

Carte de pointage – Hydro Ottawa limitée

24/9/2014






Résultats du rendement	Catégories de rendement	Mesures	2009	2010	2011	2012	2013	Tendance	Objectif	
									Industrie	Distributeur
Approche axée sur les clients Les services sont offerts de façon à répondre aux préférences connues de la clientèle.	Qualité du service	Ponctualité du branchement des nouveaux services résidentiels/petites entreprises	98,7 %	100,00 %	100,00 %	100,00 %	100,00 %	↑	90,00 %	
		Respect de l'horaire des rendez-vous	99,30 %	100,00 %	97,3 %	97,4 %	97,4 %	↓	90,00 %	
		Promptitude de la réponse aux appels téléphoniques	69,00 %	82,10 %	82,90 %	82,50 %	82,20 %	↑	65,00 %	
	Satisfaction de la clientèle	Résolution dès le premier contact					85,20 %			
		Exactitude des factures					99,60 %			
		Résultats du sondage sur la satisfaction de la clientèle					90%			
Efficacité opérationnelle L'objectif d'amélioration continue en productivité et en rentabilité est atteint, et les distributeurs respectent les exigences en matière de qualité et de fiabilité du réseau.	Sécurité	Sécurité publique [mesure à déterminer]								
	Fiabilité du réseau	Durée moyenne d'une panne de courant pour un client	1,05	1,05	2,44	1,31	1,64	↑	au moins entre 1,05 - 2,44	
		Nombre moyen de pannes de courant pour un client	0,82	0,77	1,40	1,13	1,36	↑	au moins entre 0,77 - 1,40	
	Gestion des actifs	Progrès de la mise en oeuvre du plan du réseau de distribution					105%			
	Contrôle des coûts	Évaluation de l'efficacité				3	3			
		Coût total par client (Remarque : 1)	524 \$	536 \$	529 \$	569 \$	579 \$			
		Coût total par km de ligne (Remarque : 1)	28 797 \$	29 776 \$	28 793 \$	31 107 \$	33 222 \$			
Réactivité aux politiques gouvernementales Les distributeurs satisfont aux obligations imposées par le gouvernement (p. ex., dans le cadre de la législation et des nouvelles exigences réglementaires imposées à la suite des directives ministérielles transmises au Conseil).	Gestion de la conservation et de la demande	Économies annuelles nettes en période de pointe (pourcentage de l'objectif atteint) (Remarque : 2)			15,00 %	19,00 %	26,40 %		85,26 MW	
		Économies d'énergie cumulatives nettes (pourcentage de l'objectif atteint)			38,00 %	66,00 %	88,70 %		374,73 GWh	
	Raccordement des sources d'énergie renouvelables	Respect de l'échéancier des études d'impact sur le raccordement des sources d'énergie renouvelables		100,00 %	100,00 %	100,00 %	100,00 %			
		Respect de l'échéancier du raccordement des nouvelles micro-installations de production d'énergie					100,00 %	90,00 %		
Rendement financier La viabilité financière est assurée, et les économies résultant de l'efficacité opérationnelle sont durables.	Ratios financiers	Liquidité : ratio de liquidité générale (actifs à court terme/passifs à court terme)	1,24	1,45	1,43	1,18	1,07			
		Lever financier : ratio emprunts/capitaux propres (incluant les dettes à court terme et à long terme)	1,26	1,22	1,32	1,37	1,64			
		Rentabilité : rendement réglementaire des capitaux propres			8,57 %	9,42 %	9,42 %			
		Présumé (inclus dans les tarifs) Obtenu			7,86 %	9,41 %	7,80 %			

Remarques

1. Ces données ont été établies par le Conseil à l'aide de l'analyse comparative des coûts totaux réalisée par Pacific Economics Group Research, LLC et à l'aide de l'information contenue dans le rapport annuel du distributeur.

2. Pour ce qui est de la gestion de la conservation et de la demande, les économies annuelles nettes en période de pointe n'incluent pas les économies persistantes réalisées en période de pointe au cours des années précédentes.

Légende :

-  En hausse
-  En baisse
-  Stable
-  Objectif atteint
-  Objectif non atteint

Discussion et analyse de gestion pour l'année 2013

Qualité du service

Satisfaction de la clientèle

Sécurité

Fiabilité du système

Les valeurs de 1,64 et 1,36, respectivement, sont conformes aux tendances historiques d'Hydro Ottawa.

Gestion des actifs

Le plan du réseau de distribution (PRD) décrit les dépenses en immobilisations prévues par Hydro Ottawa au cours des cinq (5) prochaines années pour maintenir et accroître son réseau électrique et desservir ses clients actuels et futurs. La mesure de « progrès de la mise en oeuvre du plan du réseau de distribution » est conçue pour évaluer l'efficacité d'Hydro Ottawa à planifier et à mettre en oeuvre le PRD. Actuellement, Hydro Ottawa compare le budget d'investissement prévu aux dépenses d'investissement réelles. La comparaison de 2013 démontre qu'Hydro Ottawa a dépassé ses projets prévus de 5 %, et ce, en raison de défaillances dans les centrales, de l'infrastructure vieillissante et des phénomènes météorologiques extrêmes.

Contrôle des coûts

« L'évaluation de l'efficacité » est une mesure conçue pour noter la capacité des services publics à gérer les coûts. Les services publics dont les coûts réels sont inférieurs à leurs coûts prévus (selon un modèle informatique) sont considérés comme plus efficaces. Les notes d'efficacité sont divisées en cinq groupes selon la différence entre les coûts réels et les coûts prévus. La note de 3 attribuée à Hydro Ottawa indique que le service public d'électricité exerce ses activités au niveau d'efficacité prévu.

Gestion de la conservation et de la demande

Raccordement des sources d'énergie renouvelables

Ratios financiers

Le « ratio emprunts/capitaux propres » indique une tendance visant à augmenter les résultats du levier financier pour faire les investissements nécessaires dans les infrastructures vieillissantes et la croissance du réseau.

En 2013, le « rendement des capitaux propres obtenu » a été inférieur au rendement des capitaux propres présumé pris en compte dans les tarifs. Selon le modèle de création des mesures tarifaires d'incitation, l'augmentation de la formule annuelle de distribution d'électricité de 1,08 % en 2013 n'a pas suivi le rythme des hausses des coûts contractuels et de l'inflation.