9,19%			
			Atteint	8,43%	8,88%	9,38%	7,14%	6,72%			

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