

Carte de pointage - Northern Ontario Wires Inc.

9/3/2025

									Objectif	
Résultats sur le rendement	Catégories de rendement	Mesures	2020	2021	2022	2023	2024	Tendance	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%			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%	100%	100%			
		Exactitude de la facturation	99,90%	99,94%	99,97%	99,96%	99,95%	⬆	98,00%	
		Résultats du sondage sur la satisfaction de la clientèle	92	92%	88%	88%	87%			
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	80,50%	81,67%	81,67%	82,06%	82,06%			
		Niveau de conformité avec le Règlement de l'Ontario 22/04 ¹	C	BA	C	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
	Fiabilité du réseau	Nombre d'heures moyen où le client est privé d'électricité ²	5,59	1,86	1,11	8,06	5,58			3.69
		Nombre moyen d'occurrences où le client est privé d'électricité ²	1,26	1,42	0,57	2,19	2,31			1.47
	Gestion de l'actif	Avancement de la mise en œuvre du plan du réseau de distribution	Excellent	Excellent	Excellent	Excellent	Excellent			
	Contrôle des coûts	Évaluation de l'efficience	1	1	1	1	1			
		Coût total par client ³	706\$	704\$	769\$	847\$	974\$			
		Coût total par kilomètre de ligne de transport ³	11 310\$	11 287\$	12 344\$	13 645\$	15 669\$			
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	Branchement à des 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)		1,45	1,25	1,38	1,19	1,26		
		Lever financier : montant total de la dette (incluant endettement à court terme et à long terme)/capitaux propres		0,84	0,82	0,89	0,90	1,25		
		Rentabilité : taux de rendement des capitaux propres réglementé	Présumé (inclus dans les tarifs)		8,78%	8,78%	8,78%	8,78%	8,78%	
			Atteint		8,99%	10,48%	9,06%	4,44%	-2,34%	

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

Annexe A – Discussion et analyse de gestion de la carte de pointage 2024 (« DAG de la carte de pointage 2024 »)

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 2024 :

http://www.ontarioenergyboard.ca/OEB/Documents/scorecard/Scorecard_Performance_Measure_Descriptions.pdf

DAG de la carte de pointage – Vue d'ensemble

En 2024, Northern Ontario Wires Inc. a de nouveau bien performé par rapport aux cibles de rendement, à l'exception de la SAIDI et de la SAIFI. Les résultats en matière de fiabilité du système démontrent que NOW Inc. a connu des problèmes de fiabilité en 2024, bien que les résultats de la SAIDI aient été meilleurs qu'en 2023. Cela peut être attribuable à une notification plus rapide des pannes par les clients, ainsi qu'à la gestion de la végétation ayant atteint un seuil critique qui affecte le réseau de manière plus régulière. Il y a eu moins de pannes prolongées causées par des conditions météorologiques sévères. NOW Inc. continue de travailler à accroître la résilience face aux conditions météorologiques et aux interférences externes qui influent sur les statistiques. NOW Inc. met en place des outils de gestion des pannes qui aideront à identifier et à atténuer les préoccupations potentielles ayant un impact sur ses statistiques. L'entreprise a subi des impacts financiers liés à la préparation du dossier de Coût de Service pour les tarifs de 2025.

En 2026, l'entreprise s'attend à subir des impacts financiers liés à la finalisation de la demande de Coût de Service pour les tarifs de 2025 et à améliorer ses indices de fiabilité grâce au projet en cours. L'amélioration des résultats constitue une priorité puisqu'elle renforce l'efficacité opérationnelle globale, la performance et la satisfaction de la clientèle.

Qualité du service

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

En 2024, Northern Ontario Wires Inc. a effectué 100 % des branchements à une ligne basse tension pour un client résidentiel et petite entreprise 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 2024, Northern Ontario Wires Inc. a reçu environ 4,296 appels de la clientèle; ceci est semblable 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 mesuré 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 résous 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^{er} janvier 2024 jusqu'au 31 décembre 2024, Northern Ontario Wires Inc. a émis plus que 72,191 factures et a atteint une exactitude de 99.95%. 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**

La Commission de l'énergie de l'Ontario (CEO) a présenté la mesure des résultats du sondage de satisfaction du client à compter de 2013. Au minimum, les distributeurs d'électricité doivent mesurer et signaler un résultat de satisfaction client au moins tous les deux ans. Présentement, la CEO autorise la discrétion des distributeurs d'électricité quant à la façon dont ils mettent en œuvre cette mesure

Le dernier sondage sur la satisfaction du client mené par Northern Ontario Wires Inc. était en 2024. Le sondage fournit des informations qui appuient les discussions d'amélioration du service à la clientèle à tous les niveaux de NOW Inc. Le rapport final sur ces enquêtes de satisfaction de la clientèle évalue le niveau de satisfaction du client et identifie les domaines d'amélioration. Il aide également à identifier les moyens de communication les plus efficaces. Le sondage demande aux clients des questions sur plusieurs sujets, y compris : une satisfaction générale avec la fiabilité, le service à la clientèle, les pannes, la facturation et la marque d'entreprise de NOW Inc. Dans sa carte de pointage de 2024, NOW Inc. a signalé que 87% des clients étaient très satisfaits ou plutôt satisfaits.

Les commentaires généraux ont été positifs et NOW Inc. continuera de surveiller la satisfaction et la réponse de la clientèle.

Sécurité

- **Sécurité publique**

La Commission de l'énergie de l'Ontario (CEO) a présenté la mesure de sécurité en 2015. Cette mesure vise la sécurité du point de vue des clients, car la sécurité du système de distribution est une priorité élevée. La mesure de sécurité est générée par le Electric Safety Authority (ESA) et comprend trois composantes : la sensibilisation du public à la sécurité électrique, le respect du Règlement de l'Ontario 22/04 et l'Indice des incidents électriques sérieux

- **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 offert au client. NOW Inc. a effectué le dernier sondage de l'Autorité de la sécurité électrique (ASE) en 2023 et a obtenu un score de 82.06%. Cette note est comparable à celle de 2021 qui était 81.67%, et NOW Inc. continuera à surveiller les messages afin d'améliorer la sécurité des clients.

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

En mars 2024, il a été constaté que Northern Ontario Wires Inc. s'est avéré être en bonne conformité avec le Règlement de l'Ontario 22/04 (Sécurité de la distribution électrique). Northern Ontario Wires Inc. a un engagement ferme envers la sécurité et l'adhérence des procédures et des politiques de l'entreprise. Le Règlement de l'Ontario 22/04 - Sécurité de la distribution électrique établit des exigences de sécurité électrique fondées sur des objectifs pour la conception, la construction et l'entretien des systèmes de distribution électrique appartenant à des distributeurs agréés. Plus précisément, le règlement exige l'approbation de l'équipement, des plans, des spécifications et de l'inspection de la construction avant leur mise en service.

- **Indice des incidents électriques graves**

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

Fiabilité du réseau

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

Northern Ontario Wires Inc. a connu une diminution du nombre moyen d'heures pendant lesquelles l'alimentation électrique d'un client a été interrompue en 2024 par rapport à 2023. Un résultat de 5.58 (2023 – 8.03) a été atteint, ce qui est au-dessus de l'objectif de 3.69. Malgré la tendance à l'amélioration de la fiabilité des systèmes de Northern Ontario Wires Inc. au cours des dernières années, il y a eu une augmentation significative des pannes liées au contact avec les arbres ainsi qu'aux interférences étrangères. NOW Inc. a identifié des solutions pour résoudre ce problème, notamment des investissements importants dans la gestion de la végétation et la mise en place d'une coordination du système de distribution. La coordination du système de distribution a commencé en 2024 et d'autres investissements ont été intégrés dans la demande relative au coût du service de 2025. De plus, les normes de construction de NOW sont en cours de révision afin d'améliorer la résilience face à de tels événements, y compris les conditions météorologiques extrêmes, avec la mise en place de pratiques renforcées d'élagage des arbres et la réalisation régulière de mises à niveau du réseau de distribution.

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 2024 est de 2.31, qui est au-dessus de l'objectif de 1.47. La fréquence des pannes a suivi une tendance à la baisse ces dernières années, mais a atteint un pic en 2023, comme indiqué ci-dessus. 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 depuis 2013. Conformément à d'autres nouvelles mesures, les services publics ont eu l'occasion de le définir de la manière qui convient le mieux à leur organisation. Le Plan du réseau de distribution (PRD) décrit les dépenses en immobilisations prévisionnelles de NOW Inc. au cours des cinq (5) prochaines années. Ceci est nécessaire pour entretenir et étendre le système de distribution afin de servir ses clients actuels et futurs. La mesure «Progression du plan du système de distribution» vise à évaluer l'efficacité de NOW Inc. dans la planification et la mise en œuvre du PRD. Northern Ontario Wires Inc. mesure l'état d'avancement de sa mise en œuvre PRD par rapport à une cible fondée sur les activités prévues, les dépenses en capital et le montant du travail accompli sont tous deux utilisés pour déterminer chaque 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 2024, pour la treizième 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 2024 est de \$974 par client, ce qui représente une augmentation de 15.0% par rapport à 2023.

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 par paliers, les tarifs selon l'heure de la consommation, les tarifs ultra-faible pour la nuit, 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 2024 est \$15,669 par kilomètres de ligne, soit une augmentation de 14.8% par rapport à 2023. 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.

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 évaluations d'impact de connexions dans les 60 jours suivant la réception d'une soumission officielle complète de l'Office de la sécurité des installations électriques (OSIE). Northern Ontario Wires Inc. n'a eu aucune évaluations d'impact de connexions aux installations de production d'énergie renouvelable en 2024 pour les projets >10kW. 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**

En 2024, 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 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)**

En tant qu'indicateur de la santé financière, un ratio actuel supérieur à 1 est considéré 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.

Le ratio actuel de Northern Ontario Wires a augmenté de 1.19 en 2023 jusqu'à 1.26 en 2024. Ce niveau continue de permettre à NOW Inc. de répondre aux obligations actuelles. De plus, NOW Inc. paie régulièrement la partie principale de la dette à long terme qui n'est pas incluse dans le financement, ce qui réduirait l'actif actuel sans baisse comparative des passifs à court terme

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

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 ratio dette / capitaux propres 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 ses paiements de dette. Un ratio dette / capitaux propres 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. Northern Ontario Wires continue de maintenir une structure de dette à l'équité qui se rapproche du mélange de capital réputé de 60% à 40%, comme indiqué par la CEO. NOW Inc. équilibre les besoins de trésorerie futurs et le montant de la dette en cours. Le ratio d'endettement en 2024 est de 1.25. L'arrangement actuel de NOW Inc. comprend des paiements de capital réguliers sur la dette à long terme, ce qui réduit le ratio d'endettement tout en augmentant le crédit.

- **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 8,78 %. 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**

Le rendement de Northern Ontario Wires atteint en 2024 était de -2.34%, ce qui est inférieur à l'objectif de +/- 3% autorisée par la CEO. NOW Inc. a eu la demande de coût de service pour les taux du 1er mai 2017 approuvés, ce qui ajustera le taux pour réaliser sa rentabilité et son objectif. L'année fiscale 2024 représentait la huitième année depuis le réajustement des tarifs. NOW Inc. a reçu l'approbation pour des tarifs rajustés à la suite d'une demande relative au coût du service, pour des tarifs entrant en vigueur le 1er mai 2025. Cette demande devrait ramener NOW Inc. à un niveau financier stable.

Remarque aux lecteurs de la DAG de la carte de pointage 2024

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 à l'avenir.