

Carte de pointage - Northern Ontario Wires Inc.

Résultats sur le rendement	Catégories de rendement	Mesures	2017	2018	2019	2020	2021	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%				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%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%		65,00%		
	<b>Satisfaction de la clientèle</b>	Résolution dès la première communication	100%	100%	100%	100%	100%				
		Exactitude de la facturation	99,89%	99,95%	99,85%	99,90%	99,94%		98,00%		
		Résultats du sondage sur la satisfaction de la clientèle	88%	88%	92%	92	92%				
<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	80,82%	80,82%	80,50%	80,50%	81,67%				
		Niveau de conformité avec le Règlement de l'Ontario 22/04 <sup>1</sup>	C	C	C	C	BA			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>	3,43	4,73	2,87	5,59	1,86			3.05	
		Nombre moyen d'occurrences où le client est privé d'électricité <sup>2</sup>	1,56	1,47	1,63	1,26	1,42			1.54	
	<b>Gestion de l'actif</b>	Avancement de la mise en œuvre du plan du réseau de distribution	Excellent	Excellent	Excellent	Excellent	Excellent				
		<b>Contrôle des coûts</b>	Évaluation de l'efficacité	1	1	1	1	1			
			Coût total par client <sup>3</sup>	666\$	695\$	715\$	706\$	704\$			
			Coût total par kilomètre de ligne de transport <sup>3</sup>	10 757\$	11 085\$	11 551\$	11 310\$	11 287\$			
<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 <sup>4</sup>									
		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)	1,24	1,80	1,70	1,45	1,25				
		Levier financier : montant total de la dette (incluant endettement à court terme et à long terme)/capitaux propres	1,04	1,06	0,92	0,84	0,82				
		Rentabilité : taux de rendement des capitaux propres réglementé	Présumé (inclus dans les tarifs)	8,78%	8,78%	8,78%	8,78%	8,78%			
			Atteint	6,24%	9,97%	10,92%	8,99%	10,48%			

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

## Annexe A – Discussion et analyse de gestion de la carte de pointage 2021 (« DAG de la carte de pointage 2021 »)

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 2021 : [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 2021, Northern Ontario Wires Inc. a encore bien fonctionné sur les objectifs de rendement. Les résultats de la fiabilité du réseau ont démontré que NOW Inc. a remplacé l'infrastructure vieillissante, conformément au Plan du système de distribution et à l'augmentation des activités de contrôle de végétation afin d'atténuer les pannes. Il y a eu moins d'interruptions prolongées en raison de conditions météorologiques défavorables. NOW Inc. continue de travailler pour accroître sa résilience aux intempéries et aux interférences étrangères qui affecte les statistiques. NOW Inc. met en œuvre des outils de gestion de panne, qui aideront à identifier et à atténuer les problèmes potentiels qui auront un effet sur ses statistiques.

En 2022, l'organisation s'attend d'entretenir les excellents résultats et les améliorer, ou possible. L'entretien des résultats est une priorité, car ceci améliore l'efficacité opérationnelle, le rendement et la satisfaction des clients globale.

### Qualité du service

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

En 2021, Northern Ontario Wires Inc. a effectué 100 % des branchements à une ligne basse tension pour un client résidentiel et petite entreprise admissible (ceux qui utilisent un branchement de moins de 750 volts) à l'intérieur des cinq jours prescrits par la Commission de l'énergie de l'Ontario (CEO). Ce résultat est entretenu par rapport à l'année précédente et supérieure à l'exigence de 90 % prescrite par la CEO. Lorsque possible, Northern Ontario Wires Inc. collabore les activités de branchements avec des activités de construction prévues par d'autres services publics ou les organismes municipaux et provinciaux. En ce moment, Northern Ontario Wires Inc. est en collaboration avec les municipalités locales afin d'améliorer la coordination entre les activités de construction.

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

Northern Ontario Wires Inc. rencontre des clients pour réaliser des travaux demandés par ses clients, procéder à la lecture des compteurs, faire des rebranchements ou effectuer des consultations nécessaires. Conformément avec l'année précédente, NOW Inc. a respecté 100% de ces rendez-vous à l'heure prévue, surpassant considérablement l'objectif de 90% établi pour l'industrie.

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

En 2021, Northern Ontario Wires Inc. a reçu environ 4,809 appels de la clientèle; ceci est semblable à l'année précédente. Nos agents ont répondu à ces appels dans un délai de 30 secondes ou moins. Ce résultat surpasse l'objectif de 65% prescrit par la CEO en matière de réponse aux appels téléphoniques. Northern Ontario Wires Inc. n'emploie pas un répondeur automatisé et se fie et encourage un service à la clientèle un à un. Le nombre d'appels est conforme avec les années précédentes.

## Satisfaction de la clientèle

- **Résolution dès la première communication**

Résolution dès la première communication peut être mesurée selon plusieurs façons et l'avis réglementaire en surplus est nécessaire afin de réaliser l'information comparable et significative parmi les distributeurs d'électricité.

Chez Northern Ontario Wires Inc., la résolution dès le premier contact a été mesurée selon les réponses des greffières. Tous les appels sont notés. Certains cas ont requis une correspondance écrite et sont documentés en conséquence. NOW Inc. a résolu les soucis avec une exactitude de 100%. Dans la plupart des cas, la raison primaire pour les appels était des demandes de solde ainsi que de notification de déménagement.

- **Exactitude de facturation**

Pendant la période du 1<sup>er</sup> janvier 2021 jusqu'au 31 décembre 2021, Northern Ontario Wires Inc. a émis plus que 71,400 factures et a atteint une exactitude de 99.94%. Ceci est supérieur à l'objectif de 98% prescrit par la CEO.

Northern Ontario Wires Inc. continue à surveiller les résultats et processus de l'exactitude de facturation afin d'identifier des occasions d'amélioration.

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

La Commission de l'énergie de l'Ontario (CEO) a présenté la mesure des résultats du sondage de satisfaction du client à compter de 2013. Au minimum, les distributeurs d'électricité doivent mesurer et signaler un résultat de satisfaction client au moins tous les deux ans. Présentement, la CEO autorise la discrétion des distributeurs d'électricité quant à la façon dont ils mettent en œuvre cette mesure

Le dernier sondage sur la satisfaction du client mené par Northern Ontario Wires Inc. était en 2019. Le sondage fournit des informations qui appuient les discussions d'amélioration du service à la clientèle à tous les niveaux de NOW Inc. Le rapport final sur ces enquêtes de satisfaction de la clientèle évalue le niveau de satisfaction du client et identifie les domaines d'amélioration. Il aide également à identifier les moyens de communication les plus efficaces. Le sondage demande aux clients des questions sur plusieurs sujets, y compris : une satisfaction générale avec la fiabilité, le service à la clientèle, les pannes, la facturation et la marque d'entreprise de NOW Inc. Dans sa carte de pointage de 2021, NOW Inc. a signalé que 92% des clients étaient très satisfaits ou plutôt satisfaisants. Les commentaires généraux ont été positifs et NOW Inc. continuera de surveiller la satisfaction et la réponse de la clientèle. Northern Ontario Wires Inc. mènera un nouveau sondage sur la satisfaction de la clientèle en 2022 et les résultats seront publiés sur la prochaine carte de pointage.

## Sécurité

- **Sécurité publique**

La Commission de l'énergie de l'Ontario (CEO) a présenté la mesure de sécurité en 2015. Cette mesure vise la sécurité du point de vue des clients, car la sécurité du système de distribution est une priorité élevée. La mesure de sécurité est générée par le Electric Safety Authority (ESA) et comprend trois composantes : la sensibilisation du public à la sécurité électrique, le respect du Règlement de l'Ontario 22/04 et l'Indice des incidents électriques sérieux

#### o Niveau de sensibilisation du public (mesure à déterminer)

Northern Ontario Wires Inc. continue d'encourager l'importance de se protéger et d'utiliser l'électricité de façon avisée dans son territoire et entretient un site Web avec des conseils sécuritaires. De plus, de l'information au sujet des pannes et des conseils pour préparer pour une panne sont offert au client. NOW Inc. a reçu une note de 81,67% en 2021 pour le niveau de sensibilisation du public. Cette note est comparable à celle de 2019 qui était 80,50%, et NOW Inc. continuera à surveiller les messages afin d'améliorer la sécurité des clients.

#### o Niveau de conformité avec le Règlement de l'Ontario 22/04

En mars 2021, il a été constaté que Northern Ontario Wires Inc. avait besoin d'améliorations avec le Règlement de l'Ontario 22/04 (Sécurité de la distribution électrique). Il s'agit d'une anomalie par rapport aux résultats tels qu'ils apparaissent historiquement sur la carte de pointage. Les problèmes identifiés étaient mineurs et ont été corrigés immédiatement. Northern Ontario Wires Inc. a un engagement ferme envers la sécurité et l'adhérence des procédures et des politiques de l'entreprise. Le Règlement de l'Ontario 22/04 - Sécurité de la distribution électrique établit des exigences de sécurité électrique fondées sur des objectifs pour la conception, la construction et l'entretien des systèmes de distribution électrique appartenant à des distributeurs agréés. Plus précisément, le règlement exige l'approbation de l'équipement, des plans, des spécifications et de l'inspection de la construction avant leur mise en service.

#### o Indice des incidents électriques graves

Northern Ontario Wires Inc. n'avait aucun incident électrique.

## Fiabilité du réseau

#### • Nombre d'heures moyen où le client est privé d'électricité

Le nombre d'heures moyennes que les clients de Northern Ontario Wires Inc. ont été privés en 2021 est diminué. Un résultat de 1,86 a été atteint, ce qui est inférieur à l'objectif de 3,05. Malgré la tendance à l'amélioration de la fiabilité des systèmes de Northern Ontario Wires Inc. au cours des dernières années, un certain nombre de problèmes d'ingérence étrangère (principalement des oiseaux) et des conditions météorologiques défavorables ont contribué à ce nombre. Les exigences de constructions de Northern Ontario Wires Inc. sont revues afin d'améliorer la résilience aux tempêtes, promouvoir les pratiques d'élagage et que les mises au niveau au réseau de distribution sont exécutées régulièrement.

Northern Ontario Wires Inc. continue de considérer la fiabilité du service d'électricité une priorité pour ses clients et en effet, a développé un programme depuis plusieurs années pour effectuer des mises à niveau au réseau et qui ont été incorporés dans le plan de Gestion d'Actifs ainsi que les travaux d'investissement.

#### • Nombre moyen d'occurrences où le client est privé d'électricité

Le nombre moyen de pannes de courant pour un client de Northern Ontario Wires Inc. en 2021 est de 1.42, qui est à l'intérieur de l'objectif de 1.54. La fréquence des pannes subies par les clients de Northern Ontario Wires Inc. diminue légèrement depuis quelques années, prouvant l'efficacité de notre plan de gestion d'actifs. Northern Ontario Wires Inc. a adopté une approche proactive afin d'équilibrer la planification du système de réseau, ainsi que des programmes d'investissement de l'infrastructure et de remplacement pour adresser les risques immédiats associés avec les vieux actifs; gérer les risques du système de distribution; s'assurer d'une livraison d'électricité sûre et fiable; et équilibrer l'abordabilité pour les contribuables et l'entreprise.

## Gestion de l'actif

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

Le progrès de la mise en œuvre du plan du réseau de distribution est une nouvelle mesure du rendement prescrite par la Commission de l'énergie de l'Ontario depuis 2013. Conformément à d'autres nouvelles mesures, les services publics ont eu l'occasion de le définir de la manière qui convient le mieux à leur organisation. Le Plan du réseau de distribution (PRD) décrit les dépenses en immobilisations prévisionnelles de NOW Inc. au cours des cinq prochaines années. Ceci est nécessaire pour entretenir et étendre le système de distribution afin de servir ses clients actuels et futurs. La mesure «Progression du plan du système de distribution» vise à évaluer l'efficacité de NOW Inc. dans la planification et la mise en œuvre du PRD. Northern Ontario Wires Inc. mesure l'état d'avancement de sa mise en œuvre PRD par rapport à une cible fondée sur les activités prévues, les dépenses en capital et le montant du travail accompli sont tous deux utilisés pour déterminer chaque année civile

## Contrôle des coûts

- **Évaluation de l'efficacité**

Les coûts totaux pour les compagnies de distribution d'électricité de l'Ontario sont évalués par Pacific Economics Group LLC au nom de la CEO afin de produire un classement unique en matière d'efficacité. Les distributeurs d'électricité sont répartis en cinq groupes, définis en fonction de la valeur de la différence entre les coûts réels et prévus de chacun. En 2021, pour la dixième année de fil, Northern Ontario Wires Inc. a été classée dans le Groupe 1, ce qui signifie que ce service public fonctionne comme le plus efficace. Northern Ontario Wires Inc. travaille d'une façon pour s'assurer cette évaluation continue.

- **Coût total par client**

Le coût total par client est calculé par la somme des coûts d'immobilisation et de gestion de Northern Ontario Wires Inc. divisés par le nombre total de clients desservis par Northern Ontario Wires Inc. Le résultat de Northern Ontario Wires Inc. pour 2021 est de 704 \$ par client, ce qui représente une réduction de 0,2 % par rapport à 2020.

Northern Ontario Wires Inc. continue d'exploiter des solutions afin de baisser les coûts d'immobilisation pour être plus rentable à nos clients. Les programmes provinciaux tels que les tarifs selon l'heure de la consommation, la croissance des salaires et des allocations de nos employés, ainsi que les investissements dans de nouveaux systèmes informatiques et le renouvellement et croissances du système de distribution, ont tous contribué à une augmentation de coûts d'immobilisation et de gestion. Cependant, Northern Ontario Wires Inc. a atténué ces augmentations avec de la planification et des partages de coûts efficaces. Northern Ontario Wires Inc. continuera de mettre en œuvre des initiatives et des améliorations de productivité pour aider à compenser quelques coûts associés avec les améliorations du système futur.

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

Cette mesure utilise le même calcul que le coût total par client ci-dessus. Le coût total est divisé par le nombre de kilomètres de lignes que Northern Ontario Wires Inc. exploite dans son territoire pour desservir ses clients. Le taux de Northern Ontario Wires Inc. pour 2021 est 11,287 \$ par kilomètre de ligne, soit une réduction de 0,2% par rapport à 2020. Northern Ontario Wires Inc. a connu une croissance minimale pour le total kilomètre de ligne, en raison d'une croissance de clients annuelle faible. Référez-vous au coût total par client ci-dessus pour les commentaires des inducteurs de coûts. Northern Ontario Wires Inc. continue de chercher des solutions innovantes pour aide à assurer un coût/ km de lignes compétitif et dans les limites acceptables à nos clients.

## 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 dans les 60 jours suivant la réception d'une soumission officielle complète du Electric Safety Authority (ESA). Northern Ontario Wires Inc. n'a eu aucune étude d'impact du branchement aux installations de production d'énergie renouvelable en 2021. Northern Ontario Wires Inc. désigne ce travail à un consultant en ingénierie.

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

En 2021, Northern Ontario Wires Inc. n'a pas eu de nouvelles micro-installations de production pour des projets > 10kW. La Commission de l'énergie de l'Ontario exige que ces installations soient branchées dans les cinq jours ouvrables au moins dans 90 % du temps; le processus de Northern Ontario Wires Inc. pour ce type de branchement est transparent et simplifié; l'entreprise travaille toujours en étroite collaboration avec ses clients et entrepreneurs pour régler tout problème rapidement et s'assurer que le branchement soit effectué à temps.

## Ratios financiers

- **Liquidité : ratio de liquidité générale (actif à court terme/passif à court terme)**

En tant qu'indicateur de la santé financière, un ratio actuel supérieur à 1 est considéré bon, car il indique que l'entreprise peut payer ses dettes à court terme et ses obligations financières. Les entreprises ayant un ratio supérieur à 1 sont souvent appelées «liquides». Plus le nombre est élevé, plus «liquide» et plus la marge de sécurité est importante pour couvrir les dettes à court terme et les obligations financières de la société.

Le ratio actuel des Northern Ontario Wires a diminué de 1,45 en 2020 jusqu'à 1,25 en 2021. Cela représente davantage plus d'actifs courants sur le passif à court terme. De plus, NOW Inc. paie régulièrement la partie principale de la dette à long terme qui n'est pas incluse dans le financement, ce qui réduirait l'actif actuel sans baisse comparative des passifs à court terme

- **Levier financier : montant total de la dette (incluant endettement à court terme et à long terme) /capitaux propres**

La CEO est dotée d'une structure de capital réputée de 60% de la dette, 40% d'équité pour les distributeurs d'électricité lors de l'établissement des tarifs. Ce mix de capital réputé est égal à un ratio dette / capitaux propres de 1,5 (60/40). Un ratio dette / capitaux propres supérieur à 1,5 indique qu'un distributeur est plus fortement levé que la structure de capital réputée. Un ratio dette / capitaux élevé peut indiquer qu'un distributeur d'électricité peut avoir de la difficulté à générer des flux de trésorerie suffisants pour effectuer ses paiements de dette. Un ratio dette / capitaux propres inférieur à 1,5 indique que le distributeur est moins levé que la structure de capital réputée. Un faible ratio dette / capitaux propres peut indiquer qu'un distributeur d'électricité ne profite pas de l'augmentation des bénéfices que le levier financier peut apporter. Northern Ontario Wires continue de maintenir une structure de dette à l'équité qui se rapproche du mélange de capital réputé de 60% à 40%, comme indiqué par la CEO. NOW Inc. équilibre les besoins de trésorerie futurs et le montant de la dette en cours. Le ratio d'endettement en 2021 est de 0,82. En 2021, NOW Inc. n'a pas utilisé un effet de levier pour des projets d'immobilisations. L'arrangement actuel de NOW Inc. comprend des paiements de capital réguliers sur la dette à long terme, ce qui réduit le ratio d'endettement tout en augmentant le crédit.

- **Rentabilité : taux de rendements des capitaux propres réglementé – présumé (inclus dans les tarifs)**

Les tarifs de distribution actuels de Northern Ontario Wires Inc. ont été approuvés par la Commission de l'énergie de l'Ontario et incluent un rendement réglementaire des capitaux propres prévu (présumé) de 8,78 %. La CEO permet un distributeur de gagner entre +/- 3% sur le rendement de capitaux propres attendu. Quand un distributeur effectue un rendement hors de cette gamme, le rendement actuel peut lancer un examen réglementaire des revenus et des coûts par la CEO.

- **Rentabilité : taux de rendements des capitaux propres réglementé – atteint**

Le rendement de Northern Ontario Wires atteint en 2021 était de 10,48%, ce qui est inférieur à l'objectif de +/- 3% autorisée par la CEO. NOW Inc. a eu la demande de coût de service pour les taux du 1er mai 2017 approuvés, ce qui ajustera le taux pour réaliser sa rentabilité et son objectif. L'année fiscale 2021 a été la cinquième année depuis les nouveaux taux. NOW Inc. continue de suivre les projets de gestion afin d'entretenir un système de distribution financièrement viable, tout en favorisant l'efficacité des opérations pour tenter de compenser les pressions de coûts.

## **Remarque aux lecteurs de la DAG de la carte de pointage 2021**

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 à l'avenir.