

# Carte de pointage - Waterloo North Hydro 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	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%		90,00%		
		Date et heure de rendez-vous respectées	99,70%	99,80%	99,90%	99,60%	100,00%		90,00%		
		Réponse en temps voulu aux appels téléphoniques	91,50%	87,60%	95,10%	88,80%	88,10%		65,00%		
	Satisfaction de la clientèle	Résolution dès la première communication				99,93%	99,95%				
		Exactitude de la facturation				99,96%	99,95%		98,00%		
		Résultats du sondage sur la satisfaction de la clientèle				96%	96%				
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					82,00%				
		Niveau de conformité avec le Règlement de l'Ontario 22/04 <sup>1</sup>	C	C	C	C	C		C	C	
		Indice des incidents électriques graves	Nombre d'incidents liés au grand public	2	1	1	0	1		1	1
	Taux par 10, 100 ou 1 000 km de ligne de transport		1,293	0,649	0,642	0,000	0,633		0,450	0,450	
	Fiabilité du réseau	Nombre d'heures moyen où le client est privé d'électricité <sup>2</sup>	0,75	1,66	5,17	0,81	0,90		1,83	1,83	
		Nombre moyen d'occurrences où le client est privé d'électricité <sup>2</sup>	0,85	1,39	3,14	1,21	1,58		1,49	1,49	
	Gestion de l'actif	Avancement de la mise en œuvre du plan du réseau de distribution				99,73%	119,44%				
	Contrôle des coûts	Évaluation de l'efficacité		3	3	3	3				
		Coût total par client <sup>3</sup>	695\$	673\$	728\$	760\$	762\$				
		Coût total par kilomètre de ligne de transport <sup>3</sup>	23 717\$	23 080\$	25 066\$	26 299\$	26 109\$				
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>					15,54%		82,38 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	77,78%	100,00%	100,00%	100,00%	87,50%				
Branchement en temps voulu de nouvelles installations de production de petite taille intégrées				100,00%	100,00%	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)	0,96	0,83	0,97	0,89	0,94				
		Levier financier : montant total de la dette (incluant endettement à court terme et à long terme)/capitaux propres	0,92	1,07	1,06	1,24	1,33				
		Rentabilité : taux de rendement des capitaux propres réglementé	Présumé (inclus dans les tarifs)	9,58%	9,58%	9,58%	9,58%	9,58%			
			Atteint	10,04%	7,41%	8,70%	7,26%	6,65%			

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