

# Carte de pointage - Cooperative Hydro Embrun Inc.

8/26/2024

Résultats sur le rendement	Catégories de rendement	Mesures	2019	2020	2021	2022	2023	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%	96,15%	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	96,38%	95,46%	94,22%	94,07%	96,35%	↘	65,00%		
	<b>Satisfaction de la clientèle</b>	Résolution dès la première communication	91,36	92,48%	92,48	97,38	97,38				
		Exactitude de la facturation	99,84%	99,95%	99,97%	99,94%	99,87%	↔	98,00%		
		Résultats du sondage sur la satisfaction de la clientèle	86,24	88,00%	88,00	90,41	90,41				
<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	84,00%	84,00%	87,40%	87,40%	85,00%				
		Niveau de conformité avec le Règlement de l'Ontario 22/04 <sup>1</sup>	C	C	C	C	C	↔		C	
		Indice des incidents	Nombre d'incidents liés au grand public	0	0	0	0	0	↔	0	
	<b>Fiabilité du réseau</b>	électrique graves	Taux par 10, 100 ou 1 000 km de ligne de transport	0,000	10,000	0,000	0,000	0,000	↘	0,000	
			Nombre d'heures moyen où le client est privé d'électricité <sup>2</sup>	0,03	0,03	0,02	0,01	0,01	↘	0,14	
	<b>Gestion de l'actif</b>	Nombre moyen d'occurrences où le client est privé d'électricité <sup>2</sup>		0,09	0,01	0,01	0,01	0,00	↘	0,03	
			Avancement de la mise en œuvre du plan du réseau de distribution	Completed	Completed	Completed	Completed	Completed			
	<b>Contrôle des coûts</b>	Évaluation de l'efficacité		1	1	1	1	1			
			Coût total par client <sup>3</sup>	511\$	511\$	493\$	482\$	554\$			
			Coût total par kilomètre de ligne de transport <sup>3</sup>	33 552\$	33 299\$	31 739\$	32 688\$	37 166\$			
<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	<b>Branchement à des installations de production d'énergie renouvelable</b>	Branchement en temps voulu de nouvelles installations de production de petite taille intégrées						100,00%	↔	90,00%	
<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)	2,03	2,04	2,10	2,25	2,23				
		Levier financier : montant total de la dette (incluant endettement à court terme et à long terme)/capitaux propres	0,09	0,06	0,03	0,00	0,00				
		Rentabilité : taux de rendement des capitaux propres réglementé	Présumé (inclus dans les tarifs)	9,00%	9,00%	9,00%	9,00%	8,66%			
			Atteint	10,03%	11,35%	13,25%	15,94%	10,68%			

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

2. 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.

**Légende:**

**Tendance sur 5 ans**

↗ vers le haut   ↘ vers le bas   ↔ stable

**Année actuelle**

● objectif atteint   ● objectif non-atteint

# Cooperative Hydro Embrun Inc.

## Analyse de la gestion et discussion du tableau de bord 2023 ("2023 Scorecard MD&A")

Le lien ci-dessous fournit un document intitulé "Scorecard - Descriptions des mesures de performance" qui contient la définition technique, la description en langage clair et les méthodes de comparaison pour chacune des mesures du tableau de bord dans l'Analyse de la gestion et discussion du tableau de bord 2023

[:http://www.ontarioenergyboard.ca/OEB/ Documents/scorecard/Scorecard Performance Measure Descriptions.pdf](http://www.ontarioenergyboard.ca/OEB/Documents/scorecard/Scorecard%20Performance%20Measure%20Descriptions.pdf)

### Scorecard MD&A - Vue d'ensemble générale

En 2023, la Coopérative Hydro Embrun ("CHE") a atteint ou dépassé tous ses objectifs de performance. CHEI continue de poursuivre activement de nouvelles mesures de contrôle des coûts, ce qui a entraîné une amélioration des indicateurs de coût par client tout au long de l'année. Depuis 2019, CHEI se classe constamment parmi les entreprises locales de distribution (LCDs) les plus efficaces de la province. La coopérative reste concentrée sur l'identification de solutions permettant de réaliser des économies et sur la promotion d'initiatives de partage des coûts avec les services publics voisins afin d'améliorer l'efficacité et de fournir de la valeur à ses clients.

#### Qualité du service

##### Connexion des nouveaux services résidentiels/petites entreprises dans les délais

CHEI a connecté 45 (100%) de ses 45 clients résidentiels et petites entreprises éligibles en basse tension (ceux utilisant des connexions de moins de 750 volts) à son réseau dans le délai de cinq jours prescrit par la Commission de l'énergie de l'Ontario (OEB). • Rendez-vous programmés respectés dans les délais

##### Rendez-vous programmés respectés dans les délais

En 2023, CHEI a programmé 6 rendez-vous avec ses clients pour effectuer les travaux demandés par les clients, relever les compteurs, reconnecter ou effectuer d'autres tâches nécessaires. Conformément à l'année précédente, la coopérative a respecté 100% de ces rendez-vous dans les délais, dépassant ainsi largement l'objectif de l'industrie de 100%. • Appels téléphoniques répondus dans les délais

##### Appels téléphoniques répondus dans les délais

En 2023, l'équipe de service à la clientèle de CHEI a répondu à 1 480 appels sur les 1 536 reçus. 96,35% de ces appels ont été pris en charge

par un agent dans les 30 secondes, dépassant l'objectif de 65% de l'OEB pour les réponses en temps opportun. Cela reflète une amélioration notable par rapport aux performances de 2022, où le taux de réponse était déjà élevé à 94,07%.

## Satisfaction des Clients

### Résolution au premier contact – Satisfaction des clients

CHEI a mené son enquête biannuelle au printemps 2023. Les résultats ci-dessous sont toujours en vigueur pour cette fiche rendement actuel. CHEI utilise son enquête de satisfaction des clients pour suivre son indicateur de "Résolution au premier contact". L'utilité a utilisé une moyenne des questions suivantes de l'enquête. La coopérative estime que les résultats reflètent fidèlement la réalité.

1. Avez-vous contacté le service client de la coopérative au cours des 12 derniers mois pour obtenir des informations ou de l'assistance ?
2. En repensant à votre dernier contact avec la Coopérative Hydro Embrun, le représentant du service client vous a-t-il fourni les informations recherchées ?
3. Si non, quelles informations vous manquaient-elles ?
4. De manière générale, comment évalueriez-vous la performance du représentant du service client dans le traitement de votre demande d'information ? L'utilité a rapporté des résultats de 97,38%.

### Résolution au premier contact – Exactitude de la facturation

L'exactitude de la facturation reflète la constance avec laquelle CHEI émet des factures clients sans erreurs. Du 1er janvier 2023 au 31 décembre 2023, CHEI a émis plus de 31 343 factures avec une précision de 99,87 %. Bien que cela diffère légèrement de l'objectif de l'OEB de 98,00 %, CHEI reste déterminée à surveiller et à affiner ses processus de facturation pour améliorer la précision et assurer à ses clients un service de la plus haute qualité.

### Résultats de l'enquête de satisfaction des clients

CHEI a mené une enquête de satisfaction des clients au printemps 2023. Les objectifs de l'enquête comprenaient la mesure de : • Performance globale de la coopérative. o Fiabilité o Options de facturation et de paiement o Qualité du service fourni par le service client o Qualité du service fourni par les employés sur le terrain o Connaissance et utilisation par les clients des services en ligne de la coopérative o Soutien des clients pour une utilisation accrue des énergies renouvelables o Opinions des clients sur la manière d'aborder les pratiques durables o Coût de l'électricité o Performance globale L'utilité a utilisé Survey Monkey pour publier son enquête et l'a affichée sur son site Web. Une insertion dans les factures communiquant l'enquête et le prix a été incluse dans toutes les factures. L'enquête a été réalisée au printemps 2023 et a donné une cote de satisfaction client de 90,41 %. La coopérative a l'intention de continuer à sonder ses clients sur une base biannuelle pour surveiller et évaluer leurs connaissances, perceptions et satisfaction concernant les services de la coopérative.

### **Composante A – Sensibilisation du public à la sécurité électrique**

La composante Sensibilisation du public à la sécurité électrique de la mesure de sécurité publique vise à évaluer la connaissance des précautions essentielles en matière de sécurité électrique parmi le public dans le territoire de service du distributeur d'électricité. Elle mesure l'efficacité des activités des distributeurs dans la prévention des accidents électriques. La coopérative a mené une enquête en ligne entre janvier 2024 et mars 2024, 299 répondants ont complété l'enquête, ce qui a donné un score de 85,00 % en matière de Sensibilisation du public. À l'avenir, la coopérative prévoit d'améliorer ses résultats en communiquant des mesures de sécurité à ses clients.

### **Composante B – Conformité au Règlement de l'Ontario 22/04**

En tant que distributeur agréé, CHEI doit se conformer au Règlement de l'Ontario 22/04 sur la sécurité de la distribution électrique, et la conformité à ce règlement est soumise à des audits annuels et à des déclarations de conformité. CHEI a établi des pratiques et des procédures conformes au Règlement de l'Ontario 22/04 et a rapporté des audits satisfaisants. CHEI doit également soumettre une déclaration annuelle de conformité pour certaines sections du règlement, indiquant sa conformité. L'ESA effectue également une série d'inspections de diligence raisonnable auprès de tous les distributeurs. Aucun élément significatif n'a été soulevé lors de ces inspections.

### **Composante C – Indice des incidents électriques graves**

CHEI n'a eu aucun incident électrique grave à signaler en 2023.

## Fiabilité du système

### Nombre moyen d'heures d'interruption de courant par client

En 2023, CHEI a réalisé une amélioration significative de la fiabilité, avec une diminution du nombre d'interruptions passant de 26 en 2022 à seulement 11 en 2023. Cette amélioration est principalement due à l'entretien proactif des transformateurs et aux efforts continus pour renforcer la fiabilité du système. La fiabilité de CHEI reste forte, avec des variations généralement liées aux mauvaises conditions météorologiques ou à l'entretien programmé—des facteurs souvent hors du contrôle de la coopérative.

Lorsqu'une panne de courant survient dans le système de distribution, CHEI intervient rapidement pour résoudre le problème. CHEI accorde une grande priorité à la fiabilité de son service électrique et continue de surveiller régulièrement ses actifs de distribution afin de garantir à ses clients un service constant et fiable.

### Nombre moyen de fois où le courant est interrompu par client

En 2023, CHEI a également réalisé une amélioration significative de la fiabilité, avec une diminution du nombre d'interruptions passant de 49 en 2022 à seulement 21 en 2023. Comme mentionné précédemment, cette amélioration est en grande partie attribuable à l'entretien proactif des transformateurs et aux efforts continus pour renforcer le système. Bien que des variations occasionnelles soient généralement liées aux conditions météorologiques ou à l'entretien programmé, CHEI reste déterminée à résoudre rapidement toute panne de courant et à assurer un service constant et fiable pour ses clients.

## Gestion des Actifs

### Progrès de la mise en œuvre du plan de système de distribution

CHEI a complété et déposé son Plan de Système de Distribution ("DSP") dans le cadre de sa demande de tarif de distribution pour 2023. Le Plan de Système de Distribution, qui détaille le plan d'investissement historique et projeté de la coopérative, est disponible dans la Pièce 2 de la demande de tarif de distribution.

### Évaluation de l'efficacité

Le Pacific Economics Group LLC, mandaté par la Commission de l'énergie de l'Ontario (OEB), évalue les coûts totaux des entreprises locales de distribution d'électricité à travers l'Ontario pour produire un classement d'efficacité complet. Depuis 2015, CHEI maintient fièrement sa position dans le Groupe 1, la catégorie d'efficacité la plus élevée, associée à un facteur d'ajustement de 0,00—indiquant les opérations les plus efficaces de la province. Être dans le Groupe 1 reflète l'engagement de CHEI à fournir à ses clients un service fiable et rentable. Ce classement témoigne de la gestion rigoureuse des coûts par CHEI et de son approche stratégique en matière d'investissements en capital et de dépenses opérationnelles. À l'avenir, CHEI s'engage à maintenir ce niveau d'excellence. La coopérative continuera à surveiller de près ses coûts et à mettre en œuvre les meilleures pratiques pour rester à l'avant-garde de l'efficacité dans l'industrie. L'objectif de CHEI est de gérer les ressources de manière à offrir constamment de la valeur à ses clients, en s'assurant qu'ils bénéficient des plus hauts niveaux d'efficacité et de fiabilité du service.

### Coût total par client

Le coût total par client est calculé en combinant les dépenses en capital et d'exploitation de CHE, puis en les divisant par le nombre total de clients desservis. En 2023, ce coût était de 554 \$ par client, reflétant une augmentation par rapport à 483 \$ par client en 2022, principalement due à la révision des tarifs dans la demande de tarif de distribution pour 2023.

CHEI s'engage à remplacer de manière proactive les actifs de distribution selon un calendrier soigneusement géré, qui équilibre la fiabilité du système avec les impacts des tarifs pour les clients, comme souligné dans nos demandes de tarif de distribution pour 2023. CHEI continuera à mettre en œuvre des initiatives de productivité et d'amélioration pour atténuer les coûts futurs associés aux améliorations du système. De plus, les efforts continus d'engagement des clients de CHEI garantiront que les clients ont leur mot à dire dans l'élaboration des plans d'investissement de CHE, alignant nos investissements sur leurs besoins et leurs attentes.

### Coût total par kilomètre de ligne (RRR 2.1.5 caractéristiques de l'utilité)

En 2023, le coût total par kilomètre de ligne était de 37 166 \$, ce qui représente une augmentation par rapport à 2022, où il était de 32 668 \$. Comme expliqué précédemment, CHEI a révisé ses tarifs dans une demande de tarif de distribution pour 2023. CHEI reste déterminée à gérer soigneusement les améliorations du système et les impacts sur les tarifs des clients, les coûts devant rester stables jusqu'à la prochaine révision des tarifs en 2028. Les initiatives en cours continueront d'améliorer la fiabilité du système et d'impliquer les clients dans les décisions d'investissement en capital.

## Gestion de la conservation et de la demande

### Économies d'énergie cumulatives nettes (pourcentage de l'objectif atteint)

À la suite de la directive du ministre de l'Énergie, du Développement du Nord et des Mines du 20 mars 2019, le cadre de la conservation d'abord (CFF) de l'IESO a été révoqué. Toutes les activités de gestion de la demande et de la conservation de l'électricité pour 2019 et 2020 seront centralisées et administrées par l'IESO.

Étant donné que les distributeurs ne travaillent plus en vue des anciens objectifs de gestion de la demande et de la conservation de 2015-2020, les résultats rapportés en 2018, avec des effets persistants jusqu'en avril 2020, restent valides.

## Raccordement de la production d'énergie renouvelable

### Évaluations d'impact de raccordement de la production d'énergie renouvelable réalisées à temps

CHEI n'a eu aucun projet Fit en 2023 et n'a pas eu besoin d'évaluations d'impact de raccordement.

### Nouvelles installations de micro fit raccordées à temps

CHEI n'a eu aucun projet MicroFit en 2023.

## Ratios financiers

### • Liquidité : Ratio de liquidité (actifs courants / passifs courants)

Le ratio de liquidité de CHE, un indicateur clé de la stabilité financière, a légèrement évolué de 2,25 en 2022 à 2,23 en 2023. Malgré cette légère diminution, le ratio de liquidité reste bien au-dessus du seuil généralement associé à une bonne santé financière.

Le ratio de liquidité mesure la capacité de l'entreprise à faire face à ses obligations à court terme avec ses actifs à court terme. Un ratio supérieur à 1,0 indique généralement qu'une entreprise dispose de plus d'actifs que de passifs, et le ratio de 2,23 de CHEI démontre une solide position de liquidité, signifiant que la coopérative est bien équipée pour honorer ses engagements financiers.

Maintenir un ratio de liquidité dans cette fourchette reflète la gestion financière prudente de CHEI et son engagement à maintenir un bilan sain. Cette solidité financière permet à CHEI de continuer à investir dans la fiabilité du système et les améliorations de service tout en offrant stabilité et tranquillité d'esprit à ses clients et parties prenantes.

### **Levier financier : Ratio de la dette totale (y compris la dette à court terme et à long terme) sur les capitaux propres**

En 2023, CHEI affichait un ratio de dette totale sur capitaux propres de 0,00, ce qui indique que CHEI n'avait aucune obligation de dette en 2023.

### **Rentabilité : Rendement des capitaux propres réglementaire – Jugé (inclus dans les tarifs)**

Les tarifs de distribution de base de CHEI ont été réévalués et approuvés par la Commission de l'énergie de l'Ontario (OEB) pour son tarif de distribution de 2023, avec un rendement des capitaux propres réglementaire jugé de 8,66 %. L'OEB permet à un distributeur de gagner dans une fourchette de +/- 3 % du rendement des capitaux propres jugé.

### **Rentabilité : Rendement des capitaux propres réglementaire – Réalisé**

En 2023, le rendement des capitaux propres (ROE) de CHEI a atteint 10,68 %, dépassant légèrement la référence approuvée de 8,66 %. Ce ROE supérieur aux attentes souligne la solide performance financière de CHEI, mais nécessite également une surveillance attentive pour garantir le respect des normes réglementaires.

L'OEB fixe une "plage morte", ou une fourchette acceptable, autour du ROE approuvé pour tenir compte des fluctuations normales des gains des services publics. En restant vigilante, CHEI vise à se maintenir dans cette fourchette, équilibrant rentabilité et attentes réglementaires.

Les surprofits en 2023 peuvent être attribués à une combinaison de facteurs. Tout d'abord, des pressions extérieures sur les coûts, échappant au contrôle de CHEI, telles que l'inflation, la hausse des coûts des matériaux et d'autres conditions économiques, ont contribué à l'augmentation du besoin global en revenus. De plus, une augmentation du nombre de clients desservis par CHEI a conduit à des rendements globaux plus élevés issus des tarifs. À mesure que la clientèle augmente, les revenus générés augmentent également, ce qui stimule le ROE.

CHEI s'engage à gérer les surprofits de manière responsable. En surveillant de près les coûts et l'efficacité opérationnelle, la coopérative cherche à aligner ses résultats financiers sur les attentes fixées par l'OEB, tout en continuant à fournir un service fiable à ses clients. Cette approche soutient non seulement la santé financière de la coopérative, mais garantit également que les consommateurs bénéficient d'une coopérative bien gérée et durable.

## Note aux lecteurs de la MD&A du tableau de bord 2023 (MD&A)

### Note aux lecteurs de la MD&A du tableau de bord 2023

Les informations fournies par les distributeurs concernant leur performance future (ou ce qui peut être considéré comme des informations prospectives) peuvent être soumises à divers risques, incertitudes et autres facteurs susceptibles de provoquer des écarts importants entre les événements, conditions ou résultats réels et les résultats historiques ou ceux envisagés par le distributeur concernant sa performance future. Parmi les facteurs qui pourraient entraîner de telles différences figurent les évolutions législatives ou réglementaires, les conditions des marchés financiers, les conditions économiques générales et les conditions météorologiques. Pour ces raisons, les informations sur la performance future reflètent le meilleur jugement de la direction à la date de publication du tableau de bord de performance et pourraient différer considérablement à l'avenir.