

Carte de pointage - Hydro 2000 Inc.

Résultats sur le rendement	Catégories de rendement	Mesures	2017	2018	2019	2020	2021	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%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	↔	90,00%		
		Réponse en temps voulu aux appels téléphoniques	100,00%	99,95%	99,74%	100,00%	99,88%	↕	65,00%		
	Satisfaction de la clientèle	Résolution dès la première communication	99,00%	95,82%	95,82%	94,34%	94,34%	↕			
		Exactitude de la facturation	99,95%	99,87%	99,93%	99,91%	99,59%	↕	98,00%		
		Résultats du sondage sur la satisfaction de la clientèle	99,00%	91,48%	91	90,51%	90,51%				
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	99,00%	99,00%	75,25%	75,25%	79,64%				
		Niveau de conformité avec le Règlement de l'Ontario 22/04 ¹	NC	NC	BA	C	C	↕		C	
		Indice des incidents électriques graves	0	0	0	0	0	↔		0	
	Fiabilité du réseau	Taux par 10, 100 ou 1 000 km de ligne de transport	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	↔		0,000	
		Nombre d'heures moyen où le client est privé d'électricité ²	0,00	0,04	0,02	0,04	0,02	↕		0.02	
	Gestion de l'actif	Nombre moyen d'occurrences où le client est privé d'électricité ²	0,00	0,81	1,10	0,09	0,02	↕		0.39	
		Avancement de la mise en œuvre du plan du réseau de distribution	25,00%	25%	20%	100%	100%				
	Contrôle des coûts	Évaluation de l'efficacité	2	2	2	2	2				
		Coût total par client ³	565\$	544\$	530\$	575\$	604\$				
		Coût total par kilomètre de ligne de transport ³	33 741\$	32 704\$	31 368\$	34 879\$	36 337\$				
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 ⁴									
		Branchement en temps voulu de nouvelles installations de production de petite taille intégrées							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)	0,77	2,00	1,22	1,22	1,29				
		Levier financier : montant total de la dette (incluant endettement à court terme et à long terme)/capitaux propres	0,30	0,00	0,00	0,03	0,02				
		Rentabilité : taux de rendement des capitaux propres réglementé	Présumé (inclus dans les tarifs)	9,12%	9,12%	9,12%	8,52%	8,52%			
			Atteint	-6,52%	-7,16%	11,53%	5,77%	0,10%			

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.
 4. La valeur indiquée pour 2021 correspond aux données du premier trimestre, car l'exigence visant le dépôt a été supprimée des exigences relatives aux déclarations et à la tenue des registres.

Légende:

Tendance sur 5 ans
 ↕ vers le haut ↕ vers le bas ↔ stable

Année actuelle
 ● objectif atteint ● objectif non-atteint

Carte de pointage 2021 – 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 2021, Hydro 2000 Inc. (« H2000 ») a atteint tous les objectifs de rendement ou les a dépassés. H2000 continue de chercher de nouvelles mesures de contrôle des coûts menant à une amélioration du coût par client, qui s'est poursuivie en 2021. À l'avenir, le service public continuera de chercher des solutions de réduction des coûts et de promouvoir le partage des coûts avec les services publics voisins.

Qualité du service

- **Nouveaux services destinés aux consommateurs résidentiels ou aux petites entreprises branchés en temps voulu**
En 2021, H2000 a reçu 7 demandes de raccordement admissibles de particuliers et de petites entreprises à faible tension (ceux qui utilisent des connexions de moins de 750 volts). Tous ont été branchés dans les 5 jours ouvrables.
- **Date et heure de rendez-vous respectées**
En 2021, H2000 a cédé 6 rendez-vous avec ses clients pour effectuer le travail demandé par les clients, lire les compteurs, se rebrancher ou effectuer d'autres tâches nécessaires. Tel que l'année précédente, l'entreprise a atteint 100% de ces rendez-vous à temps, ce qui dépasse considérablement la cible de 90% de l'industrie.
- **Réponse en temps voulu aux appels téléphoniques**
En 2021, le service à la clientèle d'H2000 a reçu 1 690 appels de ses clients. Un agent a répondu à un appel en 30 secondes ou moins dans 99,88% de ces appels. Ce résultat dépasse également de beaucoup la cible de 65% de la CEO en matière de réponse rapide aux appels. Le résultat de 2021 est relativement le même que celui des années précédentes. L'objectif de H2000 est de s'assurer que cette mesure continuera d'être la meilleure possible dans les années à venir.

Satisfaction de la clientèle

- **Résolution dès la première communication**

H2000 a mené son enquête semestrielle au début de 2021 et, à ce titre, les résultats ci-dessous sont toujours efficaces.

H2000 suit sa métrique « Résolution au premier contact » à l'aide de son enquête semestrielle sur la satisfaction de la clientèle menée en 2021. Pour se conformer à cette exigence, le service public a utilisé une moyenne des questions d'enquête suivantes :

Le service public estime que les résultats reflètent des résultats exacts.

- Dans les derniers 12 mois, avez-vous contacté le service à la clientèle pour de l'aide ou pour obtenir des informations?
- Comment évalueriez-vous le service offert par la personne chargée du service à la clientèle lors de votre demande d'informations?
- Dans l'ensemble, comment évalueriez-vous le service offert par Hydro 2000?
- Dans l'ensemble, comment évalueriez-vous la communication d'Hydro 2000 pendant la pandémie de la COVID-19?

Le service public a rapporté des résultats de 94,34%

- **Exactitude de la facturation**

L'exactitude de la facturation représente le nombre de factures client sous le contrôle du service public qui ont été créées sans erreur. Pour la période du 1^{er} janvier 2021 au 31 décembre, 2021, H2000 a émis plus de 14 000 factures et atteint une précision de facturation de 99,59%. Ce résultat est conforme à l'objectif prescrit par la CEO de 98%. H2000 continue de surveiller ses résultats et ses processus d'exactitude de facturation afin d'identifier les possibilités d'amélioration. Le changement de procédé pour la mesure des clients de catégories >50 au procédé MIST ainsi que le changement de personnel ont affecté l'efficacité de la facturation.

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

H2000 a mené une enquête de satisfaction client en mars et avril 2021. Les objectifs de l'enquête comprenaient la mesure :

- La performance globale de l'utilitaire;
- La fiabilité;
- Les options de facturation et de paiement;
- La qualité du service fourni par le service à la clientèle;
- La qualité du service des employés sur le terrain;

- Sensibilisation des clients et utilisation des services en ligne;
- Accompagnement des clients pour une plus grande utilisations des énergies renouvelables;
- Opinions des clients concernant la manière dont les pratiques durables agressives doivent être poursuivies;
- Coût de l'électricité;
- Performance globale.

L'utilitaire a utilisé Survey Monkey pour publier son enquête et l'a publiée sur son site Web. Un encart communiquant le sondage et le prix était inclus dans toutes les factures. L'utilitaire a établi que la marge d'erreur d'échantillonnage souhaitée (intervalle de confiance) ne devrait pas être supérieure à (+/-) 5 points de pourcentage à un niveau de confiance de 95%. Avec ces paramètres, la taille d'échantillon recommandée a été fixée à 325. La marge d'erreur est une mesure de précision d'une estimation d'échantillon de la valeur de la population. Il utilise la probabilité pour démontrer l'exactitude d'une estimation d'échantillon en fournissant une plage de valeurs dans laquelle une valeur d'échantillon devrait se situer. En général, la marge d'erreur fournit un intervalle de confiance de 95%. Le service public a reçu un total de 382 réponses. L'enquête est donc représentative de l'opinion publique. Ou bien que l'enquête soit en deçà du niveau de confiance, H2000 estime que les résultats sont représentatifs des clients du service public.

L'enquête a été menée en février, mars et avril 2021 et a donné un taux de satisfaction client de 90,51%.

Le service public a l'intention de continuer les sondages auprès de ses clients sur une base semestrielle pour surveiller et évaluer les connaissances, les perceptions et la satisfaction des clients résidentiels et commerciaux concernant les services publics.

Les résultats les plus récents d'H2000 ont été publiés dans son rapport de gestion 2020.

Sécurité

- **Sécurité du public**

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

Le volet Sensibilisation du public à la sécurité électrique de la mesure de sécurité publique vise à mesurer le niveau de sensibilisation du public aux mesures de sécurité essentielles en matière d'électricité dans le territoire desservi par le distributeur d'électricité. Il mesure le degré d'efficacité des activités des distributeurs en matière de prévention des accidents électriques. L'entreprise a mené un sondage en ligne entre novembre 2021 et janvier 2022. 232 répondants ont répondu au sondage, ce qui a donné une note de 79,64% pour la sensibilisation du public. À l'avenir, l'entreprise prévoit améliorer ses résultats en communiquant les mesures de sécurité à ses clients.

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

En tant que distributeur autorisé, H2000 doit se conformer au Règlement de l’Ontario 22/04 sur la sécurité de la distribution électrique, et la conformité à ce règlement est assujettie aux vérifications et déclarations de conformité annuelles. H2000 est « Conforme » avec le Règlement de l’Ontario 22/04 et a signalé des vérifications satisfaisantes. Aucun élément important n’a été soulevé lors de ces inspections.

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

H2000 n’a signalé aucun incident électrique grave en 2021.

Fiabilité du réseau

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

H2000 a connu une hausse d’interruption en 2021 par rapport en 2020. Le résultat de la fluctuation de la fiabilité est dû aux pannes pour entretien d’une année à l’autre. Le nombre d’heures d’interruption pour les clients était de 30 en 2021, pour un total de 27 clients affectés.

La fiabilité du réseau d’H2000 est très stable et ne varie qu’avec le mauvais temps, qui tend à échapper au contrôle du service public. H2000 a expérimenté à 2 reprises la perte d’approvisionnement, 5 interruptions en raison de l’entretien préventif programmé, et 4 cas en raison d’équipement défectueux. Ces situations étaient hors du contrôle de H2000. H2000 a lancé des programmes d’entretien de son réseau vieillissant, ce qui cause une interruption du réseau. Cela dit, si une panne de courant survient à l’intérieur du réseau de distribution du service public, celui-ci réagit rapidement et corrige le problème. H2000 continue de considérer la fiabilité du service d’électricité comme une grande priorité. Le service public continue de surveiller régulièrement ses actifs de distribution.

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

Le nombre d’interruption de pouvoir pour 2021 était de 30 pour les raisons mentionnées ci-dessus.

Gestion de l’actif

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

H2000 a complété son Plan de Réseau Distribution (« PSD ») en vue de sa demande relative au coût de service pour 2020, qui a été déposée en février 2020. À ce jour, deux années du plan quinquennal proposé sont terminées.

Contrôle des coûts

- **Évaluation de l'efficience**

Les coûts totaux des entreprises de distribution locale d'électricité en Ontario sont évalués par Pacific Economics Group LLC au nom de la CER afin de produire un classement unique de l'efficacité. H2000 est dans le groupe 2 depuis 2016, qui a un coefficient d'étirement de 0,15 et a maintenu son classement en 2021. H2000 continuera de surveiller ses coûts et s'efforcera de gérer ses coûts d'immobilisation et d'exploitation pour obtenir les meilleurs résultats possibles en matière d'efficacité.

- **Coût total par client**

Le coût par client d'H2000 est passé de 575\$ à 604\$ de 2020 à 2021. Cette situation est principalement attribuable au fait que les BPC ont été testés conformément au règlement pour que tous les BPC soient retirés de notre réseau avant le 31 décembre, 2025 et à une augmentation des dépenses de localisation souterraine. H2000 continuera de remplacer les actifs de distribution de façon proactive tout en respectant un échéancier soigneusement géré de manière à équilibrer les risques liés au système et les répercussions sur les taux des clients. H2000 continuera de mettre en œuvre des initiatives de productivité et d'amélioration et aux améliorations futures du système. Les initiatives de mobilisation de la clientèle continueront de faire en sorte que les clients aient l'occasion de faire part de leurs points de vue sur les plans d'immobilisations du deuxième millénaire.

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

Le coût d'H2000 par km est passé de 34 879\$ à 36 337\$ de 2020 à 2021. Encore une fois, cela est principalement dû au fait que les BPC ont été testés conformément au Règlement pour que tous les BPC soient retirés de notre réseau avant le 31 décembre, 2025 et à une augmentation des dépenses de localisation souterraine. H2000 continue de rechercher des solutions innovatrices pour garantir que le coût/km de ligne reste compétitif et dans les limites acceptables pour ses clients.

Gestion de la conservation et de la demande

- **Économies d'énergie cumulatives nettes**

À la suite des directives du ministre de l'Énergie, du Développement du Nord et des Mines du 20 mars 2019, le cadre Conservation First de la SIERE a été révoqué. Toutes les activités du programme de Conservation et Gestion de la Demande de l'électricité pour 2019, 2020 et 2021 seront centralisées et administrées par la SIERE.

Comme les distributeurs ne travaillent plus à atteindre les anciens objectifs de CGD 2015-2020, les résultats sont rapportés en 2018

avec des effets persistants jusqu'en avril 2020 sont toujours précis.

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**
H2000 n'a pas de nouveau projet FIT et de ce fait n'avait pas besoin d'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**
En 2021, H2000 n'a pas branché aucune nouvelle installation de production micro-embarquée (MicroFit de moins de 10 kW). Si H2000 reçoit une demande de micro-génération embarquée, elle travaillera en étroite collaboration avec ses clients et leurs entrepreneurs pour résoudre tout problème de connexion afin de s'assurer que le projet soit branché à temps.

Ratios financiers

- **Liquidités : ratio de liquidité générale (actif à court terme/passif à court terme)**
Le ratio de courant de H2000 est stable à 1,29. Le ratio de liquidité est resté stable par rapport au ration 1, principalement en raison du manque d'endettement et du succès de la réduction des passifs. Le ratio dépasse encore l'indicateur de bonne santé financière.
- **Levier financier : montant total de la dette (incluant endettement à court terme et à long terme)/capitaux propres**
En 2021, H2000 n'avait pas de dettes en soi, mais, conformément à la politique de CEO, l'entreprise utilise une structure de capital réputée de 60% de dette, 40% de capitaux propres pour les distributeurs d'électricité au moment d'établir les taux.
- **Rentabilité : taux de rendement des capitaux propres réglementé - Présumé (inclus dans les tarifs)**
Les taux de distribution d'H2000 pour 2021 ont été rajustés et approuvés par la CEO et comprenaient un rendement des capitaux propres réglementaire prévu (réputé) de 8,52%. La CEO permet à un distributeur de gagner dans les limites de +/- 3% du rendement attendu des capitaux propres.
- **Rentabilité : taux de rendement des capitaux propres réglementé - Atteint**
Le RPC atteint pour H2000 en 2021 est de 0,10%, ce qui représente une différence de 8,42% par rapport au RCP approuvé de 8,52%. Le faible RE est principalement attribuable à une augmentation inattendue des coûts liés à une mise à niveau logicielle nécessaire et à un changement de personnel. La dette réelle ou réputée joue également un rôle dans la sous-rémunération. H2000 fait remarquer que, bien que la sous-rémunération semble relativement importante, le total des dépenses d'exploitation et d'analyse par rapport aux dépenses approuvées par la CEO en 2020 est de 32 000\$.

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.