

# Carte de pointage - Chapleau Public Utilities Corporation

8/22/2022

Résultats sur le rendement	Catégories de rendement	Mesures	2017	2018	2019	2020	2021	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%	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	99,68%	96,52%	97,90%	97,57%	99,16%	↑	65,00%	
	<b>Satisfaction de la clientèle</b>	Résolution dès la première communication	100	100	100	100	100			
		Exactitude de la facturation	99,99%	99,99%	100,00%	99,98%	99,99%	→	98,00%	
		Résultats du sondage sur la satisfaction de la clientèle	95	95	93	93	93			
<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	79,00%	79,00%	79,00%	79,00%	78,00%			
		Niveau de conformité avec le Règlement de l'Ontario 22/04 <sup>1</sup>	C	C	C	C	C	→		C
		Indice des incidents électriques graves	0	0	0	0	0	→		0
	<b>Fiabilité du réseau</b>	Taux par 10, 100 ou 1 000 km de ligne de transport	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	→		0,000
		Nombre d'heures moyen où le client est privé d'électricité <sup>2</sup>	0,94	12,51	6,91	5,87	2,68	↓		4.06
		Nombre moyen d'occurrences où le client est privé d'électricité <sup>2</sup>	0,69	4,49	2,56	2,33	1,14	↓		1.45
	<b>Gestion de l'actif</b>	Avancement de la mise en œuvre du plan du réseau de distribution	75	Complete	Complete	Complete	On target			
	<b>Contrôle des coûts</b>	Évaluation de l'efficacité	4	4	4	4	4			
		Coût total par client <sup>3</sup>	718\$	807\$	864\$	858\$	781\$			
		Coût total par kilomètre de ligne de transport <sup>3</sup>	29 706\$	32 515\$	19 553\$	19 432\$	17 697\$			
<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>	Réalisation en temps voulu des études d'impact du branchement aux installations de production d'énergie renouvelable <sup>4</sup>								
		Branchement en temps voulu de nouvelles installations de production de petite taille intégrées							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)	1,95	2,90	3,04	3,54	3,11			
		Levier financier : montant total de la dette (incluant endettement à court terme et à long terme)/capitaux propres	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00			
		Rentabilité : taux de rendement des capitaux propres réglementé	Présumé (inclus dans les tarifs)	9,12%	9,12%	9,00%	8,98%	8,98%		
		Atteint	-1,99%	-9,19%	8,46%	3,57%	24,43%			

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.

4. La valeur indiquée pour 2021 correspond aux données du premier trimestre, car l'exigence visant le dépôt a été supprimée des exigences relatives aux déclarations et à la tenue des registres.

**Légende:**

**Tendance sur 5 ans**

↗ vers le haut   ↘ vers le bas   ↔ stable

**Année actuelle**

● objectif atteint   ● objectif non-atteint

## Carte de pointage 2021 – Rapport de gestion (RDG)

Le lien ci-dessous donne accès à un document intitulé « Carte de pointage – Description des mesures de 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 2021 : [https://oeb.ca/oeb/Documents/scorecard/Scorecard\\_Performance\\_Measure\\_Descriptions\\_fr.pdf](https://oeb.ca/oeb/Documents/scorecard/Scorecard_Performance_Measure_Descriptions_fr.pdf)

### Carte de pointage Rapport de gestion : Aperçu général

- En 2021, la Chapleau Public Utilities Corporation (CPUC) est demeurée fidèle à son engagement d'offrir à sa clientèle un service de qualité. La Chapleau Public Utilities Corporation a su atteindre et/ou dépasser les normes fixées par l'industrie. Les tendances sur cinq ans montrent un maintien et une amélioration dans les catégories de performance « Qualité du service » et « Fiabilité du réseau ».

La Chapleau Public Utilities Corporation a connu un roulement du personnel en 2021; les postes de directeur général, responsable de l'entretien du réseau, ainsi que commis à la clientèle et à la facturation sont demeurés vacants pendant une partie de l'année. On a eu recours au personnel déjà en place pour suppléer et à des entrepreneurs pour aider à l'amélioration des immobilisations du réseau de distribution de l'électricité. Nous avons atteint les objectifs internes de construction et d'entretien.

La carte de pointage aide la Chapleau Public Utilities Corporation à fonctionner de manière efficace et elle l'amène à constamment rechercher d'autres façons d'accroître l'efficacité de ses opérations et à se concentrer sur les améliorations à apporter.

La carte de pointage est conçue de façon à suivre et à montrer les résultats du rendement de la CPUC au fil du temps et à clairement évaluer le rendement/l'amélioration aux fins de comparaison aux autres services publics et aux pratiques exemplaires. La carte de pointage comprend des indicateurs traditionnels qui servent à l'évaluation des services, comme le rendement financier et le coût par client. De plus, les résultats de rendement prévus pour 2024 et au-delà comprendront plusieurs nouveaux indicateurs qui reflèteront directement l'expérience client, la sécurité et la mise en œuvre du Plan de réseau de distribution (PRD) pour souligner les progrès réalisés par la Chapleau Public Utilities Corporation ainsi que l'engagement de celle-ci envers sa clientèle. Ces indicateurs feront ci-après l'objet de ce rapport de gestion.

## Qualité du service

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

La Chapeau Public Utilities Corporation a branché 11 nouveaux services en 2021 (une hausse par rapport aux six branchements en 2020). Ces branchements ont été effectués en-deçà du délai de cinq jours prévu dans les règlements du Plan du réseau. La CPUC a atteint 100 % pour ce qui est du branchement des nouveaux services en temps voulu depuis la mise en œuvre de la carte de pointage, en 2009, surpassant constamment les objectifs de l'industrie.

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

La Chapeau Public Utilities Corporation a pris 47 rendez-vous en 2021 (une baisse par rapport aux 78 rendez-vous de 2020) pour effectuer ce qui suit : répondre à des demandes de travaux de sa clientèle; lire des compteurs; procéder à des rebranchements; prendre part à des réunions; effectuer de la localisation; procéder à des débranchements; et pour effectuer des branchements améliorés. Tout cela a eu lieu pendant les heures normales d'ouverture. La CPUC continue de répondre à 100 % de ces rendez-vous dans les délais impartis, dépassant ainsi l'objectif de 90 % fixé par l'industrie.

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

La Chapeau Public Utilities Corporation a enregistré 358 appels entrants en 2021 (une baisse par rapport aux 494 appels de 2020). On a répondu à tous ces appels, sauf trois, en 30 secondes ou moins, pour atteindre 99,16 %, une augmentation par rapport à l'année précédente. Ces résultats dépassent largement l'objectif de 65 % fixé par la CEO. La CPUC a fait l'acquisition d'un nouveau système téléphonique qui permet de répondre à tous les appels, de les rediriger ou de les acheminer à une boîte vocale. Ainsi, jamais un client n'entend la tonalité occupée.

## Satisfaction de la clientèle

- **Résolution dès le premier contact**

La Chapeau Public Utilities Corporation a évalué la résolution dès le premier contact en se fondant sur le nombre d'appels et de courriels reçus de la clientèle. Cette mesure sert à constater l'efficacité avec laquelle la CPUC règle les plaintes de sa clientèle. La CEO a accordé un certain pouvoir discrétionnaire aux fournisseurs quant à la façon de mesurer cet indicateur. En se fondant sur la carte de pointage de 2021, la CPUC résout 100 % des problèmes dès le premier contact et n'a pas besoin de faire appel à l'équipe de gestion pour parvenir à une résolution.

- **Exactitude de la facturation**

Pour la période de 2021, la Chapleau Public Utilities Corporation a émis 14 850 factures avec une exactitude de 99,99 %. Ce résultat dépasse celui de la COE fixé à 98 %. La CPUC continue de viser une exactitude élevée dans sa facturation, ainsi qu'à traiter promptement les plaintes, tout en poursuivant ses efforts continus pour déceler tout problème qui pourrait surgir.

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

Le plus récent sondage sur la satisfaction de la clientèle de la Chapleau Public Utilities Corporation a été réalisé en 2020. La CPUC y a obtenu un résultat de 93 %. C'est à l'aide de certaines questions pertinentes de ce sondage que le service public a établi ce résultat d'ensemble. Les réponses aux questions correspondent à une fourchette de valeurs numériques allant de 1 à 5. Cet éventail permet de donner un poids aux réponses. Les résultats pondérés sont comparés au total des réponses, ce qui permet de parvenir à un pourcentage global, lequel permet alors de déterminer le résultat total de la satisfaction de la clientèle.

La clientèle a indiqué s'attendre à ce que la CPUC lui fournisse un service constant et fiable. Pour tenir compte des préférences de la clientèle, la Chapleau Public Utilities Corporation continuera d'assurer un entretien efficace de son infrastructure et de se consacrer à la réduction des pertes de temps et à la fiabilité du réseau. La stratégie de la Chapleau Public Utilities Corporation doit être efficace par rapport au coût tout en étant suffisante pour continuer d'assurer l'équilibre entre la fiabilité du réseau de distribution, l'efficacité et le rendement du capital investi.

## Sécurité

- **Sécurité du public**

La mesure de la sécurité publique comprend trois composantes libellées A, B et C; celles-ci sont expliquées ci-dessous. La Chapleau Public Utilities Corporation a obtenu de très bons résultats pour chacune de ces trois composantes, y compris une cote de 78 % pour la sensibilisation du public, ce qui est conforme au règlement 22/04. On ne compte aucun incident impliquant le grand public ou de contact du public avec ses installations électriques.

- **Composante A – Niveau de sensibilisation du public à la sécurité en matière d'électricité**

On s'attend à ce que la composante « Niveau de sensibilisation du public » mesure le niveau de sensibilisation du public aux mesures préventives clés en matière de sécurité électrique au sein de la zone desservie par le fournisseur. Ces derniers sont censés montrer l'impact de leurs efforts d'éducation du public en effectuant un sondage auprès des adultes qui résident dans leur zone desservie. La CPUC a obtenu un résultat de 78 % en matière de sensibilisation du public à la sécurité électrique. La CPUC se sert de Facebook, des médias sociaux et de son site Web pour afficher de l'information sur la sécurité électrique.

- **Composante B – Niveau de conformité avec le Règlement de l’Ontario 22/04**

Le *Règlement de l’Ontario 22/04* fixe les exigences liées à la sécurité en matière de conception, de construction et d’entretien des réseaux de distribution d’électricité qui appartiennent au distributeur. Le contrôle de l’application de ce règlement se fait au moyen d’une vérification de la conformité. La sécurité du public et du personnel revêt une importance capitale pour la Chapleau Public Utilities Corporation. La CPUC est heureuse qu’on lui ait accordé une cote de conformité globale pour 2021, une cote dont le service public jouit depuis 2015.

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

La Chapleau Public Utilities Corporation n’a aucun incident grave à signaler pour 2021. Le service public n’a pas eu d’incident grave à signaler depuis que les rapports d’incidents sont devenus obligatoires. En 2015, les résultats étaient de zéro incident par tranche de 10 km de lignes électriques. Le total de zéro incident impliquant le grand public au cours des cinq dernières années illustre bien l’engagement du service public en matière de sécurité.

## Fiabilité du réseau

- **Nombre moyen des heures au cours desquelles la clientèle est privée d’électricité**

La fiabilité du réseau s’exprime principalement au moyen d’indices IDMIS (en anglais, SAIDI) et IFMIS (en anglais, SAIFI), reconnus sur le plan international et définis dans les exigences en matière de rédaction de rapport et de conservation des documents de la CEO lancées le 3 mai 2016. L’indice IDMIS, ou Indice de durée moyenne des interruptions de service, mesure le nombre d’heures moyen d’interruptions de service subies par le client en une année. Cet indice s’exprime en heures par client par année civile écoulée. L’indice IFMIS, ou Indique de fréquence moyenne des interruptions de service, correspond au nombre moyen total d’interruptions au cours desquelles le client est privé de service au cours d’une année civile écoulée. Une interruption est considérée prolongée si elle dure au moins une minute.

Les pannes causées par une rupture d’approvisionnement dépendent de biens qui appartiennent à une tierce partie, autre que la Chapleau Public Utilities Corporation, ou au réseau d’approvisionnement général. La Chapleau Public Utilities Corporation suit les indices IDMIS et IFMIS, en incluant et en excluant les ruptures d’approvisionnement. Les journées d’événement majeur (JÉM) sont calculées suivant la méthode reconnue de la norme 1366-2012 de l’IEEE. On confirme alors qu’une JÉM a eu lieu lorsqu’on peut déterminer si l’interruption échappait au contrôle de la Chapleau Public Utilities Corporation (p. ex., un cas de force majeure ou une rupture d’approvisionnement) et qu’elle était imprévisible, inévitable et incontournable.

La CPUC a connu 39 pannes en 2021 (une hausse par rapport aux 30 pannes de 2020), sans rupture d’approvisionnement. La majorité des pannes (22) ont été causées par des interruptions prévues. Six étaient attribuables à des interférences étrangères, tandis que les pannes attribuables à de l’équipement défectueux sont passés de 13 en 2020 à 5 en 2021. Seulement deux pannes sont attribuables aux intempéries.

En 2021, le nombre moyen d’heures d’interruption de service a été de 2,68, une baisse marquée par rapport aux 5,87 heures en 2020. La CPUC est intervenue avec rapidité dans le cas des pannes au sein de son réseau de distribution de l’électricité.

Des interruptions de service planifiées ont lieu tous les ans aux fins d'entretien et d'amélioration du réseau. Elles permettent d'assurer un réseau de distribution d'électricité sécuritaire, sûr et fiable.

- **Nombre moyen d'occurrences au cours desquelles la clientèle est privée d'électricité**

Le nombre moyen d'occurrences au cours desquelles la clientèle de la Chapleau Public Utilities Corporation a été privée d'électricité en 2021 est de 1,14, une baisse par rapport à 2020, où le nombre moyen d'occurrences a été de 2,33. Cette baisse du nombre moyen d'occurrences par rapport à l'augmentation du total des interruptions est en grande partie attribuable aux interruptions planifiées qui ont un impact sur un nombre moins élevé de clients lorsqu'ont lieu des travaux d'exploitation et d'entretien du réseau de distribution.

La Chapleau Public Utilities Corporation continuera d'effectuer le suivi de ses actifs au moyen d'inspections des défaillances ainsi qu'à l'aide de balayages infrarouges de tout le réseau de distribution d'électricité et du poste électrique.

La CPUC reconnaît que les interruptions de service peuvent entraîner des inconvénients, mais que les travaux d'entretien sont aussi nécessaires. Les efforts de prévention sont continus, y compris les mesures dissuasives des interférences étrangères et le remplacement des composantes en porcelaine par d'autres en polymère.

## Gestion de l'actif

- **Progression de la mise en œuvre du Plan du réseau de distribution**

Le Plan du réseau de distribution (PRD) de la Chapeau Public Utilities Corporation a été approuvé en juin 2019. La mise en œuvre du Plan du réseau de distribution a débuté la même année par un travail de renouvellement du réseau comparable à un rythme accéléré pour remédier au vieillissement continu du réseau de distribution. Le Plan de renouvellement du réseau exige le remplacement des actifs tout en assurant le maintien d'un service fiable, sécuritaire et sûr.

L'horizon de planification du Plan du réseau de distribution s'échelonne sur dix ans, y compris la période historique qui s'étend sur cinq ans, soit de 2014 à 2018. L'année 2018 est l'année passerelle. Les cinq années suivantes, de 2019 à 2023, constituent la période de prévision. L'année 2019 est l'année des essais.

L'année 2021 représente la troisième année du PRD. Le remplacement des colonnes de service a constitué la majeure partie des travaux d'immobilisation en 2021. Le remplacement des transformateurs a aussi été complété. Le PRD donne un aperçu des dépenses en immobilisations de la CPUC pour les cinq prochaines années. Ces dépenses sont nécessaires pour maintenir et élargir le réseau d'électricité du distributeur afin de desservir ses clients actuels et futurs. Le programme prévisionnel constitue le système de renouvellement du réseau exigé pour planifier adéquatement le remplacement des actifs tout en assurant le maintien d'un service fiable, sécuritaire et sûr.

## Contrôle des coûts

- **Évaluation de l'efficacité**

Les distributeurs d'électricité sont évalués par le Pacific Economics Group Research (PEG) LLC, pour le compte de la CEO, en vue de produire un classement unique de l'efficacité. Le classement s'appuie sur la méthode de comptabilisation des coûts totaux, laquelle prend en considération les montants dépensés en immobilisations et en réinvestissements dans les infrastructures, de même que les montants consacrés aux charges d'exploitation, d'entretien et d'administration. Les entreprises locales de distribution (ELD) sont réparties en cinq groupes, selon l'ampleur de l'écart entre leurs coûts individuels, réels et prévus.

En 2021, la Chapleau Public Utilities Corporation a une fois de plus été classée dans le groupe 4. Un distributeur du groupe 4 affiche des coûts réels supérieurs aux coûts prévus dans une proportion de 10 % à 25 %. On s'attendait à ce classement en raison des investissements associés au poste et au réseau de distribution. La CPUC a connu une augmentation de son coût total, nécessaire pour assurer à sa clientèle des services de qualité et fiables. La CPUC continuera à travailler de manière proactive au remplacement de ses actifs et elle s'emploiera à améliorer son classement afin de se retrouver dans un groupe plus efficace.

La CPUC a été membre du groupe d'acheteurs NEDBC. Il s'agit d'un groupe de services publics qui établit des contrats avec des fournisseurs en vue d'obtenir les meilleurs prix sur les accessoires de lignes électriques ainsi que sur les poteaux, les transformateurs, les câbles et plus encore. Ceci a permis de réduire considérablement le coût du matériel pour les petits services publics comme la CPUC.

- **Coût total par client**

Le coût total par client constitue la somme des coûts d'immobilisation et des coûts d'exploitation de la Chapleau Public Utilities Corporation divisé par le nombre total de clients desservis. La gestion des coûts est une responsabilité que la Chapleau Public Utilities Corporation prend au sérieux. Les niveaux de dépenses sont mesurés et contrôlés judicieusement afin que l'impact sur les tarifs clients reste minime. Comme la plupart des distributeurs de la province, la Chapleau Public Utilities Corporation a connu une augmentation de ses coûts totaux, nécessaire pour offrir à sa clientèle un service de qualité et fiable. La Chapleau Public Utilities Corporation est parvenue à maintenir ses tarifs à un niveau raisonnable, en dépit d'avoir dû offrir le programme provincial de tarification selon l'heure de consommation (compteurs intelligents), d'avoir connu une hausse du coût des salaires et des avantages sociaux, d'avoir investi dans la nouvelle technologie de système d'information et d'avoir renouvelé le réseau de distribution d'électricité.

En 2021, le coût par client a connu une baisse, principalement en raison de trois des cinq postes laissés vacants à la CPUC. Cette dernière a également réalisé des recettes non liées au service grâce à la supervision d'un important projet de construction pour un service avoisinant sur des poteaux partagés qui passent dans la zone desservie par la CPUC.

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

Ce coût correspond au même coût total que celui dont on s'est servi plus haut pour le calcul du coût par client. Le coût total est divisé par le nombre de kilomètres de lignes de transport de la Chapleau Public Utilities Corporation sur la zone qu'elle dessert.

La CPUC rapporte une réduction des coûts par km de lignes pour 2021. De 19,432 \$ en 2020, ce coût est passé à 17,687 \$ en 2021. Le kilométrage de lignes n'a pas changé depuis 2020. Cette diminution s'explique par les postes vacants et par les revenus non liés au service dont on a discuté dans la section consacrée au Coût total par client.

## **Gestion de la conservation et de la demande**

- **Économies d'énergie cumulatives nettes**

Conformément aux directives du ministère et à la révocation de la provision liée à l'CEGD dans les permis des SLD, selon lesquelles les SLD doivent délaissier le cadre Priorité à la conservation de l'énergie, la Chapleau Public Utilities Corporation n'a pas offert divers programmes de Conservation de l'énergie et de gestion de la demande au cours de 2020 et, pour cette raison, il n'y a aucune mesure à signaler.

## **Branchement à des installations de production d'énergie renouvelable**

- **Études d'impact du branchement de production complété en temps voulu**

La Chapleau Public Utilities Corporation est, et a été, contrainte d'accepter toute production d'énergie renouvelable sur son réseau de distribution. Cette situation est indépendante de sa volonté en raison des contraintes relatives au transport de Hydro One.

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

Les demandeurs du Micro-programme de tarifs de rachat garantis (Micro TRG) sont ces clients qui présentent une demande pour générer de l'électricité à raison de 10 kW heure ou moins. La Chapleau PUC n'a pas branché d'installation d'énergie renouvelable.

La Chapleau PUC n'a effectué aucun branchement de Micro TRG en raison des contraintes relatives au transport de Hydro One.

## Ratios financiers

- **Liquidités : Ratio actuel (Actifs à court terme/Passifs à court terme)**

Le ratio actuel constitue une mesure fiable de la santé financière. Lorsqu'il est supérieur à 1, il est considéré bon et il indique qu'une entreprise peut payer ses dettes à court terme et faire face à ses obligations financières. Le ratio actuel de la Chapleau Public Utilities Corporation est passé de 3,54 en 2020 à 3,11 en 2021, ce qui révèle que l'entreprise est encore dans une situation financière saine et solide.

- **Levier financier : Dette totale par rapport au ratio capitaux propres/actifs (comprend l'endettement à court et à long terme)**

La Chapleau Public Utilities Corporation n'a aucune dette.

- **Rentabilité : Taux de rendement du capital-actions (compris dans les tarifs) – Présumé**

Le taux présumé de rentabilité de la Chapleau Public Utilities Corporation est demeuré à 8,09 % en 2021.

La CEO permet aux distributeurs de tirer +/-3 % du rendement attendu du capital-actions. Lorsque le rendement d'un distributeur se situe en dehors de cette fourchette, le rendement réel peut entraîner un examen des revenus du distributeur et de sa structure de coûts de la part de la CEO.

- **Rentabilité : Taux de rendement du capital-actions réglementé – Atteint**

Le rendement du capital-actions (RCA) continue d'être positif en 2021 en raison des revenus nets et étendus réalisés en 2021. La rentabilité de la Chapleau Public Utilities Corporation a connu une augmentation significative en 2021. Elle se situe à 24,43 %, une hausse par rapport aux 3,57 % de 2020. Les principaux facteurs contributifs sont les postes laissés vacants et une occasion rare de réaliser des revenus non liés au service.

## Note à l'intention des lecteurs de la Carte de pointage 2021 Rapport de gestion

L'information fournie par les distributeurs sur leur futur rendement (ou celle qui peut être interprétée comme étant de l'information prospective) peut être sujette à un certain nombre de risques, d'incertitudes et d'autres facteurs qui peuvent susciter des événements, des conditions ou des résultats réels qui diffèrent sensiblement des résultats historiques ou de ceux envisagés par le distributeur quant à son rendement futur. Certains des facteurs qui peuvent causer une telle différence comprennent les changements d'ordre législatif ou réglementaire, les conditions des marchés financiers, la conjoncture économique générale et les conditions météorologiques. Pour ces raisons, l'information sur le rendement futur se veut le meilleur jugement possible des gestionnaires à la date du rapport de la carte de pointage du rendement, et elle pourrait différer sensiblement à l'avenir.