

# Foire aux questions

## Carte de pointage des distributeurs d'électricité de l'Ontario

### **PARTIE I – INFORMATION GÉNÉRALE**

#### **En quoi consiste la carte de pointage des distributeurs d'électricité?**

La carte de pointage est un outil permettant de mesurer chaque année le rendement des distributeurs d'électricité de l'Ontario.

Les distributeurs d'électricité font annuellement rapport des résultats de leur rendement et publient ces résultats sur leurs sites Web. Les résultats les plus récents (illustrant le rendement des cinq dernières années) sont disponibles sur le site Web de la Commission de l'énergie de l'Ontario (CEO) ainsi que sur le site Web respectif des distributeurs dès le 30 septembre de chaque année (ou le jour ouvrable suivant si cette date tombe une fin de semaine).

#### **Pourquoi la carte de pointage a-t-elle été créée?**

La carte de pointage a été élaborée comme un outil permettant aux clients de mieux comprendre le fonctionnement de leur distributeur. Elle a été conçue pour encourager les distributeurs d'électricité de l'Ontario à fonctionner efficacement, à rechercher continuellement des moyens pour améliorer leur productivité et à mettre l'accent sur les améliorations que leurs clients ont à cœur.

La carte de pointage est un élément clé du document intitulé [Renewed Regulatory Framework for Electricity Distributors](#) – (cadre de réglementation renouvelé pour les distributeurs d'électricité de la CEO). Ce cadre est conçu pour appuyer la planification et le fonctionnement rentables du réseau de distribution de l'électricité. Cela permet à la CEO d'harmoniser les besoins d'un secteur de l'énergie durable et viable sur le plan financier avec les attentes des clients qui souhaitent un service fiable à un coût raisonnable.

En élaborant la carte de pointage, la CEO a sollicité la participation des professionnels de l'industrie et des groupes de consommateurs, y compris les consommateurs vulnérables. [Pour en savoir plus sur la carte de pointage, cliquez ici.](#)

#### **Que mesure-t-elle?**

La carte de pointage comprend des mesures *traditionnelles* pour évaluer les services fournis, en tenant compte notamment de la fréquence des pannes d'électricité, du rendement financier et du coût par client.

Pour 2014 et les années précédentes, les résultats du rendement comprennent des *mesures qui reflètent directement l'expérience du client*, notamment l'efficacité d'un distributeur à son premier contact auprès d'un client, l'exactitude des factures adressées aux clients, la sécurité du public, ainsi que d'autres mesures du rendement.

## **Comment les données de la carte de pointage seront-elles utilisées?**

La carte de pointage permettra aux clients d'évaluer la valeur du service qu'ils reçoivent et de connaître le rendement de leur distributeur.

Pour les distributeurs, les cartes de pointage représentent une manière de mesurer leur rendement année après année et de comparer leurs données à celles d'autres distributeurs. Elle aidera également les distributeurs à mieux communiquer avec leurs clients afin de comprendre leurs besoins, de mieux y répondre et de démontrer la valeur de leurs services.

Pour la CEO, la carte de pointage sera utilisée afin de faciliter le suivi du rendement de distributeurs individuellement et à comparer le rendement des différents distributeurs du secteur. Les évaluations et les comparaisons sont essentielles au processus de fixation des tarifs de la CEO et peuvent indiquer si des mesures correctives sont nécessaires. La CEO surveillera l'efficacité de la carte de pointage comme outil de surveillance du rendement et travaillera de concert avec les parties prenantes afin de veiller à ce qu'elle continue d'appuyer ses objectifs.

## **Comment les clients utiliseront-ils la carte de pointage?**

Les cartes de pointage comprennent des mesures liées à l'expérience client. Au fil du temps, les clients pourront savoir comment leur distributeur s'en sort année après année et comparer son rendement à celui d'autres distributeurs.

La carte de pointage pourra être utilisée comme un outil pour les clients qui souhaitent évaluer eux-mêmes la valeur du service qu'ils reçoivent de leur distributeur d'électricité. Par exemple :

- Lors des rendez-vous de service programmés avec mon distributeur, à quelle fréquence le représentant est-il arrivé à l'heure?
- À quelle fréquence ai-je eu des pannes d'électricité et de combien de temps le distributeur a-t-il eu besoin pour résoudre le problème et rétablir l'alimentation électrique?
- Les factures que je reçois de mon distributeur sont-elles exactes ou comportent-elles fréquemment des erreurs?
- Mon distributeur répond-il rapidement aux appels des clients?

## **Que font les distributeurs afin de faire connaître les cartes de pointage et leur rendement?**

Les distributeurs sont invités à consulter de façon plus générale et fréquente leurs clients au sujet de leur rendement. Cela permet aux clients de mieux comprendre les inducteurs de coût et de mieux saisir la valeur du réseau de distribution, ce qui leur est profitable. En outre, parler avec les clients donne aux distributeurs une idée des priorités de sa clientèle, et ce pour quoi ils sont prêts à payer.

En ce qui concerne la promotion des cartes de pointage, les distributeurs entrent en contact avec leur clientèle de plusieurs façons : messages dans les factures, médias sociaux, rapports annuels et rapports financiers, annonces sur le Web, et plus encore. Pour les clients, la carte de pointage est un excellent outil pour exprimer leurs préoccupations ou pour donner des rétroactions positives à leur distributeur.

### **Que signifient les données recueillies par la carte de pointage?**

Des descriptions techniques et en langage clair des mesures [qui se trouvent sur le site Web de la Commission](#).

Les trois mesures suivantes n'ont pas été définies dans l'industrie :

- Résolution dès la première communication
- Résultats du sondage sur la satisfaction de la clientèle
- Avancement de la mise en œuvre du plan du réseau de distribution

La CEO entend examiner l'information recueillie par les distributeurs d'électricité et implanter des mesures définies communément pour chacun de ces domaines d'ici 2018. Ainsi, chaque distributeur d'électricité pourra avoir recours à différentes mesures de rendement jusqu'à ce que la CEO fournisse des instructions quant à l'application de mesures définies communément.

### **Quelles améliorations ont été apportées à la carte de pointage depuis sa mise en œuvre?**

Afin de veiller à l'utilité de la carte de pointage, la CEO a mis sur pied un groupe de travail composé de 13 distributeurs d'électricité au début de l'année 2015. Le personnel de la CEO et le groupe de travail ont collaboré pour mettre sur pied et implanter des améliorations afin de soutenir la mise en œuvre annuelle de la carte de pointage. Les documents suivants ont été préparés pour améliorer la carte de pointage :

- Un calendrier détaillé des activités de la carte de pointage pour aider les distributeurs à améliorer la planification et l'organisation des divers processus en vue de la publication des cartes de pointage.
- Un guide de gestion de la carte de pointage permettant aux distributeurs d'aller plus loin dans la description de la carte, que les simples numéros qui lui sont attribués, y compris les éléments à améliorer, le cas échéant.
- Un guide de communications aidant le distributeur à mieux communiquer aux clients l'information contenue dans la carte.

En outre, les signataires autorisés de la direction de chaque distributeur doivent attester de l'exhaustivité et de l'exactitude des données contenues dans leurs cartes de pointage avant de les signer.

## **PARTIE 2 – LIRE LES CARTES DE POINTAGE**

### **Pourquoi y a-t-il des champs laissés vierges dans certaines sections de la carte de pointage?**

Un champ vierge signifie que les données de cette mesure précise ne sont pas disponibles pour l'année en question, ou qu'aucun service n'a été réalisé. Par exemple :

- pour les mesures introduites en 2013 (résolution dès la première communication, exactitude de la facturation, résultats du sondage sur la satisfaction de la clientèle, sécurité du public, avancement de la mise en œuvre du plan du réseau de distribution), un espace vierge apparaîtra pour les années précédentes, puisque les données n'étaient pas disponibles alors, et
- un espace vierge à la mesure « réalisation en temps voulu des études d'impact du branchement aux installations de production d'énergie renouvelable » indiquera qu'aucune évaluation n'était nécessaire pour cette année, ce qui explique l'absence de données.

### **La carte de pointage comporte-t-elle d'autres objectifs de rendement pour les distributeurs?**

Oui, pour plusieurs mesures, la CEO a établi des objectifs de rendement propres à l'industrie et aux distributeurs. Ces objectifs de rendement prennent en compte le niveau de service que les clients peuvent s'attendre à recevoir de la part de leur distributeur à des niveaux jugés raisonnables par la CEO. La CEO surveillera le rendement et les données jusqu'à ce qu'une expérience suffisante soit acquise.

Avec le temps, les améliorations d'une année à l'autre permettront de différencier les niveaux de rendement des distributeurs par rapport à la norme et aux meilleurs niveaux de rendement du secteur. Ces renseignements peuvent être utilisés par la CEO afin de veiller à ce que les objectifs de rendement soient toujours appropriés et pour encourager une amélioration continue.

### **Que signifie la flèche située sous la colonne « tendance »?**

La carte de pointage sert à mesurer le rendement d'un distributeur pendant une période de cinq ans. Les flèches dévoilent la tendance directionnelle (vers le haut, vers le bas ou stable) selon les données des cinq dernières années. Le symbole sera vert si la valeur au cours de l'année la plus récente est atteinte (objectif atteint ou dépassé) et sera rouge si l'objectif n'a pas été atteint.

### **Comment puis-je comparer le rendement de mon distributeur avec le rendement d'un autre distributeur?**

Les résultats des cartes de pointage pour l'année la plus récente et l'année précédente pour tous les distributeurs de l'Ontario sont [maintenant disponibles sur le site Web de la CEO](#).

En février 2015, la CEO a lancé une nouvelle section de son site Web, qui expose le rendement des distributeurs d'électricité ontariens de façon interactive. Cet outil est un guichet unique pour le personnel de l'industrie et les clients qui souhaitent accéder à des données sur le rendement de leur distributeur. Des sites Web individuels exposent les données de rendement recueillies par la carte de pointage, les points saillants de l'annuaire annuel des distributeurs, les plaintes de clients et des renseignements réglementaires pour chaque distributeur. Les utilisateurs peuvent créer des rapports personnalisés afin de comparer les données de plusieurs distributeurs.

### **Les distributeurs doivent-ils publier leurs cartes de pointage sur leurs sites Web?**

Oui, les cartes de pointage de l'année civile précédente sont accessibles le 30 septembre de chaque année (ou le jour ouvrable suivant si cette date tombe une fin de semaine) sur le site Web des distributeurs.

### **Comment les clients peuvent-ils fournir une rétroaction sur la carte de pointage du rendement de leur distributeur?**

Les clients sont invités à poser leurs questions ou à faire part de leurs commentaires directement à leur distributeur ou encore à la CEO à l'adresse suivante : [IndustryRelations@ontarioenergyboard.ca](mailto:IndustryRelations@ontarioenergyboard.ca).