

Carte de pointage - Toronto Hydro-Electric System 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	99,80%	99,74%	99,73%	99,86%	99,89%		90,00%	
		Date et heure de rendez-vous respectées	99,66%	99,04%	99,85%	99,92%	99,92%		90,00%	
		Réponse en temps voulu aux appels téléphoniques	80,15%	74,77%	69,89%	76,87%	79,08%		65,00%	
	Satisfaction de la clientèle	Résolution dès la première communication	89%	90%	92%	91%	92%			
		Exactitude de la facturation	99,25%	99,21%	99,20%	99,00%	99,11%		98,00%	
		Résultats du sondage sur la satisfaction de la clientèle	92%	92%	95%	95%	94%			
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	69,00%	70,00%	70,00%	68,00%	68,00%			
		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 électriciens graves Taux par 10, 100 ou 1 000 km de ligne de transport	6 0,209	7 0,244	24 0,831	22 0,758	29 0,997	 		8 0,291
	Fiabilité du réseau	Nombre d'heures moyen où le client est privé d'électricité ²	0,81	0,73	0,90	0,97	0,82			0,87
		Nombre moyen d'occurrences où le client est privé d'électricité ²	1,14	1,09	1,42	1,46	1,39			1,20
	Gestion de l'actif	Avancement de la mise en œuvre du plan du réseau de distribution	95%	105%	17%	36%	59%			
		Contrôle des coûts	Évaluation de l'efficacité	5	5	5	5	5		
			Coût total par client ³	1 123\$	1 164\$	1 159\$	1 189\$	1 312\$		
	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	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%			
			Branchement en temps voulu de nouvelles installations de production de petite taille intégrées	100,00%	100,00%	100,00%	92,31%	91,25%		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)	0,53	0,93	0,71	0,95	0,68			
		Levier financier : montant total de la dette (incluant endettement à court terme et à long terme)/capitaux propres	1,20	1,15	1,19	1,13	1,17			
		Rentabilité : taux de rendement des capitaux propres réglementé	Présumé (inclus dans les tarifs)	9,30%	9,30%	8,52%	8,52%	8,52%		
			Atteint	9,33%	8,44%	5,90%	7,08%	7,44%		

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