

## Carte de pointage – Description des mesures du rendement

Mesure		Définitions techniques	Description en langage clair	Comment la mesure peut-elle être comparée?
Approche vis-à-vis de la clientèle				
Qualité du service	Nouveaux services résidentiels branchés en temps voulu	<p>Le nouveau branchement à une ligne basse tension (&lt; 750 volts) doit être achevé dans les cinq jours ouvrables suivant la date à laquelle toutes les conditions de service applicables sont satisfaites, ou à une date ultérieure convenue par le client.</p> <p>Cette condition doit être remplie au moins 90 % du temps sur une base annuelle.</p> <p>Connection of New Services (paragraphe 7.2 du Distribution System Code [DSC], paragraphe 2.1.4.1.1 de l'Electricity Reporting &amp; Record Keeping Requirement [RRR])</p>	<p>Le service public doit brancher le nouveau service demandé par le client dans un délai de cinq jours ouvrables, 90 % du temps, sauf si le client accepte une date ultérieure. Ce délai peut être respecté dans la mesure où le client satisfait à l'avance à des exigences particulières (par exemple, aucun risque pour la sécurité électrique dans le bâtiment, informations de paiement complètes du client, etc.).</p>	<p>✓ Sur douze mois</p> <p>✓ De distributeur<sup>1</sup> à distributeur</p>
	Date et heure de rendez-vous respectées	<p>Le distributeur doit offrir de programmer le rendez-vous pendant ses heures normales d'ouverture, à l'intérieur d'une fenêtre qui ne dépasse pas quatre heures (c.-à-d. le matin, l'après-midi ou, si le client est disponible, le soir). Le distributeur doit ensuite se présenter à la date et à l'heure prévues.</p> <p>Cette condition doit être remplie au moins 90 % du temps sur une base annuelle.</p> <p>Rendez-vous respectés (paragraphe 7.4 du DSC, paragraphe 2.1.4.1.3 de la RRR)</p>	<p>Dans le cas des rendez-vous programmés pendant les heures d'ouverture normales du service public, le service public doit offrir une fenêtre qui ne dépasse pas quatre heures et doit se présenter durant cette fenêtre, 90 % du temps.</p>	

<sup>1</sup> Afin de maintenir la cohérence aux fins du présent rapport, le terme « distributeur » est utilisé ici. L'utilisation du terme « service public » est appropriée lorsque cette colonne est utilisée conjointement avec les descriptions en langage clair.

Mesure	Définitions techniques	Description en langage clair	Comment la mesure peut-elle être comparée?
Réponse en temps voulu aux appels téléphoniques	<p>On doit répondre aux appels entrants admissibles transmis au numéro de téléphone du service à la clientèle dans le délai de 30 secondes établi en vertu du paragraphe 7.6.3 du DSC (paragraphe 7.6.1). Dans le cas des appels entrants admissibles transférés à partir du système RVI du distributeur, les 30 secondes sont comptées à partir du moment où le client choisit de parler à un représentant du service à la clientèle. Dans tous les autres cas, les 30 secondes sont comptées à partir de la première sonnerie (paragraphe 7.6.3 du DSC).</p> <p>Cette condition doit être remplie au moins 65 % du temps sur une base annuelle.</p> <p>Telephone Accessibility (paragraphe 7.6 du DSC, paragraphe 2.1.4.1.5 de la RRR)</p>	<p>Pendant les heures normales du centre d'appels, le personnel du centre d'appels du service public doit répondre aux appels téléphoniques dans les 30 secondes suivant la réception de l'appel qui lui est fait directement, ou dans les 30 secondes suivant le transfert de l'appel au centre d'appels, 65 % du temps.</p>	
Satisfaction de la clientèle	<p>Les distributeurs utilisent un éventail de méthodes pour évaluer leur efficacité à répondre aux besoins ou aux préoccupations des clients. Bien que tous les distributeurs soient tenus de faire rapport de leur capacité à répondre aux besoins de leurs clients dès la première communication avec le distributeur, ils ne sont pas tenus d'utiliser tous la même méthode.</p> <p>Veillez consulter la section portant sur le rapport de gestion de la carte de pointage du distributeur.</p>	<p>Les services publics doivent s'efforcer de répondre aux besoins de leurs clients le plus rapidement possible. Idéalement, les préoccupations et les problèmes du client doivent être résolus dès la première fois où le client communique avec le service public.</p> <p>Le service public doit faire rapport de sa capacité à répondre aux besoins du client dès la première communication avec le service public. On peut utiliser différents outils pour mesurer cela.</p>	<p>✓ Sur douze mois                  ✗ De distributeur à distributeur</p>

	<b>Mesure</b>	<b>Définitions techniques</b>	<b>Description en langage clair</b>	<b>Comment la mesure peut-elle être comparée?</b>
	Exactitude de la facturation	<p>Factures exactes émises exprimées sous forme de pourcentage du nombre total de factures émises. Le calcul est fait comme suit :</p> <p>= (Nombre total de factures émises pour l'année – Nombre de factures erronées émises pour l'année) / Nombre total de factures émises pour l'année</p> <p>Cette condition doit être remplie au moins 98 % du temps sur une base annuelle.</p>	<p>Une partie importante des activités consiste à s'assurer que les factures des clients sont exactes.</p> <p>Le service public doit faire rapport de sa capacité à émettre des factures exactes à ses clients.</p>	<p>✓ Sur douze mois                      ✓ De distributeur à distributeur</p>
	Résultats du sondage sur la satisfaction de la clientèle	<p>Les distributeurs utilisent un éventail de méthodes (c.-à-d. sondages) pour évaluer la satisfaction de la clientèle (sondages sur la perception de la clientèle, sondages transactionnels, sondages auprès d'un groupe témoin, enquêtes fondées sur des séances de discussion ouverte, sondages à l'aide d'entrevues en profondeur, etc.). Bien que tous les distributeurs soient tenus de faire rapport des résultats de leurs sondages, ils ne sont pas tenus d'utiliser tous les mêmes outils.</p> <p>Veuillez consulter la section portant sur le rapport de gestion de la carte de pointage du distributeur.</p>	<p>Les services publics utilisent différentes méthodes pour déterminer dans quelle mesure leurs clients sont satisfaits des services qu'ils reçoivent.</p> <p>Le service public doit faire rapport des résultats de tous ses sondages sur la satisfaction de la clientèle.</p>	<p>✓ Sur douze mois                      ✗ De distributeur à distributeur</p>
<b>Efficacité opérationnelle</b>				

	<b>Mesure</b>	<b>Définitions techniques</b>	<b>Description en langage clair</b>	<b>Comment la mesure peut-elle être comparée?</b>
Sécurité	Niveau de sensibilisation du public à la sécurité en matière d'électricité	Niveau de sensibilisation du public, dans les limites du territoire du distributeur, aux renseignements sur la sécurité en matière d'électricité et aux précautions liées aux actifs du réseau de distribution.	<p>Le matériel utilisé pour exploiter le réseau d'électricité est extrêmement dangereux. Étant donné que le matériel, tel que les lignes électriques et les poteaux, peut être installé dans des endroits publics, le service public doit prendre les mesures qui s'imposent pour prévenir des accidents et des incidents électriques impliquant le public. Par exemple, le service public diffuse de l'information sur les risques pour la sécurité et les précautions à prendre lorsqu'on se trouve à proximité de ce matériel.</p> <p>À partir de 2015, le service public mènera un sondage tous les deux ans afin d'évaluer les efforts déployés pour sensibiliser le public à ces risques. L'Office de la sécurité des installations électriques préparera le sondage.</p>	<p>✓ De distributeur à distributeur</p>

	<b>Mesure</b>	<b>Définitions techniques</b>	<b>Description en langage clair</b>	<b>Comment la mesure peut-elle être comparée?</b>
	<p>Niveau de conformité avec le <i>Règlement de l'Ontario 22/04 – Sécurité en matière de distribution d'électricité</i></p>	<p>Évaluation du niveau de conformité du distributeur avec le <i>Règlement de l'Ontario 22/04 – Sécurité en matière de distribution d'électricité</i> par :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ l'évaluation de la vérification annuelle de la conformité soumise par le distributeur (articles 4 à 8) et de la déclaration de conformité (articles 3 et 9 à 12);</li> <li>○ l'évaluation des inspections de diligence raisonnable, des rapports de préoccupations en matière de sécurité publique et d'enquêtes de conformité.</li> </ul> <p>Le <i>Règlement de l'Ontario 22/04 – Sécurité en matière de distribution d'électricité</i> établit des exigences liées à la sécurité en matière d'électricité, axées sur des objectifs, pour la conception, la construction et l'entretien des réseaux de distribution d'électricité qui appartiennent à des distributeurs réglementés.</p>	<p>Le <i>Règlement de l'Ontario 22/04 – Sécurité en matière de distribution d'électricité</i> définit les normes de sécurité que les services publics doivent respecter – par exemple, s'assurer que des procédures adéquates sont adoptées pour prévenir des accidents ou des incidents, veiller à ce que l'état de fonctionnement du réseau soit sécuritaire, etc.</p> <p>Le service public doit démontrer son niveau de conformité aux normes en fournissant des déclarations, des résultats de vérifications, des rapports d'inspection et d'autres documents.</p>	<p>✓ Sur douze mois                  ✓ De distributeur à distributeur</p>

	Mesure	Définitions techniques	Description en langage clair	Comment la mesure peut-elle être comparée?
	Indice des incidents électriques graves	<p>Nombre d'incidents électriques graves non professionnels (grand public) impliquant les actifs des distributeurs, tels qu'ils sont définis dans le <i>Règlement de l'Ontario 22/04 – Sécurité en matière de distribution d'électricité</i>. L'index est le nombre et le taux d'incidents électriques graves par tranche de 10, de 100 ou de 1 000 km de lignes électriques impliquant les actifs d'un distributeur.</p> <p>On s'attend à ce que les distributeurs diminuent le nombre et le taux d'incidents électriques graves impliquant le grand public et les actifs des distributeurs. L'objectif est une amélioration de 30 % par rapport à la moyenne des cinq années précédentes.</p>	<p>Le service public doit faire rapport de tous les incidents électriques graves impliquant son matériel et le grand public. Par « incidents électriques graves », on entend :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. tout contact électrique ayant causé la mort ou une blessure grave à un individu;</li> <li>b. tout contact accidentel avec une partie d'un réseau de distribution fonctionnant sous une tension de 750 volts ou plus ayant causé, ou ayant le potentiel de causer, la mort ou une blessure grave à un individu;</li> <li>c. un incendie ou une explosion dans toute partie d'un réseau de distribution fonctionnant sous une tension de 750 volts ou plus ayant causé, ou ayant le potentiel de causer, la mort ou une blessure grave à un individu.</li> </ul> <p>Pour la carte de pointage, le service public fait rapport du nombre et de la fréquence d'incidents par tranche de 10, de 100 ou de 1 000 km de lignes électriques qu'il exploite. Cela reflète les différentes tailles des régions desservies par les services publics.</p> <p>Chaque distributeur doit viser à diminuer de 30 % le nombre et le taux d'incidents électriques graves par rapport à sa moyenne des cinq années précédentes.</p>	<p>✓ Sur douze mois De distributeur à distributeur</p>

	Mesure	Définitions techniques	Description en langage clair	Comment la mesure peut-elle être comparée?
Fiabilité du réseau	Nombre d'heures moyen où le client est privé d'électricité	<p>Le System Average Interruption Duration Index (SAIDI) [perte d'approvisionnement] est un indice de fiabilité du réseau, qui exprime le nombre d'heures moyen, par période couverte, où le client est privé de courant. On le détermine en divisant la durée mensuelle totale de toutes les interruptions subies par l'ensemble des clients (en excluant les interruptions causées par des arrêts d'approvisionnement) en heures, par le nombre moyen de clients desservis :</p> <p>= (heures totales des interruptions subies par le client – heures totales des interruptions causées par des arrêts d'approvisionnement) / nombre moyen de clients desservis.</p> <p>System Average Interruption Duration Index (perte d'approvisionnement) (paragraphe 2.1.4.2.2 de la RRR)</p>	Le rétablissement rapide de l'électricité à la suite d'une panne est un aspect important de la fiabilité des réseaux de distribution. Le service public doit suivre la durée moyenne, en heures, des coupures de courant subies par les clients au cours de l'année écoulée.	<p>✓ Sur douze mois</p>
	Nombre moyen d'occurrences où le client est privé d'électricité	<p>Le System Average Interruption Frequency Index (perte d'approvisionnement) est un indice de la fiabilité du réseau, qui exprime le nombre d'occurrences, par période couverte, où le client est privé de courant. On le détermine en divisant le nombre total des interruptions subies par l'ensemble des clients (en excluant les interruptions causées par des arrêts d'approvisionnement), par le nombre moyen de clients desservis :</p> <p>= (interruptions totales subies par le client – interruptions causées par des arrêts d'approvisionnement) / nombre moyen de clients desservis.</p> <p>System Average Interruption Frequency Index (perte d'approvisionnement) (paragraphe 2.1.4.2.4 de la RRR)</p>	La réduction de la fréquence des pannes d'électricité est un autre aspect important de la fiabilité des réseaux de distribution. Le service public doit également suivre le nombre d'occurrences où les clients ont subi une panne de courant au cours de l'année écoulée.	<p>✓ De distributeur à distributeur</p>
Gestion de l'actif	Avancement de la mise en œuvre du plan du réseau	<p>Les distributeurs utilisent un éventail de méthodes pour évaluer leur efficacité à mettre en œuvre la planification de leur réseau de distribution. Bien que tous les distributeurs soient tenus de faire rapport de leurs résultats à la Commission, ils ne sont pas tenus d'utiliser tous la même mesure.</p> <p>Veillez consulter la section portant sur le rapport de gestion de la carte de pointage du distributeur.</p>	<p>Les services publics utilisent différentes méthodes pour déterminer dans quelle mesure la mise en œuvre des plans du réseau est bien « suivie ».</p> <p>Le service public doit faire rapport des résultats obtenus à l'aide de la méthode qu'il utilise.</p>	<p>✓ Sur douze mois</p> <p>✗ De distributeur à distributeur</p>

		Mesure	Définitions techniques	Description en langage clair	Comment la mesure peut-elle être comparée?												
Contrôle des coûts	Évaluation de l'efficacité		<p>Une évaluation comparative du coût total est utilisée pour produire un classement unique de l'efficacité des distributeurs de l'Ontario. Le classement de l'efficacité est alors segmenté en cinq groupes, définis en fonction de la valeur de la différence entre les coûts réels de chaque distributeur et les coûts prévus, selon les estimations de l'évaluation comparative. Les distributeurs dont les coûts réels sont inférieurs aux coûts prévus sont considérés comme étant plus efficaces.</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Groupe</th> <th>Points de démarcation liés au coût relatif du rendement</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td> <td>Les coûts réels sont inférieurs aux coûts prévus dans une proportion de 25 % ou plus.</td> </tr> <tr> <td>2</td> <td>Les coûts réels sont inférieurs aux coûts prévus dans une proportion de 10 % à 25 %.</td> </tr> <tr> <td>3</td> <td>Les coûts réels se situent dans une fourchette de +/-10 % des coûts prévus.</td> </tr> <tr> <td>4</td> <td>Les coûts réels sont supérieurs aux coûts prévus dans une proportion de 10 % à 25 %.</td> </tr> <tr> <td>5</td> <td>Les coûts réels sont supérieurs aux coûts prévus dans une proportion de 25 % ou plus.</td> </tr> </tbody> </table>	Groupe	Points de démarcation liés au coût relatif du rendement	1	Les coûts réels sont inférieurs aux coûts prévus dans une proportion de 25 % ou plus.	2	Les coûts réels sont inférieurs aux coûts prévus dans une proportion de 10 % à 25 %.	3	Les coûts réels se situent dans une fourchette de +/-10 % des coûts prévus.	4	Les coûts réels sont supérieurs aux coûts prévus dans une proportion de 10 % à 25 %.	5	Les coûts réels sont supérieurs aux coûts prévus dans une proportion de 25 % ou plus.	<p>Le service public doit gérer efficacement ses coûts de façon à s'assurer que ses clients obtiennent le meilleur service pour le tarif qu'ils paient.</p> <p>Les coûts totaux du service public sont évalués dans le but de produire un classement unique de l'efficacité. Le classement de l'efficacité est divisé en cinq groupes, définis en fonction de la valeur de la différence entre les coûts réels et prévus de chaque service public. Les services publics dont les coûts réels sont inférieurs aux coûts prévus sont considérés comme étant plus efficaces et seront classés dans le groupe 1 ou le groupe 2. Les services publics qui ont un rendement moyen seront classés dans le groupe 3. Les services publics dont les coûts réels sont supérieurs aux coûts prévus seront classés dans le groupe 4 ou le groupe 5.</p>	<p>✓ Sur douze mois</p> <p>✓ De distributeur à distributeur</p>
	Groupe	Points de démarcation liés au coût relatif du rendement															
1	Les coûts réels sont inférieurs aux coûts prévus dans une proportion de 25 % ou plus.																
2	Les coûts réels sont inférieurs aux coûts prévus dans une proportion de 10 % à 25 %.																
3	Les coûts réels se situent dans une fourchette de +/-10 % des coûts prévus.																
4	Les coûts réels sont supérieurs aux coûts prévus dans une proportion de 10 % à 25 %.																
5	Les coûts réels sont supérieurs aux coûts prévus dans une proportion de 25 % ou plus.																
	Coût total par client		<p>Le coût total correspond à la somme des coûts d'immobilisation et des coûts de gestion des opérations et des frais d'administration du distributeur, y compris certains rajustements visant à rendre les coûts plus comparables entre les distributeurs, par période couverte. Ce montant est ensuite divisé par le nombre total de clients desservis par le distributeur.</p>	<p>Le coût total par client desservi par le service public est une mesure simple, qui peut être utilisée comme point de comparaison avec d'autres services publics.</p> <p>Le coût total est la somme de tous les frais engagés par le service public pour fournir le service à ses clients. Ce montant est ensuite divisé par le nombre total de clients desservis par le service public.</p>													

	<b>Mesure</b>	<b>Définitions techniques</b>	<b>Description en langage clair</b>	<b>Comment la mesure peut-elle être comparée?</b>
	Coût total par kilomètre de ligne de transport	Le coût total correspond à la somme des coûts d'immobilisation et des coûts de gestion des opérations et des frais d'administration du distributeur, y compris certains rajustements visant à rendre les coûts plus comparables entre les distributeurs, par période couverte. Ce montant est ensuite divisé par le nombre total de clients qui utilisent l'ensemble des lignes de transport, exprimées en kilomètres, que le distributeur exploite pour desservir ses clients.	<p>Le coût total par longueur de ligne assumé par le service public est une autre mesure simple du coût total par kilomètre de ligne de transport.</p> <p>Le coût total est la somme de tous les frais engagés par le service public pour fournir le service à ses clients. Ce montant est ensuite divisé par le nombre de kilomètres de lignes de transport exploitées par le service public pour desservir ses clients.</p>	
<b>Réactivité aux politiques publiques</b>				
Gestion de la conservation et de la demande	Économies d'énergie cumulatives nettes (pourcentage des objectifs atteints)	En 2014, le ministre de l'Énergie a émis des directives à l'intention de la Commission de l'énergie de l'Ontario et de la Independent Electricity System Operator (IESO) au sujet du nouveau cadre <i>Priorité à la conservation de l'énergie</i> de 2015 à 2020. Dans le contexte de ce cadre de conservation de l'énergie, la IESO a fixé des objectifs globaux d'économies d'énergie (gigawattheure [GWh]) que tous les distributeurs sont tenus d'atteindre d'ici 2020.	Les clients peuvent réduire la quantité d'énergie qu'ils utilisent au moyen de différents efforts de conservation.	Sans objet

	Mesure	Définitions techniques	Description en langage clair	Comment la mesure peut-elle être comparée?
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	Le paragraphe 25.37 de l' <i>Electricity Act, 1998</i> exige que les distributeurs d'électricité effectuent des évaluations du branchement aux installations de production d'énergie renouvelable dans les délais prescrits, et que ceux-ci présentent un rapport trimestriel à la Commission faisant état de leur capacité à respecter ces délais. Le Règlement de l'Ontario 326/09 (Mandatory Information Re Connections) donne des détails sur le calendrier et la présentation des rapports sur les études d'impact du branchement aux installations de production d'énergie renouvelable.  % d'études d'impact du branchement aux installations de production d'énergie renouvelable >10 kW réalisées (alinéa 2.1.15a) de la RRR)	Le service public doit réaliser une étude d'impact du branchement aux installations de production d'énergie renouvelable en fonction d'un calendrier précis et faire rapport à la Commission de la mesure dans laquelle il respecte les délais.	
	Branchement en temps voulu de nouvelles installations de production de petite taille intégrées	Dans le cas des installations de production de 10 kW ou moins, la Commission a créé une mesure de branchement dans les modifications apportées au Distribution System Code, entrées en vigueur le 13 juin 2013 (EB-2012-0246). Le distributeur doit faire le branchement de l'installation de production de petite taille demandé par le client afin d'intégrer celle-ci à son réseau de distribution dans les cinq jours ouvrables suivant la date à laquelle toutes les conditions de service applicables sont satisfaites, 90 % du temps sur une base annuelle, ou à une date ultérieure convenue par le client.  Micro-embedded Generation measure (paragraphe 6.2.7 et division 6.2.7A du DSC)	Le service public doit brancher les génératrices de petite taille qui produisent moins de 10 kW d'électricité dans un délai de cinq jours ouvrables, 90 % du temps, sauf si le client accepte une date ultérieure. Ces génératrices sont connues sous le nom d'« installations de production de petite taille intégrées ».  Ce délai peut être respecté dans la mesure où le client satisfait à l'avance à des exigences particulières.	
<b>Rendement financier</b>				
Ratios financiers	Liquidités : ratio de liquidité générale	Ratio financier qui détermine si une entreprise a ou n'a pas les ressources suffisantes pour payer ses dettes au cours des 12 prochains mois.  = actif à court terme/passif à court terme  Paragraphe 2.1.7 de la RRR et Accounting Procedures Handbook (APH)	Le calcul des ratios financiers est une méthode utilisée couramment pour mesurer la santé financière d'une entreprise.  Le premier ratio détermine si une entreprise a ou n'a pas les ressources suffisantes (actif) pour payer ses dettes (passif) au cours des 12 prochains mois.	<p>✓ Sur douze mois</p> <p>✓ De distributeur à distributeur</p>

	<b>Mesure</b>	<b>Définitions techniques</b>	<b>Description en langage clair</b>	<b>Comment la mesure peut-elle être comparée?</b>
	Levier financier : dette totale par rapport au ratio capitaux propres/actifs	Les ratios de levier financier montrent dans quelle mesure une entreprise profite de l'effet de levier en utilisant l'argent qu'elle a emprunté.  = montant total de la dette (incluant endettement à court terme et à long terme) / capitaux propres  Paragraphe 2.1.7 de la RRR et Accounting Procedures Handbook (APH)	Cette mesure calcule dans quelle mesure une entreprise profite de l'effet de levier en utilisant l'argent qu'elle a emprunté.	
	Rentabilité : rendement des capitaux propres présumé (inclus dans les tarifs)	La Commission a accepté que le rendement des capitaux propres soit intégré dans les tarifs de base du distributeur.  Paragraphe 2.1.5.6 de la RRR	Le rendement des capitaux propres est le taux de rendement que le service public est autorisé à atteindre au moyen de ses tarifs de distribution, tel qu'approuvé par la Commission de l'énergie de l'Ontario.	Sans objet
	Rentabilité : taux de rendement des capitaux propres réglementé atteint	Rendement des capitaux propres réglementé atteint par le distributeur au cours de l'exercice précédent. Le rendement déclaré est calculé de la même façon que l'établissement des tarifs de base du distributeur.  Cette mesure détermine comment les actifs et le contrôle des dépenses sont utilisés pour générer le taux de rendement.  Paragraphe 2.1.5.6 de la RRR	Cela indique le taux de rendement des capitaux propres réel atteint par le service public chaque année.	✓ Sur douze mois  ✓ De distributeur à distributeur



