

Carte de pointage - Chapleau Public Utilities Corporation

9/20/2017

Résultats sur le rendement	Catégories de rendement	Mesures	2012	2013	2014	2015	2016	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	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%		65,00%	
	Satisfaction de la clientèle	Résolution dès la première communication			100%	100	100			
		Exactitude de la facturation			100,00%	99,99%	99,99%		98,00%	
		Résultats du sondage sur la satisfaction de la clientèle			95%	95	95			
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				76,00%	76,00%			
		Niveau de conformité avec le Règlement de l'Ontario 22/04 ¹	C	C	BA	C	C			C
		Indice des incidents électriques graves	Nombre d'incidents liés au grand public	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
	Fiabilité du réseau	Nombre d'heures moyen où le client est privé d'électricité ²	0,44	2,18	0,28	4,75	1,82			1,36
		Nombre moyen d'occurrences où le client est privé d'électricité ²	0,28	2,58	0,38	1,07	0,63			0,92
	Gestion de l'actif	Avancement de la mise en œuvre du plan du réseau de distribution			0%	50	100			
	Contrôle des coûts	Évaluation de l'efficacité	4	4	4	4	4			
		Coût total par client ³	643\$	653\$	729\$	735\$	740\$			
		Coût total par kilomètre de ligne de transport ³	30 385\$	30 175\$	33 329\$	33 436\$	34 163\$			
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 aux directives ministérielles).	Gestion de la conservation et de la demande	Économies d'énergie cumulatives nettes ⁴				26,22%	44,81%			1,05 GWh
	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								
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)	1,69	1,75	2,04	2,05	2,03			
		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)	9,12%	9,12%	9,12%	9,12%	9,12%		
			Atteint	-17,50%	19,84%	16,88%	0,40%	-3,82%		

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

Carte de pointage 2016 – Rapport de gestion

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:

<https://www.oeb.ca/OEB/ Documents/scorecard/Scorecard Performance Measure Descriptions fr.pdf>

Carte de pointage – Rapport de gestion : Aperçu général

- En 2016, Chapleau PUC a rencontré et dépassé toutes les cibles, à l'exception d'une mesure de la fiabilité du système pour le nombre moyen d'heures que le pouvoir d'un client est interrompu. Même si nous sommes toujours au-dessus de la cible, nous avons réussi à réduire ce nombre de manière significative par rapport au nombre 2015. Les pannes qui ont affecté le plus de clients et la durée ont été la perte d'approvisionnement ou les arrêts de calendrier à des fins de maintenance. Nous avons également eu quatre pannes d'échec de matériel contre coupures cassées. En ce moment, nous n'utilisons plus de découpes de porcelaine et nous transférons maintenant vers des polymères en commençant ainsi à éliminer ces types d'échecs.

Chapleau PUC étudie des options pour mettre à niveau notre ancien système de 5kv à un système de 25kv remplaçant la vétusté des infrastructures et de réduire les pertes en ligne. Chapleau PUC a commencé un programme pilote au titre du Fonds de grille Smart qui utilise des équipements que peut potentiellement réduire nos pertes en ligne à l'avenir. L'étude a commencé le 2 août 2017 et se poursuivra pendant une longue période pour étudier ses capacités.

Chapleau PUC a maintenant une page Facebook et un compte Twitter pour favoriser la participation du client. Les sites de médias sociaux sont utilisés pour fournir des informations telles que les pannes d'électricité, énergie économie des idées, sécurité électrique et facturation aux clients.

Résultats du tableau de bord de Chapleau PUC montrent que l'utilitaire joue bien au nom de leurs clients pour fournir un service de qualité et de sécurité du réseau de distribution.

Qualité du service

- **Nouveaux services destinés aux consommateurs résidentiels ou aux petites entreprises branchés en temps voulu**

Chapleau PUC a relié 6 nouvelles mises à niveau de service en 2016 (pour les clients utilisant des connexions sous 750 volts). Toutes les corrections ont été faites sur la chronologie prescrite par l'ASC (cinq jours). Chapleau PUC continue pour atteindre 100 %, ce qui est supérieur à l'objectif de la CEO de 90 %.

- **Date et heure de rendez-vous respectées**

Chapleau PUC prévue de plus de 50 rendez-vous avec ses clients en 2016. Travail demandé par nos clients qui localise, se déconnecte, reconnecte, nouveau service et les connexions de mise à niveau de service, ainsi que d'autres nominations à la demande pendant les heures normales de bureau. Chapleau PUC continue de répondre à 100 % de ces nominations à l'heure, dépassant l'objectif de l'industrie de 90 %.

- **Réponse en temps voulu aux appels téléphoniques**

En 2016, Chapleau PUC a enregistré 765 appels entrants admissibles, en moyenne 3 appels par jour. L'utilitaire a un petit volume d'appels clients et cela nous permet de répondre à tous les appels dans la période de 30 secondes établie par DSC. Chapleau PUC a atteint 100% des appels téléphoniques admissibles répondu dans les délais supérieurs à la norme OEB 65% répondu à la règle du temps.

Satisfaction de la clientèle

- **Résolution dès la première communication**

Chapleau PUC enregistre toutes les plaintes. En 2016, Chapleau PUC a eu 8 plaintes, toutes liées à des demandes de revenus élevés. Les 8 plaintes déposées par Chapleau PUC ont été résolues à 100% de résolution.

Chapleau PUC a eu 8 réponses écrites aux demandes de renseignements, des demandes de bilan, une notification de déménagement ou des procédures d'ouverture de nouveaux comptes. Toutes les réponses ont été fournies dans les 10 jours.

- **Exactitude de la facturation**

Pour la période de 2016, Chapleau PUC a émis plus de 15 000 factures et a obtenu une précision de facturation de 99,99%. Cela place l'utilité au-dessus de l'objectif prescrit de l'OEB de 98%. Chapleau PUC poursuit ses efforts pour obtenir des résultats d'exactitude élevés et poursuit son effort continu pour reconnaître tout problème qui pourrait survenir.

- **Résultats du sondage sur la satisfaction de la clientèle**

Chapleau PUC a réalisé une enquête sur la satisfaction de la clientèle au printemps 2017 et présentera ces résultats dans le tableau de bord 2018 pour 2017. Au minimum, les distributeurs d'électricité sont tenus de mesurer et de signaler les résultats de satisfaction de leur clientèle au moins tous les deux ans. À l'heure actuelle, la CEO recommande aux distributeurs d'électricité la discrétion quant à la façon dont ils mettent en œuvre cette mesure.

Le sondage de Chapleau PUC demande aux clients des questions sur un large éventail de sujets, notamment: satisfaction globale avec Chapleau PUC, fiabilité, service à la clientèle, pannes, facturation et image d'entreprise. En 2014, Chapleau PUC a signalé des résultats d'enquête de satisfaction de la clientèle de 95%. Les commentaires généraux ont été positifs.

Sécurité

- **Sécurité du public**

En 2014, l'Office de l'énergie de l'Ontario a demandé à l'ESA de recommander une mesure de sécurité électrique pour la carte de pointage des PMA. Le premier sondage a été achevé en 2015 avec participation de 35 PMA. Chapleau PUC a participé à un autre sondage au printemps 2016 avec Hearst Power, Northern Ontario Wires, Hawkesbury Hydro et Embrun Hydro. Chapleau PUC comptait 233 clients dans le sondage. La mesure de sécurité est générée par l'ESA et comprend 3 composants.

- **Mesure A – Niveau de sensibilisation du public**

Chapleau PUC a participé à une enquête auprès d'autres services publics et utilise également Facebook, Twitter et notre site Web pour publier des informations sur la sécurité

- **Mesure B – Niveau de conformité avec le Règlement de l'Ontario 22/04**

Chapleau PUC a été vérifié au printemps 2016 par l'ESA pour respecter la conformité de 22/04. Le rapport d'évaluation de Chapleau PUC n'avait pas d'inconvénients et aucune possibilité d'amélioration. L'inspection de la diligence raisonnable de Chapleau PUC a été effectuée en septembre 2016 sans problème signalé.

- **Mesure C – Indice des incidents électriques graves**

Chapleau PUC n'a pas signalé d'incidence électrique.

Fiabilité du réseau

- **Nombre d'heures moyen où le client est privé d'électricité**

Chapleau PUC a diminué le nombre de pannes de 35 en 2015 à 17 en 2016. Parmi les 17 pannes, 6 ont été la perte d'approvisionnement ou les pannes programmées. La perte de panne d'approvisionnement est une combinaison de pannes programmées et de perte d'approvisionnement à 340 de nos clients d'un alimentateur Hydro One. Les arrêts programmés sont une combinaison de pannes programmées par les PMA et Hydro One. Les 11 pannes restantes étaient de nature courte et se répartissaient comme suit:

- Interférence étrangère 4
- Équipement défectueux 5
- Météo défavorable 2

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

Le nombre moyen de puissance de Chapleau PUC a été interrompu s'est amélioré de 2015 à 1,07% en 2016 .63. Chapleau PUC continuera à surveiller ses atouts avec les balayages infrarouges annuels de la station et l'ensemble du système de distribution, ainsi que l'inspection de la station et toutes les patrouilles de déficience du système de 2 mois.

Gestion de l'actif

- **Avancement de la mise en œuvre du plan du réseau de distribution**

Chapleau PUC a soumis un DSP avec son COS de 2016. Nous avons reçu une liste de la section non complétée du plan de la CEO en ce qui concerne notre DSP. Pour cette raison, nous avons demandé une prolongation pour soumettre de nouveau le plan. Le DSP de Chapleau PUC sert à décrire comment l'utilité développera, gèrera et maintiendra son équipement de système de distribution pour fournir un système de distribution sûr, fiable, efficace et rentable. Le DSP de Chapleau PUC évolue énergiquement vers des pertes de ligne inférieures. Bien qu'en 2016 Chapleau PUC n'ait pas de DSP formel, la société s'engage toujours dans un projet d'immobilisations qui sert à développer et à maintenir son système de distribution.

Contrôle des coûts

- **Évaluation de l'efficacité**

Les distributeurs d'électricité sont divisés en 5 groupes en fonction de la différence entre leurs coûts réels et prévus. Chapleau PUC est dans le même groupe qu'en 2015 (Groupe IV). Ce groupe est des services publics qui ont des coûts supérieurs à 10% à 25% de ceux prévus et reçoivent un facteur d'étirement de 0,45%. Le rapport de mise à jour de l'analyse comparative 2016 compte 13 services publics dans le groupe IV à partir de 11 en 2015.

La performance réelle des coûts de 68 LDC évaluée était meilleure que celle prévue par le modèle. Août 2014 - La performance des coûts de 2016 pour l'industrie s'est améliorée de 0,88%.

Chapleau PUC a connu une augmentation du coût total requis pour fournir des services de qualité et fiables à nos clients. La croissance des coûts de rémunération des employés ainsi que l'augmentation des dépenses de renouvellement ont tous contribué à l'augmentation des coûts d'exploitation et d'investissement.

Chapleau PUC continuera à travailler de manière proactive avec le remplacement des actifs et à améliorer notre classement vers un groupe plus performant.

- **Coût total par client**

Le coût total par client est calculé comme la somme des capitaux et des coûts d'exploitation de Chapleau PUC et en divisant ce coût par le nombre total de clients que nous desservons. Le coût total par client de Chapleau PUC pour 2016 est de 740 \$, soit une augmentation de 5,00 \$ à partir de 2015.

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

Cette mesure utilise le même coût total utilisé dans le calcul du coût par client ci-dessus, le coût total est divisé par les kilomètres de ligne que Chapleau PUC opère pour servir ses clients. Le taux 2016 de Chapleau PUC est de 34,163 \$ le km de ligne. Il s'agit d'une légère augmentation par rapport au chiffre 2015 de 33 436 \$.

Gestion de la conservation et de la demande

- **Économies d'énergie cumulatives nettes**

Économies d'énergie (pourcentage de l'objectif atteint) Chapleau PUC est basé sur le premier cadre de conservation 2015-2020. Chapleau PUC est membre d'un groupe avec 2 autres services publics (Grimsby et Hearst Power) et en tant que groupe, nous avons atteint notre objectif de 2016. En travaillant ensemble, ce groupe a trouvé des gains d'efficacité dans la prestation de conservation, ce qui entraînera des économies de coûts pour les clients de l'électricité. En groupe, notre objectif est de 1 057,69 Mwh à 2020. Le progrès du groupe vers l'objectif 2020 est de 35%. Les dépenses gouvernementales pour 2016 en matière d'économies d'énergie seront de 18 339 \$ pour ce groupe de services publics.

Chapleau PUC a une cible 2020 de 1,05 gWh et nous sommes actuellement à 44,81% de la cible. Notre réussite a été rendue possible grâce à la forte participation des entreprises locales aux programmes de rénovation et aux programmes d'éclairage écoénergétiques offerts aux consommateurs de Chapleau PUC par l'intermédiaire d'un fournisseur de services tiers spécialisé.

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**

L'Ontario exécute deux programmes de production renouvelable. Les fournisseurs FIT (tarif d'introduction) sont les clients qui mettent en place des équipements de production solaire ou renouvelable pour générer plus de 10 kW d'électricité à la fois.

Chapleau PUC n'a pas de connexions de génération renouvelable (FIT). Le circuit de transmission Hydro One est contraint.

- **Branchement en temps voulu de nouvelles installations de production de petite taille intégrées**

Les demandeurs MicroFit sont les clients qui demandent la production d'électricité à un niveau inférieur ou égal à 10 kW d'électricité. Chapleau PUC n'a associé aucune génération renouvelable.

Chapleau PUC n'a pas de connexions de génération Micro Fit en raison des contraintes de transmission d'Hydro One.

Ratios financiers

- **Liquidités : ratio de liquidité générale (actif à court terme/passif à court terme)**

En tant qu'indicateur de la santé financière, un ratio actuel supérieur à 1 est considéré comme étant bon car il indique que l'entreprise peut payer ses dettes à court terme et ses obligations financières. Les entreprises ayant un ratio supérieur à 1 sont souvent appelées «liquides». Plus le nombre est élevé, plus «liquide» et plus la marge de sécurité est importante pour couvrir les dettes à court terme et les obligations financières de la société.

Chapleau PUC a maintenu une situation financière saine avec un fort ratio actuel en 2016 de 2,03.

- **Levier financier : montant total de la dette (incluant endettement à court terme et à long terme)/capitaux propre**

La CEO est dotée d'une structure de capital réputée de 60% de la dette, 40% d'équité pour les distributeurs d'électricité lors de l'établissement des tarifs. Ce mix de capital réputé est égal à un ratio dette / capitaux propres de 1,5 (60/40). Un taux d'endettement supérieur à 1,5 indique qu'un distributeur est plus fortement levé que la structure de capital réputée. Un ratio dette / capitaux élevé peut indiquer qu'un distributeur d'électricité peut avoir de la difficulté à générer des flux de trésorerie suffisants pour effectuer son paiement de la dette. Un ratio d'endettement inférieur à 1,5 indique que le distributeur est moins levé que la structure de capital réputée. Un faible ratio dette / capitaux propres peut indiquer qu'un distributeur d'électricité ne profite pas de l'augmentation des bénéfices que le levier financier peut apporter.

Chapleau PUC maintient une position financière solide et n'a actuellement aucune dette.

- **Rentabilité : taux de rendement des capitaux propres réglementé - Présumé (inclus dans les tarifs)**

La rentabilité de Chapleau PUC est restée stable au cours des 5 dernières années à 9,12%.

- **Rentabilité : taux de rendement des capitaux propres réglementé - Atteint**

Le retour de Chapleau PUC réalisé en 2016 était de -3,82%. En 2016, une augmentation des dépenses a entraîné une baisse du rendement négatif de l'année en cours. Dépenses supplémentaires pour la planification de la relève pour la retraite du secrétaire / trésorier et le nouveau rôle de la direction. Ces dépenses étaient une dépense ponctuelle due à la transition, ne devrait donc pas se répéter à l'année suivante.

Les informations fournies par les distributeurs sur leurs performances futures (ou ce qui peut être interprété comme des informations prospectives) peuvent être assujetties 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, l'information sur les performances futures est destinée à être le meilleur jugement de la direction à la date de clôture du tableau de bord du rendement et pourrait être nettement différent à l'avenir.