

Carte de pointage - Hearst Power Distribution Company Limited

8/30/2023

| Résultats sur le rendement | Catégories de rendement | Mesures | 2018 | 2019 | 2020 | 2021 | 2022 | 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 | 88,08% | 92,14% | 94,81% | 95,02% | 97,72% | ↑ | 65,00% | | |
| | Satisfaction de la clientèle | Résolution dès la première communication | 99% | 99% | 100% | 99,91% | 100% | ↔ | | | |
| | | Exactitude de la facturation | 99,98% | 99,91% | 99,98% | 99,99% | 99,99% | ↑ | 98,00% | | |
| | | Résultats du sondage sur la satisfaction de la clientèle | 96% Good | 98,2% Good | 98,2% Good | 97,4% Good | 97,4% Good | ↔ | | | |
| 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 | 78,00% | 77,43% | 77,43% | 79,00% | 79,00% | ↔ | | | |
| | | Niveau de conformité avec le Règlement de l'Ontario 22/04 ¹ | C | C | C | C | C | ↔ | | C | |
| | | Indice des incidents Nombre d'incidents liés au grand public | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | ↔ | | 0 | |
| | Fiabilité du réseau | Taux par 10, 100 ou 1 000 km de ligne de transport | électriques graves | 0,000 | 0,000 | 0,000 | 0,000 | 0,000 | ↔ | | 0,000 |
| | | | Nombre d'heures moyen où le client est privé d'électricité ² | 2,67 | 2,48 | 3,25 | 5,19 | 2,06 | ↑ | | 2,98 |
| | | Nombre moyen d'occurrences où le client est privé d'électricité ² | 2,09 | 1,18 | 1,24 | 2,18 | 1,14 | ↓ | | 1,51 | |
| | Gestion de l'actif | Avancement de la mise en œuvre du plan du réseau de distribution | | Established | Established | New DSP | Completed | Completed | | | |
| | | Évaluation de l'efficacité | | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | | | |
| | Contrôle des coûts | Coût total par client ³ | | 555\$ | 539\$ | 543\$ | 570\$ | 599\$ | | | |
| | | Coût total par kilomètre de ligne de transport ³ | | 15 419\$ | 14 999\$ | 14 874\$ | 15 946\$ | 16 793\$ | | | |
| 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) | | 2,38 | 2,05 | 1,99 | 2,39 | 2,43 | | | |
| | | Lever financier : montant total de la dette (incluant endettement à court terme et à long terme)/capitaux propres | | 0,37 | 0,28 | 0,21 | 0,24 | 0,23 | | | |
| | | Rentabilité : taux de rendement des capitaux propres réglementé | Présumé (inclus dans les tarifs) | 9,19% | 9,19% | 9,19% | 8,34% | 8,34% | | | |
| | | | Atteint | 6,77% | 13,91% | 7,18% | 20,43% | 7,50% | | | |

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 –Analyse et discussion de la gestion de la carte de pointage 2022

(“DAG de la carte de pointage 2022”)

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 2022:

http://www.ontarioenergyboard.ca/OEB/ Documents/scorecard/Scorecard_Performance_Measure_Descriptions.pdf

DAG de la carte de pointage – vue d’ensemble

En 2022, la Corporation de distribution électrique de Hearst (CDEH) a dépassé tous les objectifs de rendement par rapport aux normes de l’industrie.

En 2023, la 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 2022, 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 180 rendez-vous en 2022 pour réaliser des travaux demandés par ses clients (ex: déconnexions, reconnections, repérages 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 2022, la CDEH a reçu 834 appels de la clientèle, desquels 815 (97.72%) 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**

En 2022, 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 2022 au 31 décembre 2022, la CDEH a préparé 33,437 factures et a atteint un taux de précision de la facturation dans une proportion de 99.99%. 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 et 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.

Au cours de l'année 2021, la CDEH a 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 plus de 2,700 clients, 439 (16.3%) 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 97.4%, qui est très similaire aux résultats du dernier sondage 2019.

Sécurité

- **Sécurité publique**

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

En 2021, 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 79.00%, ce qui représente une petite hausse en comparaison au sondage de 2019 (77.43%).

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 2022, 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 2022 était 2.06, une amélioration de 3.13 par rapport à l'année 2021 (5.19) et 0.92 plus bas par rapport à la cible établie pour la CDEH par la Commission de l'énergie de l'Ontario (2.98). Ce ratio pour l'année 2022 a été principalement influencé à 32% par le remplacement planifié de poteaux électriques, soit une augmentation à 50 pôles par année dans le Plan du Réseau de Distribution 2021-2025 versus 30 pôles par année dans le plan 2015-2020. La CDEH s'attend à des ratios similaires pour l'année prochaine, car l'infrastructure continue d'être rénovée, tel que prévu dans le Plan du Réseau de Distribution, et de nouveaux interrupteurs de circuits sont en cours d'installation pour aider à maintenir et/ou améliorer ce ratio.

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

En 2022, la fréquence des pannes encourues par les clients de la CDEH se chiffrait à 1.14, qui représente un ratio un peu plus élevé que l'année dernière (2.18). La CDEH prévoit un résultat similaire pour 2023 considérant les investissements dans l'infrastructure qui continuent.

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 nouveau Plan du Réseau de Distribution (PRD) de la CDEH fut établie en 2021, pour les années 2021 à 2025. Le PRD fut incorporé dans l'application EB-2021-0027 de la CDEH auprès de la Commission de l'Énergie de l'Ontario, et fut implémenté en 2021. 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 221 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 2021, après la deuxième année (2022), 98 poteaux en mauvaise condition ont été changés.

Contrôle des coûts

- **Evaluation de l'efficacité**

En 2022, 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 2022, Le coût total par client s'est chiffré à 599\$, soit une augmentation de 29\$ par rapport à l'année précédente, qui représente une hausse annuelle de 4.8%. La CDEH prévoit une augmentation similaire pour la prochaine année considérant l'inflation et la hausse de prix des matériaux en 2023.

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

En 2022, la CDEH avait une moyenne de 28 clients par km de ligne (incluant les circuits primaires et secondaires), représentant un coût total de 16,793\$ par km de ligne, soit une augmentation de \$847 par rapport à l'année 2021. La CDEH prévoit une augmentation similaire pour la prochaine année considérant l'inflation et la hausse de prix des matériaux en 2023.

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 2022, la CDEH n'a effectué aucune EIB puisqu'aucune demande ne fut reçue.
- **Branchement en temps voulu de nouvelles installations de production de petite taille intégrées**
En 2022, 2 générateurs de petite taille à facturation nette (« net-metering ») furent branchés. La CDEH anticipe recevoir quelques demandes (de 1 à 5) pour des connexions de générateur à facturation nette en 2023.

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 augmenté de 2.39 en 2021, à 2.43 en 2022. Cette augmentation indique un bon rendement financier, principalement due au revenu net de l'année ainsi qu'une petite diminution des comptes payables en date de la fin d'année. La CDEH prévoit que son ratio se maintiendra près de 2.5 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 2022 était 0.23, très similaire à l'année précédente (0.24). 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^{er} janvier 2021 (« OEB EB-2021-0027 »). Ils incluent un rendement réglementaire des capitaux propres prévus (présumés) de 8.34% pour 2022.

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 2022, le rendement réglementaire des capitaux propres de la CDEH était de 7.50%, se situant à +/- 3% du rendement des capitaux propres approuvés dans l'application OEB EB-2021-0027.

Remarque aux lecteurs de la DAG de la carte de pointage 2022

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.