

# Carte de pointage - Cooperative Hydro Embrun Inc.

9/24/2017

Résultats sur le rendement	Catégories de rendement	Mesures	2012	2013	2014	2015	2016	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%	90,50%	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	96,00%	97,00%	97,60%	92,80%	95,20%		65,00%		
	<b>Satisfaction de la clientèle</b>	Résolution dès la première communication			92%	92%	95%				
		Exactitude de la facturation			99,98%	99,30%	99,74%		98,00%		
		Résultats du sondage sur la satisfaction de la clientèle			90%	90%	85,89				
<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				75,00%	75,00%				
		Niveau de conformité avec le Règlement de l'Ontario 22/04 <sup>1</sup>	C	C	C	C	C			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>	0,08	0,04	0,01	0,03	0,04			1,83	
		Nombre moyen d'occurrences où le client est privé d'électricité <sup>2</sup>	0,02	0,02	0,13	0,01	0,23			0,64	
	<b>Gestion de l'actif</b>	Avancement de la mise en œuvre du plan du réseau de distribution			In Progress	In Progress	Completed				
	<b>Contrôle des coûts</b>	Évaluation de l'efficacité	2	2	2	1	1				
		Coût total par client <sup>3</sup>	532\$	568\$	530\$	533\$	521\$				
		Coût total par kilomètre de ligne de transport <sup>3</sup>	38 571\$	39 819\$	31 886\$	30 485\$	32 721\$				
<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 aux directives ministérielles).	<b>Gestion de la conservation et de la demande</b>	Économies d'énergie cumulatives nettes <sup>4</sup>				6,73%	48,63%			1,79 GWh	
	<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									
<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)	3,24	3,14	3,09	2,87	2,65				
		Levier financier : montant total de la dette (incluant endettement à court terme et à long terme)/capitaux propres	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00				
		Rentabilité : taux de rendement des capitaux propres réglementé	Présumé (inclus dans les tarifs)	9,85%	9,36%	9,36%	9,36%	9,36%			
			Atteint	10,28%	8,43%	4,35%	1,53%	3,68%			

1. Évaluation de la conformité avec le Règlement de l'Ontario 22/04 : conforme (C), besoin d'amélioration (BA) ou non conforme (NC).

2. La direction de la flèche indiquant la tendance est basée sur la comparaison de la moyenne mobile de cinq ans actuelle à la cible moyenne fixe de cinq ans (2010 à 2014) spécifique au distributeur située à la droite. 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. L'évaluation de la conservation et de la gestion de la demande est basée sur le nouveau cadre.

**Légende:** **Tendance sur 5 ans**  
 vers le haut vers le bas stable  
**Année actuelle**  
 objectif atteint objectif non-atteint

## Coopérative Hydro Embrun Inc.

### Analyse et discussion de la direction; carte de pointage 2016 (“A&D carte de pointage 2016”)

Le lien ci-dessous fournit un document intitulé «Scorecard – Performance Measure Descriptions» qui a la définition technique, la description en langage clair et la façon dont la mesure peut être comparée pour chacune des mesures de la carte de pointage pour l’A&D carte de pointage 2016.

[http://www.ontarioenergyboard.ca/OEB/Documents/scorecard/Scorecard\\_Performance\\_Measure\\_Descriptions.pdf](http://www.ontarioenergyboard.ca/OEB/Documents/scorecard/Scorecard_Performance_Measure_Descriptions.pdf)

#### A&D carte de pointage – Aperçu général

En 2016, Coopérative Hydro Embrun Inc. («CHEI») a atteint ou dépassé toutes les cibles de rendement. CHEI continue depuis 2016 de rechercher de nouvelles mesures de contrôle des coûts menant à des améliorations du coût par client. Le groupe de classement de la CHEI est le plus efficace de la province, et ce, depuis 2014. À l’avenir, le service public continuera à chercher des solutions économiques et à promouvoir le partage des coûts avec les services publics voisins.

#### Qualité du service

- **Nouveaux services résidentiels/petites entreprises sont connectés à temps**

CHEI a connecté 100% de ses 92 clients résidentiels et petites entreprises à basse tension admissibles (ceux utilisant des connexions inférieures à 750 volts) à son système dans le délai de cinq jours prescrit par la Commission de l’énergie de l’Ontario (CEO). CHEI a résolu la coordination entre les activités de construction de la distribution municipale et électrique.

Au début de l’année 2017, le service public était assujéti à un suivi de vérification de la vérification de 2015. Les membres du personnel du conseil étaient satisfaits du procédé.

- **Les rendez-vous fixés sont respectés à temps**

En 2016, CHEI a fixé 11 rendez-vous avec ses clients afin de compléter : le travail demandé par les clients, faire la lecture des compteurs, les reconnections ou d’autres travaux nécessaires. Conformément à l’année précédente, le service public a respecté ses rendez-vous 100% à temps, ce qui dépasse considérablement l’objectif de 90% de l’industrie.

En 2016, le service public était assujéti à un suivi de vérification de la vérification de 2015. Les responsables de la réglementation ont indiqué qu’ils étaient satisfaits des procédures mises en place et que les résultats de l’indicateur de qualité de service étaient exacts.

- **Les appels téléphoniques sont répondus à temps**

Le service à la clientèle de la CHEI a reçu 1 429 appels de ses clients en 2016. Un agent a répondu à 95,20% de ces appels en 30 secondes ou moins. Ce résultat dépasse également de manière significative la cible de 65% pour la réponse aux appels en temps opportun, prescrite par la CEO. Le résultat de 2016 a vu une amélioration de 2,4% par rapport à 2015. L'objectif de la CHEI est le maintien de l'amélioration de cette mesure dans les années à venir.

## Satisfaction de la clientèle

- **Résolution au premier contact – Sondage du service à la clientèle**

CHEI suit sa métrique de «résolution au premier contact» en utilisant son sondage du service à la clientèle. Afin de se conformer à cette exigence, le service public a utilisé la moyenne des questions du sondage suivant. Le service public croit que les résultats sont précis.

Représentant du service à la clientèle

- 1) Au cours des 12 derniers mois, avez-vous contacté le service à la clientèle du service public pour tout renseignement ou assistance?
- 2) En ce qui concerne votre contact le plus récent avec la Coopérative Hydro Embrun, le représentant du service à la clientèle vous a-t-il fourni les bons renseignements ?
- 3) Dans le cas contraire, quels renseignements aviez-vous besoin que le représentant du service à la clientèle n'ait pas fournis?
- 4) Dans l'ensemble, comment évalueriez-vous la performance du représentant du service à la clientèle dans le traitement de votre demande de renseignements?

Le service public a noté des résultats de 95%.

- **Résolution au premier contact – Exactitude de la facturation**

La précision de facturation représente le nombre de factures de clients au sein du service public qui a été créé sans erreurs. Pour la période du 1er janvier au 31 décembre 2016, la CHEI a émis plus de 25 405 factures et atteint une exactitude de facturation de 99,74%. Cela se compare de manière favorable à l'objectif de 98% prescrit par la CEO. La CHEI continue de surveiller ses résultats et ses procédés d'exactitude de facturation afin d'identifier les possibilités d'amélioration.

- **Résultats du sondage du service à la clientèle**

CHEI a mené un sondage du service à la clientèle en décembre 2016. Les objectifs du sondage comprenaient:

- Performance globale du service public
- Fiabilité
- Facturation et options de paiement
- Qualité du service fourni par le service à la clientèle
- Qualité du service offert par les employés sur le terrain
- Sensibilisation du client et utilisation des services en ligne du département
- Soutien à la clientèle pour une utilisation accrue de l'énergie renouvelable
- Les opinions des clients concernant la manière dont les pratiques durables devraient être poursuivies
- Coût de l'électricité
- Performance globale

Le service public a utilisé *Survey Monkey* afin de publier son sondage et l'afficher sur son site. Un bulletin d'information communiquant le sondage et le prix a été inclus avec toutes les factures. Le service public a établi que la marge d'erreur d'échantillonnage souhaitée (intervalle de confiance) ne devait être supérieure à (+/-) 5 points de pourcentage à un niveau de confiance de 95%. Avec ces paramètres, la taille de l'échantillon recommandée a été déterminée comme étant 325. La marge d'erreur est une mesure de la précision d'une estimation par échantillon de la valeur de la population. Il utilise la probabilité afin de démontrer la précision d'une estimation d'échantillons en fournissant une gamme de valeurs dans lesquelles, une valeur d'échantillons devrait tomber. En général, la marge d'erreur fournit un intervalle de confiance de 95%. Le service public a reçu 382 réponses, donc le sondage est représentatif de l'opinion publique.

Le sondage a été mené entre le 4 et le 24 décembre 2016 et a obtenu un classement de satisfaction du service à la clientèle de 86%. Un résumé des résultats est présenté à la page suivante, et le rapport complet est fourni en Annexe D de ce document.

Le service public à l'intention de continuer à sonder ses clients sur une base semestrielle afin de suivre et évaluer les connaissances, les perceptions et la satisfaction des clients résidentiels et commerciaux envers les services du service public.

## Sécurité

- **Élément A – Sensibilisation du public envers la sécurité en électricité**

L'intention de l'élément de la sensibilisation du public envers la sécurité en électricité est de mesurer le niveau de connaissance du public envers les principales précautions de sécurité électrique dans le territoire de service du distributeur d'électricité. Ceci mesure le degré d'efficacité des activités des distributeurs afin de prévenir les accidents électriques. Le service public a mené un sondage en ligne entre le 8 février 2016 et le 21 avril 2016. Un total de 306 répondants ont terminé l'enquête, ce qui résulte à un taux de participation de 14,7%. Les résultats du sondage ont révélé un pointage de 75% pour la sensibilisation du public. À l'avenir, le service public prévoit améliorer ses résultats en partageant les mesures de sécurité avec ses clients.

- **Élément B – Niveau de conformité au règlement 22/04 de l'Ontario**

En tant que distributeur autorisé, la CHEI doit se conformer au règlement 22/04 de l'Ontario pour la sécurité de la distribution électrique. La conformité de ce règlement est assujettie à des vérifications annuelles et des déclarations de conformité. La CHEI a établi des pratiques et des procédures conformes au règlement 22/04 de l'Ontario et a constaté des vérifications satisfaisantes. La CHEI est également tenue de présenter une déclaration de conformité annuelle pour certaines sections du règlement; celles-ci ont également indiqué leur conformité. L'office de la sécurité des installations électriques entreprend également une série d'inspections de diligence raisonnable avec tous les distributeurs. Aucun élément important n'a été soulevé par ces inspections.

- **Élément C – Index des incidents électriques sérieux**

CHEI n'a eu aucun incident électrique sérieux en 2016.

## Fiabilité du système

- **Moyenne du nombre d'heures de l'interruption du service électrique à un client**

CHEI a connu une légère diminution de la fiabilité en 2016 par rapport à 2015. La diminution de la fiabilité est due aux interruptions du service électrique prévues au cours de l'année. Le nombre d'interruptions a augmenté de 55 en 2015 à 88 en 2016.

La fiabilité du système de la CHEI est très stable et est seulement affectée par le mauvais temps, ce qui est hors du contrôle du service public. Si une panne de courant se produit à l'intérieur du système de distribution du service public, le problème est rapidement résolu. La CHEI continue de prioriser la fiabilité du service électrique. Le service public continue la surveillance régulière de ses actifs de distribution.

- **Moyenne du nombre d'interruptions du service électrique à un client**

Le nombre d'interruptions est passé de 7 en 2015 à 23 en 2016. CHEI a connu une augmentation du nombre moyen d'interruptions en 2016 qui

était principalement due aux maintenances périodiques.

## Gestion de l'actif

- **Progression de la mise en œuvre du Plan de système de distribution**

CHEI a complété et déposé le plan du système de distribution («PSD») dans le cadre de sa demande de coût de service de 2018. Le plan du système de distribution détaillant le plan d'investissement historique et les capitaux prévus du service public se retrouve à la pièce 2 de la demande de coût du service, publié sur le site Web de l'entreprise.

## Contrôle des coûts

- **Évaluation de l'efficacité**

Les coûts totaux pour les entreprises locales de distribution d'électricité en Ontario sont évalués par le *Pacific Economics Group LLC* au nom de la CEO afin de rapporter un seul classement d'efficacité. La CHEI est passée du Groupe 2 au Groupe 1, qui a un facteur d'extension de 0,00 en 2015 et qui a maintenu son classement en 2016. CHEI continuera de surveiller ses coûts et s'efforcera de gérer ses coûts capitaux et d'exploitation pour obtenir les meilleurs résultats d'efficacité atteignables.

- **Coûts totaux par clients**

Le coût total par client est calculé selon la somme des coûts d'investissements et opérationnels de la CHEI et en divisant ce coût par le nombre total de clients desservis par la CHEI. Le résultat de performance des coûts pour 2016 était de \$533 par client, ce qui représente une baisse de 2,25% par rapport à 2015.

CHEI continuera à remplacer la distribution de l'actif de manière proactive avec un délai soigneusement géré afin d'équilibrer les risques du système et les impacts des taux de le clientèle, comme démontré dans la demande de coût de service de 2014. CHEI continuera de mettre en œuvre des initiatives de productivité et d'amélioration afin de compenser pour certains coûts associés aux futurs progrès (inverser) et améliorations du système. Les initiatives d'engagement des clients se poursuivront afin d'assurer le partage du point de vue des clients sur les plans des dépenses et des coûts d'investissement de la CHEI.

- **Coûts totaux par km de ligne (2.1.5 caractéristiques du service public)**

En 2016, le coût total par km était de \$32 721, ce qui représente une augmentation de 7,33% par rapport à 2015. En 2016, la CHEI a connu une croissance et donc une augmentation de ses kilomètres totaux de lignes. CHEI continue de chercher des solutions novatrices afin de s'assurer que

les coûts par km de ligne restent compétitifs et dans des limites acceptables pour ses clients.

## Gestion de la conservation et de la demande

### • Économie d'énergie cumulative nette (pourcentage de l'objectif atteint)

En 2016, *GreenSaver* a continué de se concentrer sur le secteur commercial et institutionnel, qui représente le plus grand potentiel de conservation et d'épargne de la CHEI. Comme prévu, le programme de modernisation a continué à générer la plus grande part d'économies d'énergie.

L'équipe de livraison du programme de *GreenSaver* et nos représentants de comptes clés ont continuellement fourni des services d'accueil avant-gardistes aux éventuels participants de modernisation. Nous avons constaté que les clients n'ont souvent pas les ressources internes disponibles pour la préparation des applications de modernisation, surtout dans les petites entreprises. Par conséquent, les services de *GreenSaver* en tant que représentants du demandeur ont permis aux clients de faire application au programme de modernisation, ouvrant ainsi un nouveau dialogue sur la conservation de l'énergie.

À la fin de 2016, *GreenSaver* a lancé une vaste campagne de sensibilisation commerciale. La campagne de sensibilisation a utilisé une approche à trois volets :

- cibler les 10 clients commerciaux les plus importants afin de développer ou renforcer une relation de gestion de la conservation et de la demande en cours;
- faire la recherche des profils d'entreprises, la préparation de lettres spécifiques à l'industrie et des plans de sensibilisation pour l'ensemble des clients;
- faire une campagne de sensibilisation téléphonique en deux phases ; d'abord pour les utilisateurs de plus de 25KW, puis aux autres clients plus petits.

En 2016, *GreenSaver* a préparé la version 2 du plan conjoint CFF 2015-2020 CDM. La révision du plan du CDM a permis à la CHEI de redistribuer les objectifs en fonction des résultats de 2015, créant ainsi des prévisions plus réalistes pour le cadre CFF. PSUI et HPNC ont été ajoutés en tant que programmes disponibles permettant aux clients de la CHEI d'accéder à ces programmes si demandés.

De plus, *GreenSaver* s'est efforcé de promouvoir le Programme des services à domicile, avec la conception et l'impression d'un papillon du PSD qui a été distribué aux clients de la CHEI en octobre. À ce jour, le papillon a généré plusieurs applications pour les clients individuels. Ceci est le plus grand intérêt démontré envers le PSD noté par la CHEI cette année.

CHEI prévoit poursuivre ses efforts pour inculquer une culture de conservation et promouvoir l'adoption de programmes de conservation et de gestion de la demande à ses clients.

## Connexion de l'énergie renouvelable

- **Étude d'impact de la connexion de l'énergie renouvelable**

CHEI n'a eu aucun projet Fit en 2016, et n'a donc pas eu besoin d'études d'impact de la connexion.

- **Nouvelles installations de production micro-intégrées connectées à temps**

En 2016, CHEI a connecté une (1) nouvelle installation de production micro-intégrée (projets MicroFit de moins de 10 kW). Les deux connexions ont été faites dans les délais prescrits de cinq jours ouvrables. CHEI travaille en étroite collaboration avec ses clients et ses entrepreneurs pour résoudre tout problème de connexion afin de s'assurer que le projet est connecté à temps.

## **Ratios financiers**

- **Liquidités: Ratio actuel (actifs courants/passifs à court terme)**

Le ratio actuel de la CHEI a légèrement diminué, passant de 2,87 en 2015 à 2,65 en 2016. Le ratio dépasse encore l'indicateur de bonne santé financière.

- **Niveau d'endettement : Dette totale (y compris dette à court et long terme) et ratio capitaux propres/actifs**

En 2016, CHEI n'avait pas de dettes en soi. Cependant, conformément à la politique du conseil, lors de l'établissement des taux, le service public utilise une structure de capital présumé de 60% dette, 40% d'équité pour les distributeurs d'électricité. Ce mélange de capital présumé est égal à un ratio dette / capitaux propres/actifs de 1,5 (60/40).

- **Rentabilité : rendement réglementaire sur l'équité - réputé (inclus dans les taux)**

Les taux de distribution actuels de la CHEI ont été rajustés et approuvés par la CEO en 2014 et comprennent un rendement réglementaire prévu (réputé) sur l'équité de 9,36%. Le CEO permet à un distributeur de gagner +/- 3% du rendement attendu de l'équité.

- **Rentabilité : rendement réglementaire sur l'équité - atteint**

Le RCP de la CHEI en 2016 est de 3,68%, ce qui représente une différence de 5,68% par rapport au taux de 9,36% approuvé. Il y a quatre ans que le RCP actuel du service public a été établi. Le service public fait demande à son régulateur pour rééquilibrer son RCP dans le cadre de son prochain coût de service.

## Avis aux lecteurs de l'A&D carte de pointage 2016

Les renseignements fournis par les distributeurs sur leurs performances futures (ou ce qui peut être interprété comme des renseignements prospectifs) peuvent être assujettis à un certain nombre de risques, d'incertitudes et d'autres facteurs susceptibles de faire en sorte que les événements, les conditions ou les résultats réels diffèrent sensiblement des résultats historiques ou ceux envisagés par le distributeur en ce qui a trait à leurs performances futures. Certains des facteurs qui pourraient causer de telles différences comprennent les développements législatifs ou réglementaires, les conditions des marchés financiers, les conditions économiques générales et la météo. Pour ces raisons, les renseignements sur les performances futures doivent être interprétés comme le meilleur jugement de la direction à la date de clôture de la carte de pointage et pourraient être nettement différents à l'avenir.