

Carte de pointage - Northern Ontario Wires Inc.

9/29/2016

Résultats sur le rendement	Catégories de rendement	Mesures	2011	2012	2013	2014	2015	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	87,50%	97,20%	91,90%	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	0,00%	0,00%	100,00%	100,00%	100,00%	↑	65,00%		
	Satisfaction de la clientèle	Résolution dès la première communication				100%	100%				
		Exactitude de la facturation				100,00%	99,92%	↓	98,00%		
		Résultats du sondage sur la satisfaction de la clientèle				89%	89%				
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					80,14%				
		Niveau de conformité avec le Règlement de l'Ontario 22/04 <sup>1</sup>	BA	BA	BA	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	
	Fiabilité du réseau	Nombre d'heures moyen où le client est privé d'électricité <sup>2</sup>	3,42	4,63	3,89	2,19	1,10	↓		3,75	
		Nombre moyen d'occurrences où le client est privé d'électricité <sup>2</sup>	1,23	2,19	1,62	1,41	0,61	↓		1,70	
	Gestion de l'actif	Avancement de la mise en œuvre du plan du réseau de distribution				Excellent	Excellent				
	Contrôle des coûts	Évaluation de l'efficacité		1	1	1	1				
		Coût total par client <sup>3</sup>	581\$	627\$	687\$	643\$	608\$				
		Coût total par kilomètre de ligne de transport <sup>3</sup>	9 506\$	10 284\$	11 268\$	10 532\$	9 975\$				
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 <sup>4</sup>					11,83%			4,31 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					100,00%				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)	2,22	1,94	1,59	1,22	1,31				
		Levier financier : montant total de la dette (incluant endettement à court terme et à long terme)/capitaux propres	0,83	1,22	1,69	1,71	1,52				
		Rentabilité : taux de rendement des capitaux propres réglementé	Présumé (inclus dans les tarifs)	9,85%	8,01%	8,98%	8,98%	8,98%			
			Atteint	10,65%	2,48%	-13,11%	8,99%	6,20%			

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 *Priorité à la conservation de l'énergie* de 2015 à 2020. Cette évaluation fait l'objet d'un examen et peut être modifiée à l'avenir.

**Légende:**

**Tendance sur 5 ans**  
 vers le haut    vers le bas    stable

**Année actuelle**  
 objectif atteint    objectif non-atteint

## Annexe A – Discussion et analyse de gestion de la carte de pointage 2015 (« DAG de la carte de pointage 2015 »)

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 dans la DAG de la carte de pointage 2015 : [http://www.ontarioenergyboard.ca/OEB/Documents/scorecard/Scorecard\\_Performance\\_Measure\\_Descriptions.pdf](http://www.ontarioenergyboard.ca/OEB/Documents/scorecard/Scorecard_Performance_Measure_Descriptions.pdf)

### DAG de la carte de pointage – Vue d'ensemble

En 2015, Northern Ontario Wires Inc. a encore une fois, dépassé tous les objectifs de rendement. Les résultats de la fiabilité du réseau ont démontré une amélioration semblable à d'autres services publics en Ontario. NOW Inc. remplace l'équipement âgé selon la mise en œuvre du plan du réseau de distribution et a augmenté les activités de contrôle de la végétation afin d'atténuer les pannes de courant. NOW Inc. est également un membre du groupe Customer First pour la livraison des programmes de conservation. Encore que 2015 était une année de transition, NOW Inc. s'attend des meilleurs résultats dans les années suivantes.

En 2016, l'organisation s'attend d'entretenir les excellents résultats et améliorer ou possible. L'entretien des résultats est une priorité, car ceci améliore l'efficacité opérationnelle, le rendement et la satisfaction des clients global.

### Qualité du service

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

En 2015, Northern Ontario Wires Inc. a effectué 100 % des branchements à une ligne basse tension pour 12 clients résidentiels et petites entreprises admissible (ceux qui utilisent un branchement de moins de 750 volts) à l'intérieur des cinq jours prescrits par la Commission de l'énergie de l'Ontario (CEO). Ce résultat est entretenu par rapport à l'année précédente et supérieure à l'exigence de 90 % prescrite par la CEO. Lorsque possible, Northern Ontario Wires Inc. collabore les activités de branchements avec des activités de construction prévues par d'autres services publics ou les organismes municipaux et provinciaux. En ce moment, Northern Ontario Wires Inc. est en collaboration avec les municipalités locales afin d'améliorer la coordination entre les activités de construction.

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

Northern Ontario Wires Inc. rencontre des clients pour réaliser des travaux demandés par ses clients, procéder à la lecture des compteurs, faire des rebranchements ou effectuer des consultations nécessaires. Conformément avec l'année précédente, NOW Inc. a respecté 100% de ces rendez-vous à l'heure prévue, surpassant considérablement l'objectif de 90% établi pour l'industrie.

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

En 2015, Northern Ontario Wires Inc. a reçu 5,964 appels de la clientèle; une augmentation d'au-delà 23% par rapport à l'année précédente. Nos agents ont répondu à ces appels dans un délai de 30 secondes ou moins. Ce résultat surpasse l'objectif de 65% prescrit par la CEO en matière de réponse aux appels téléphoniques. Northern Ontario Wires Inc. n'emploie pas un répondeur automatisé et se fie et encourage un service à la clientèle un à un. Le nombre d'appels est conforme avec les années précédentes.

## Satisfaction de la clientèle

- **Résolution dès la première communication**

Résolution dès la première communication peut être mesurée selon plusieurs façons et l'avis réglementaire en surplus est nécessaire afin de réaliser l'information comparable et significative parmi les distributeurs d'électricité.

Chez Northern Ontario Wires Inc., la résolution dès le premier contact a été mesurée selon les réponses des greffières. Tous les appels sont notés. Certains cas ont requis une correspondance écrite et sont documentés en conséquence. NOW Inc. a résolu les soucis avec une exactitude de 100%. Dans la plupart des cas, la raison primaire pour les appels était des demandes de solde ainsi que de notification de déménagement.

- **Exactitude de facturation**

Pendant la période du 1<sup>er</sup> janvier 2015 jusqu'au 31 décembre 2015, Northern Ontario Wires Inc. a émis plus que 74,000 factures et a atteint une exactitude de 99.92%. Ceci est supérieur à l'objectif de 98% prescrit par la CEO.

Northern Ontario Wires Inc. continue à surveiller les résultats et processus de l'exactitude de facturation afin d'identifier des occasions d'amélioration.

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

En 2014, Northern Ontario Wires Inc. a entrepris un sondage de satisfaction de la cliente. Le sondage procure de l'information qui alimente les discussions sur les améliorations pouvant être apportées au service à la clientèle, et ce, dans tous les départements de l'entreprise. Un rapport final est produit, lequel confirme les degrés de satisfaction de la clientèle et détermine les secteurs devant être améliorés. Les sondages de satisfaction de la clientèle aident également à déterminer les modes de communication avec la clientèle qui sont les plus efficaces.

Les questions de ces sondages englobent une grande diversité de sujets pertinents, notamment la satisfaction générale à l'égard de Northern Ontario Wires Inc., la fiabilité, le service à la clientèle, les pannes, la facturation, le coût de l'électricité et l'image de l'entreprise.

Les résultats du sondage sur la satisfaction de la clientèle pour la carte de pointage 2014 nous indiquent que les clients sont très ou plutôt satisfaits avec Northern Ontario Wires Inc. Un résultat de 89% a été obtenu. Les réponses globales étaient positives et Northern Ontario Wires Inc. continuera de surveiller les réponses et la satisfaction de la clientèle.

## Sécurité

- **Sécurité publique**

- **Niveau de sensibilisation du public (mesure à déterminer)**

Northern Ontario Wires Inc. continue d'encourager l'importance de se protéger et d'utiliser l'électricité de façon avisée dans son territoire et entretient un site Web avec des conseils sécuritaires. De plus, de l'information au sujet des pannes et des conseils pour préparer pour une panne sont offerts au client. NOW Inc. a reçu une note de 80.14% pour le niveau de sensibilisation du public, qui était le résultat d'un sondage du Electrical Safety Authority, en collaboration avec un distributeur voisin.

## o Niveau de conformité avec le Règlement de l'Ontario 22/04

Au mois de janvier 2015, Northern Ontario Wires Inc. a été déclarée conforme au Règlement de l'Ontario 22/04 (Sécurité de la distribution d'électricité). Ceci est le même résultat que 2014. Avant 2014, il y avait quelques points d'amélioration, qui ont été corrigés immédiatement. Northern Ontario Wires Inc. s'engage fortement aux avis sécuritaires et met en œuvre les politiques et procédures nécessaires.

## o Indice des incidents électriques graves

Northern Ontario Wires Inc. n'avait aucun incident électrique en 2015.

## Fiabilité du réseau

### • Nombre d'heures moyen où le client est privé d'électricité

Le nombre d'heures moyen que les clients de Northern Ontario Wires Inc. ont été privé en 2015 est diminué. Le rendement de fiabilité du réseau de Northern Ontario Wires Inc. démontre une tendance d'amélioration comparativement aux cinq années précédentes. Les exigences de constructions de Northern Ontario Wires Inc. sont revues afin d'améliorer la résilience aux tempêtes, promouvoir les pratiques d'élagage et que les mises au niveau au réseau de distribution sont exécutées régulièrement.

Northern Ontario Wires Inc. continue de considérer la fiabilité du service d'électricité une priorité pour ses clients et en effet, a développé un programme depuis plusieurs années pour effectuer des mises à niveau au réseau et qui ont été incorporés dans le plan de Gestion d'Actifs ainsi que les travaux d'investissement.

### • Nombre moyen d'occurrences où le client est privé d'électricité

Le nombre moyen de pannes de courant pour un client de Northern Ontario Wires Inc. en 2015 est de 0.61, ce qui se situe à l'intérieur de l'objectif de 1.70. La fréquence des pannes subies par les clients de Northern Ontario Wires Inc. diminue légèrement depuis quelques années, prouvant l'efficacité de notre plan de gestion d'actifs. Northern Ontario Wires Inc. a adopté une approche proactive afin d'équilibrer la planification du système de réseau, ainsi que des programmes d'investissement de l'infrastructure et de remplacement pour adresser les risques immédiats associés avec les vieux actifs; gérer les risques du système de distribution; s'assurer d'une livraison d'électricité sûre et fiable; et équilibrer l'abordabilité pour les contribuables et l'entreprise.

## Gestion de l'actif

### • Avancement de la mise en œuvre du plan de réseau de distribution

Le progrès de la mise en œuvre du plan du réseau de distribution est une nouvelle mesure du rendement prescrite par la Commission de l'énergie de l'Ontario. Cette mesure existe depuis 2013 et est cohérente avec d'autres mesures. Les services publics ont la latitude de déterminer une façon de mesurer qui correspond le mieux à leur organisation. Le Plan du réseau de distribution (PRD) présente les dépenses en immobilisations prévues au cours des cinq prochaines années, lesquelles sont requises pour entretenir et élargir le réseau afin d'arriver à desservir les clients actuels et futurs de Northern Ontario Wires Inc. La mesure « Progrès de la mise en œuvre du plan du réseau de distribution » vise à évaluer l'efficacité de Northern Ontario Wires Inc. à planifier et à mettre en œuvre le PRD.

Northern Ontario Wires Inc. mesure le progrès de la mise en œuvre de son PRD en tant qu'un ratio des dépenses en immobilisations totales réelles faites durant une année civile par rapport au montant total des dépenses en immobilisations prévus pour la même année civile.

## Contrôle des coûts

- **Évaluation de l'efficacité**

Les coûts totaux pour les compagnies de distribution d'électricité de l'Ontario sont évalués par Pacific Economics Group LLC au nom de la CEO afin de produire un classement unique en matière d'efficacité. Les distributeurs d'électricité sont répartis en cinq groupes, définis en fonction de la valeur de la différence entre les coûts réels et prévus de chacun. En 2015, pour la quatrième année de fil, Northern Ontario Wires Inc. a été classée dans le Groupe 1, ce qui signifie que ce service public fonctionne comme le plus efficace. Northern Ontario Wires Inc. travaille d'une façon pour s'assurer cette évaluation continue.

- **Coût total par client**

Le coût total par client est calculé par la somme des coûts d'immobilisation et de gestion de Northern Ontario Wires Inc. divisés par le nombre total de clients desservis par Northern Ontario Wires Inc. Le résultat de Northern Ontario Wires Inc. pour 2015 est de 608 \$ par client, ce qui représente une diminution de 5,3 % par rapport à 2014.

Northern Ontario Wires Inc. continue d'exploiter des solutions afin de baisser les coûts d'immobilisation pour être plus rentable à nos clients. Les programmes provinciaux tels que les tarifs selon l'heure de la consommation, la croissance des salaires et des allocations de nos employés, ainsi que les investissements dans de nouveaux systèmes informatiques et le renouvellement et croissances du système de distribution, ont tous contribué à une augmentation de coûts d'immobilisation et de gestion. Cependant, Northern Ontario Wires Inc. a atténué ces augmentations avec de la planification et des partages de coûts efficaces. Northern Ontario Wires Inc. continuera de mettre en œuvre des initiatives et des améliorations de productivité pour aider à compenser quelques coûts associés avec les améliorations du système futur.

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

Cette mesure utilise le même calcul que le coût total par client ci-dessus. Le coût total est divisé par le nombre de kilomètres de lignes que Northern Ontario Wires Inc. exploite dans son territoire pour desservir ses clients. Le taux de Northern Ontario Wires Inc. pour 2015 est 9,975 \$ par kilomètre de ligne, soit une diminution de 5,25% par rapport à 2014. Northern Ontario Wires Inc. a connu une croissance minimale pour le total kilomètre de ligne, en raison d'une croissance de clients annuelle faible. Référez-vous au coût total par client ci-dessus pour les commentaires des inducteurs de coûts. Northern Ontario Wires Inc. continue de chercher des solutions innovantes pour aide à assurer un coût/ km de lignes compétitif et dans les limites acceptables à nos clients.

## Gestion de la conservation et de la demande

- **Économies d'énergie cumulatives nettes (pourcentage des objectifs atteints)**

NOW Inc. est engagé à aider nos clients à comprendre leur consommation d'énergie en offrant des programmes qui leur permettent de devenir plus économes en énergie. En tant de distributeurs électriques, NOW Inc. à un objectif de conservation de 4,31 gigawattheures au cours des six prochaines années. Les résultats pour 2015 montrent une progression de 11,83% par rapport à cet objectif. Puisque le plan de conservation a une durée de six ans, NOW Inc. prévoit qu'un minimum de 17% de la cible est requis chaque année afin d'atteindre l'objectif en 2020. NOW Inc. s'attend une plus grande participation des clients commerciaux dans les programmes d'éclairage et de modernisations dans les prochaines années. Les clients résidentiels ont également participé aux événements de coupons «*saveonenergy*» en changeant les lumières dans leurs propres maisons pour réaliser des économies en énergie et en achetant des appareils économes en énergie. Les efforts combinés de tous les programmes des classes résidentiels et commerciaux ont contribué aux résultats.

NOW Inc. croit également que les collaborations sont un élément clé pour le succès global. Afin de réaliser les objectifs en conservation sous le cadre de «*Conservation First*», qui a été introduit en 2015 par la *Société indépendante d'exploitation du réseau d'électricité (SIERE)*, NOW Inc. travaille avec d'autres services publics dans la province grâce à un groupe collaboratif appelé *CustomerFirst*, pour concevoir et offrir des programmes de conservation efficaces et rentables au client. En travaillant ensemble, le groupe *CustomerFirst* trouvera l'efficacité dans la prestation de conservation, et cela conduira à des économies pour les consommateurs d'électricité.

En tant que membre de *CustomerFirst*, NOW Inc. est part d'un Plan de Conservation commun, qui a été approuvé par la SIERE. Le plan conjugué atteindra 141,877 MWh d'épargne, qui est égal aux objectifs combinés de chaque membre de *CustomerFirst* dans le nouveau cadre.

NOW Inc. est engagée à fournir des programmes de conservation rentables à ses clients afin de réduire la consommation et les factures d'électricité. Tous les classes et types de clients sont couverts dans le plan conjugué et les clients auront accès à plusieurs programmes provinciaux, locaux et pilotes. Le Plan de Conservation comprend de quatre programmes pilotes qui seront développés et lancés pour répondre aux besoins des clients locaux. En 2015, *CustomerFirst* a reçu l'approbation de la SIERE pour offrir un programme résidentiel pilote, conçu pour aider les clients avec le chauffage électrique. Ce programme sera disponible dans la région de NOW Inc. dès l'automne 2016.

Grâce au Plan de Conservation de *CustomerFirst*, NOW Inc. continuera à travailler en collaboration avec les autres services publics afin de réaliser des efficacités et de réduire les coûts. Le groupe partagera des ressources et travailleront ensemble dans tous les domaines de conservation, y compris les ventes, le marketing, et le soutien pour les projets et les clients afin d'emporter la valeur aux contribuables.

## 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**

Les distributeurs d'électricité doivent effectuer des études d'impact du branchement dans les 60 jours suivant la réception d'une soumission officielle complète pour des projets ne visant pas l'expansion ou l'amélioration du réseau, ou dans les 90 jours si l'expansion ou l'amélioration est requise. Northern Ontario Wires Inc. a eu aucune étude d'impact du branchement aux installations de production d'énergie renouvelable en 2015. Northern Ontario Wires Inc. désigne ce travail à un consultant en ingénierie.

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

Les installations de production de 10 kW ou moins sont considérées comme des micro-installations de production d'énergie. En 2015, Northern Ontario Wires Inc. n'a pas eu de nouvelles micro-installations de production pour des projets > 10kW. La Commission de l'énergie de l'Ontario exige que ces installations soient branchées dans les cinq jours ouvrables au moins dans 90 % du temps; le processus de Northern Ontario Wires Inc. pour ce type de branchement est transparent et simplifié; l'entreprise travaille toujours en étroite collaboration avec ses clients et entrepreneurs pour régler tout problème rapidement et s'assurer que le branchement soit effectué à temps.

## Ratios financiers

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

Le ratio de liquidité générale de Northern Ontario Wires a augmenté de 1,22 en 2014 à 1,31 en 2015. Ceci représente les actifs actuels sur les passifs actuels. NOW Inc. prévoit que cette tendance continuera à l'approche d'un changement de base de taux.

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

Northern Ontario Wires Inc. continue d'entretenir un ratio de levier financier de 60% à 40%, en ligne avec l'objectif prescrit par la CEO – démontré par un ratio de 1.52 en 2015.

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

Les tarifs de distribution actuels de Northern Ontario Wires Inc. ont été approuvés par la Commission de l'énergie de l'Ontario et incluent un rendement réglementaire des capitaux propres prévu (présumé) de 8,98 %. La CEO permet un distributeur de gagner entre +/- 3% sur le rendement de capitaux propres attendu. Quand un distributeur effectue un rendement hors de cette gamme, le rendement actuel peut lancer un examen réglementaire des revenus et des coûts par la CEO.

- **Rentabilité : taux de rendements des capitaux propres réglementé – Atteint**

En 2015, le rendement réglementaire des capitaux propres de Northern Ontario Wires Inc. a été de 6,20 %, qui est dans l'objectif de +/- 3% permis par la CEO. NOW Inc. a soumis une application de coût de service pour le 1<sup>er</sup> mai, 2017, qui ajustera les taux afin de réaliser un profit et atteindre les objectifs prescrits par la CEO. Bien que NOW Inc. est dans l'objectif, un changement de base de taux est nécessaire.

## **Remarque aux lecteurs de la DAG de la carte de pointage 2015**

Les renseignements fournis par les distributeurs relativement à leur rendement futur (ou ce qui peut être interprété comme étant de l'information de nature prospective) pourraient être soumis à différents risques, incertitudes et autres facteurs pouvant faire en sorte que les événements, conditions ou résultats diffèrent en réalité des résultats passés ou des résultats envisagés par le distributeur en ce qui concerne son rendement futur. Parmi les facteurs qui peuvent causer de telles différences : modifications apportées à la législation ou à la réglementation, conditions des marchés financiers, conditions économiques en général et conditions météorologiques. Pour ces raisons, les renseignements relatifs au rendement futur sont au meilleur jugement des gestionnaires à la date de publication de la carte de pointage et pourraient être sensiblement différents dans l'avenir.