

# Carte de pointage - Chapleau Public Utilities Corporation

10/7/2021

Résultats sur le rendement	Catégories de rendement	Mesures	2016	2017	2018	2019	2020	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	100,00%	99,68%	96,52%	97,90%	97,57%	↕	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%	99,99%	100,00%	99,98%	→	98,00%		
		Résultats du sondage sur la satisfaction de la clientèle	95	95	95	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	76,00%	79,00%	79,00%	79,00%	79,00%				
		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>	1,82	0,94	12,51	6,91	5,87	↑		4.06	
	<b>Gestion de l'actif</b>	Nombre moyen d'occurrences où le client est privé d'électricité <sup>2</sup>	0,63	0,69	4,49	2,56	2,33	↓		1.45	
		Avancement de la mise en œuvre du plan du réseau de distribution	100	75	Complete	Complete	Complete				
	<b>Contrôle des coûts</b>	Évaluation de l'efficacité	4	4	4	4	4				
		Coût total par client <sup>3</sup>	740\$	718\$	807\$	864\$	858\$				
		Coût total par kilomètre de ligne de transport <sup>3</sup>	34 163\$	29 706\$	32 515\$	19 553\$	19 432\$				
<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									
		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)	2,03	1,95	2,90	3,04	3,54				
		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%	9,12%	9,00%	8,98%			
			Atteint	-3,82%	-1,99%	-9,19%	8,46%	3,57%			

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

## Carte de pointage 2020 – Rapport de gestion

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 de 2020 :

[https://www.oeb.ca/oeb/ Documents/scorecard/Scorecard\\_Performance\\_Measure\\_Descriptions\\_fr.pdf](https://www.oeb.ca/oeb/Documents/scorecard/Scorecard_Performance_Measure_Descriptions_fr.pdf)

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

- En 2020, la *Chapleau Public Utilities Corporation* était déterminée à atteindre et même à dépasser tous ses objectifs relatifs à la qualité du service à la clientèle et à la satisfaction de celle-ci. La *Chapleau Public Utilities Corporation* a su se maintenir au-dessus des normes de l'industrie liées au rendement, sauf en ce qui a trait à la fiabilité du réseau. Les interruptions de service programmées et le matériel défectueux de la *Chapleau Public Utilities Corporation* se situent toujours au-delà de sa moyenne mobile de cinq ans par rapport à son objectif ciblé, mais ils représentent une nette amélioration par rapport à 2019. Le nombre moyen d'heures pendant lesquelles la clientèle a été privée de courant a diminué de moitié comparativement à 2019. Ceci s'explique par l'entretien annuel continu. La *Chapleau Public Utilities Corporation* entreprend très énergiquement des activités d'entretien de son réseau grâce à un accroissement de capitaux consacrés à la diminution des pannes attribuables à du matériel défectueux ainsi qu'à la sécurité et à la fiabilité futures de la source d'énergie.

Le rendement de la *Chapleau Public Utilities Corporation* en ce qui a trait aux branchements dans les délais et au respect des rendez-vous s'élève à 100 %. Les appels traités en temps voulu ont augmenté par rapport à l'année précédente pour atteindre 97,9 % et l'exactitude de la facturation est passée à 100 %. Tous ces résultats surpassent la moyenne de l'industrie.

La *Chapleau Public Utilities Corporation* poursuit son travail de mise à niveau de son réseau de distribution pour le faire passer de 5 kV à 25 kV.

En 2020, la *Chapleau Public Utilities Corporation* a amélioré les résultats de sa carte de pointage et elle continuera de travailler avec ardeur pour parvenir à une amélioration de ses résultats en 2021. On s'attend à de meilleurs résultats en raison des améliorations apportées au réseau de distribution d'électricité et à la fiabilité de ce dernier, grâce à des investissements de capitaux dans le poste de distribution et dans le réseau.

La carte de pointage permet à la *Chapleau Public Utilities Corporation* de fonctionner de manière efficace et elle l'amène à constamment rechercher d'autres façons d'accroître sa productivité et à se concentrer sur les améliorations à apporter.

La carte de pointage est conçue de façon à suivre et à montrer l'évolution du rendement de la *Chapleau Public Utilities Corporation* au fil du temps ainsi qu'à évaluer clairement 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 les années subséquentes s'appuieront sur un certain nombre de nouveaux indicateurs qui reflèteront directement l'expérience client, la sécurité et la mise en œuvre du Plan de réseau de distribution (PRD). Tous ces nouveaux indicateurs permettront de montrer les progrès réalisés par la *Chapleau Public Utilities Corporation* et l'engagement de celle-ci envers sa clientèle. On expliquera ces indicateurs au cours de la discussion et de l'analyse présentés ci-après.

## Qualité du service

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

La *Chapleau Public Utilities Corporation* a branché six nouveaux services en 2020, et ce, bien en-deçà du délai de cinq jours prévu dans les règlements du Plan du réseau de distribution. La *Chapleau Public Utilities Corporation* 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 toujours les cibles de l'industrie.

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

En 2020, la *Chapleau Public Utilities Corporation* a eu 78 rendez-vous pendant les heures normales de bureau pour répondre à des demandes de travaux de sa clientèle, pour lire des compteurs, pour effectuer des rebranchements, pour prendre part à des réunions, pour effectuer de la localisation, pour procéder à des débranchements et pour entreprendre des branchements améliorés. Par le passé et dans le présent, la *Chapleau Public Utilities Corporation* a répondu et continue de répondre à 100 % de ces rendez-vous dans les délais impartis, dépassant ainsi l'objectif de 90 % fixé par l'industrie.

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

La *Chapleau Public Utilities Corporation* a enregistré 494 appels entrants en 2020. Dans 97,57 % des cas, on a répondu à ces appels en 30 secondes ou moins, une amélioration 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 aux appels, de les rediriger ou de les acheminer à une boîte vocale. Ainsi, jamais un appelant n'entend la tonalité occupée.

## Satisfaction de la clientèle

- **Résolution dès le premier contact**

La *CPUC* a évalué la résolution dès le premier contact en s'appuyant sur le nombre d'appels et de courriels reçus de la part de la clientèle. Cette mesure sert à constater l'efficacité à satisfaire la clientèle dès le premier contact. La CEO a accordé un certain pouvoir discrétionnaire aux fournisseurs quant à la façon d'évaluer cet indicateur. En se fondant sur la carte de pointage de 2020, la *CPUC* a résolu 100 % des problèmes dès le premier contact et n'a pas eu besoin de faire appel aux gestionnaires pour parvenir à une résolution.

- **Exactitude de la facturation**

Pour la période de 2020, la *Chapleau Public Utilities Corporation* a émis plus de 14 800 factures avec une exactitude de 100 %. Ce résultat dépasse l'objectif de la CEO fixé à 98 %. La *Chapleau Public Utilities Corporation* tend toujours à atteindre une exactitude élevée dans sa facturation, de même 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**

La *Chapleau Public Utilities Corporation* a été réalisé son plus récent sondage sur la satisfaction de la clientèle en 2020; elle a obtenu un résultat de 93 %. C'est au moyen de certaines questions pertinentes de ce sondage que le service public a établi ses résultats 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 qui 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 uniforme 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 consacrer des efforts à la réduction des pertes de temps et au maintien de la fiabilité du réseau. La stratégie de la *Chapleau Public Utilities Corporation*

doit être rentable tout en étant suffisante pour assurer l'équilibre, l'efficacité et le rendement du capital investi dans le réseau de distribution.

## Sécurité

- **Sécurité du public**

La mesure de la sécurité regroupe trois composantes libellées A, B et C, lesquelles 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 79 % pour la sensibilisation du public, pour son niveau de conformité au Règlement 22/04 et pour son absence d'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**

La composante « Niveau de sensibilisation du public » est censée mesurer le niveau de sensibilisation du public aux mesures préventives clés en matière de sécurité électrique au sein du territoire desservi par le fournisseur. Les distributeurs sont censés montrer les répercussions de leurs efforts d'éducation du public en effectuant un sondage auprès des adultes qui résident dans leur territoire. La *CPUC* a obtenu un résultat de 79 % en matière de sensibilisation du public à la sécurité en matière d'électricité. La *Chapleau Public Utilities Corporation* passe par Facebook, les réseaux sociaux et son site Web pour diffuser de l'information en matière de sécurité.

- **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*. Le service public est heureux qu'on lui ait accordé une cote de conformité pour 2020, une cote dont la *Chapleau Public Utilities Corporation* jouit depuis 2015.

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

La *Chapleau Public Utilities Corporation* ne signale aucun incident grave pour 2020. 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 d'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 Indice 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 le manque d'approvisionnement. Les journées d'événement majeur (JÉM) sont calculées suivant la méthode reconnue de la norme 1366-2012 de l'IEEE. On confirme 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 une légère augmentation de pannes en 2002 (30), sans rupture d'approvisionnement. La *CPUC* a également connu une augmentation de pannes attribuables à de l'équipement défectueux (13). Ceci est en grande partie dû au travail effectué le long de la route 129, laquelle était en reconstruction. Les conditions climatiques ont également joué un rôle dans le nombre d'interruptions (5).

Le nombre moyen d'heures d'interruption de service par client est passé de 6,91 en 2019 à 5,87 en 2020. Ce nombre se situe encore au-delà d'une moyenne de 4,06 sur cinq ans. La *CPUC* a réagi promptement aux pannes à l'intérieur du réseau de distribution du service public.

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 (2,33) représente une diminution de près d'un tiers par rapport à 2019 (2,56). Encore une fois, cette diminution est attribuable à l'entretien annuel continu 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 de l'électricité et du poste électrique.

La *CPUC* a entrepris un programme d'installation de dispositifs de protection contre les animaux sur les traversées et interrupteurs des transformateurs pour éliminer toute interruption due au contact d'un animal. De plus, la *CPUC* remplace ses interrupteurs de porcelaine par des interrupteurs en polymère pour éliminer les interruptions attribuables à des défaillances des isolateurs en verre.

## Gestion de l'actif

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

Le plan du réseau de distribution (PRD) la *Chapleau Public Utilities Corporation* a été approuvé en juin 2019. La mise en œuvre du PRD a débuté en 2019 par un travail comparable de renouvellement du réseau à un rythme accéléré pour remédier au vieillissement continu du réseau de distribution. Le programme prévisionnel est le plan de renouvellement du réseau de distribution exigé pour un remplacement approprié des actifs tout en assurant le maintien d'un service fiable, sécuritaire et sûr de la *Chapleau Public Utilities Corporation*.

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.

Pour la carte de pointage de 2020, on a entamé la tranche de 2019 à 2023 du Plan du réseau de distribution (PRD). Le PRD donne un aperçu des dépenses en immobilisations de la *Chapleau Public Utilities Corporation* 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 de la *Chapleau Public Utilities Corporation* 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 du service public.



## 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 2020, 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 *Chapleau Public Utilities Corporation* a connu une augmentation du coût total nécessaire pour assurer à sa clientèle des services de qualité et fiables. La *Chapleau Public Utilities Corporation* 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, et plus encore. Ceci a grandement diminué le coût du matériel pour les petits services publics comme la *CPUC*.

- **Coût total par client**

Le coût total par client correspond à la somme des coûts d'immobilisation et des coûts d'exploitation de la *Chapleau Public Utilities Corporation* divisée par le nombre total des 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 de veiller à ce 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 assurer 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 été contrainte d'adhérer au programme provincial de tarification selon l'heure de consommation et les compteurs intelligents qui y sont associés, d'avoir dû faire face à une hausse des salaires et des avantages sociaux, d'avoir investi dans de la nouvelle technologie des systèmes d'information ainsi que d'avoir procédé à la remise à neuf du réseau de distribution.



- **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 le territoire qu'elle dessert.

La *CPUC* rapporte une réduction minimale des coûts par km de lignes. La *CPUC* rapporte le même kilométrage de lignes qu'en 2019, ce qui révèle peu de changements en 2020.

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

- **Économies d'énergie cumulatives nettes**

La *Chapleau Public Utilities Corporation*, avec l'aide continue de son administrateur des programmes, a atteint 85 % des objectifs d'économie ciblés.

Ce pourcentage n'aurait pu être atteint sans l'intérêt de la clientèle de la *Chapleau Public Utilities Corporation* (particulier, petites entreprises et commerces) qui a pris l'initiative d'adhérer aux programmes offerts.

## **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. Voici quelque chose indépendant de sa volonté en raison des contraintes de transmission 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 ou moins. La *Chapleau PUC* n'a pas branché d'installation d'énergie renouvelable.

La *Chapleau PUC* n'a aucune connexion de Micro TRG en raison des contraintes de 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 3,04 en 2019 à 3,54 en 2020, ce qui montre que l'entreprise est dans une excellente situation financière.

- **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 des capitaux propres présumé (inclus dans les tarifs)**

La rentabilité de la *Chapleau Public Utilities Corporation* est demeurée stable au cours des quatre dernières années; elle se situe à 8,98 % pour 2020. La CEO permet aux distributeurs de tirer +/- 3 % du rendement attendu des capitaux. Lorsque le rendement d'un distributeur se situe en dehors de cette fourchette, le rendement réel peut entraîner de la part de la CEO un examen des revenus du distributeur et de sa structure de coûts.

- **Rentabilité : Taux de rendement des capitaux propres réglementé atteint**

Le RDC continue d'être positif pour l'exercice de l'année 2020 en raison du revenu net et du résultat étendu réalisé en 2020. Bien que le ratio soit inférieur à celui de l'année précédente et des résultats estimés du RDC, les résultats de 2020 révèlent de meilleurs revenus des activités d'exploitation en raison d'une distribution accrue et d'une bonne maîtrise des coûts d'exploitation. Les coûts d'exploitation, lesquels comprennent les coûts liés à la COVID-19 de 2020, ont seulement augmenté de 3 % comparativement à une augmentation de 8 % des revenus tirés de la distribution ce qui a eu pour résultat une augmentation des revenus d'exploitation.

## Note à l'intention des lecteurs de la « Carte de pointage 2020 Rapport de gestion »

L'information fournie par les distributeurs sur leur futur rendement (ou celle qui peut être interprété comme étant de l'information prospective) peut être sujette à de nombreux risques, incertitudes et 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.