

Foire aux questions

Carte de pointage de 2013 des distributeurs d'électricité de l'Ontario

PARTIE I – INFORMATION GÉNÉRALE

En quoi consiste la carte de pointage des distributeurs d'électricité?

La carte de pointage est un nouvel outil permettant de mesurer chaque année le rendement des distributeurs d'électricité de l'Ontario (également appelés *services publics*).

Les services publics d'électricité feront annuellement rapport des résultats de leur rendement et publieront ces résultats sur leurs sites Web. Les premiers résultats (concernant l'année 2013) seront disponibles sur les sites Web des services publics et de la Commission de l'énergie de l'Ontario (CEO) à compter du 25 septembre 2014.

Pourquoi la carte de pointage a-t-elle été créée?

La carte de pointage a été élaborée comme un outil permettant aux clients de mieux comprendre le fonctionnement de leurs services publics.

Elle a été conçue pour encourager les services publics d'électricité de l'Ontario à fonctionner efficacement, à rechercher continuellement des moyens pour améliorer leur productivité et à mettre l'accent sur les améliorations que leurs clients ont à cœur.

La carte de pointage constitue un élément clé du document intitulé [*Renewed Regulatory Framework for Electricity Distributors: A Performance-Based Approach*](#) (cadre de réglementation renouvelé pour les distributeurs d'électricité de la CEO). Ce nouveau cadre est conçu pour appuyer la planification et le fonctionnement rentables du réseau de distribution de l'électricité. Cela permet à la CEO d'harmoniser les besoins d'un secteur de l'énergie durable et viable sur le plan financier avec les attentes des clients qui souhaitent un service fiable à un coût raisonnable.

En élaborant la carte de pointage, la CEO a sollicité la participation des professionnels de l'industrie et des groupes de consommateurs, y compris les consommateurs vulnérables. [*Veillez cliquer ici pour en savoir plus sur la carte de pointage.*](#)

Que mesure-t-elle?

La carte de pointage comprend des mesures *traditionnelles* pour évaluer les services fournis, en tenant compte notamment de la fréquence des pannes d'électricité, du rendement financier et du coût par client.

De plus, les résultats du rendement futur (pour 2014 et les années suivantes) comprendront de nouvelles mesures qui *refléteront directement l'expérience du client*, notamment la manière dont le service public résout la préoccupation d'un client dès la première communication, l'exactitude des factures adressées aux clients, la sécurité du public, etc. Vous trouverez les mesures particulières pour l'année 2013 dans la Partie 2 ci-dessous.

Comment les données de la carte de pointage seront-elles utilisées?

La carte de pointage permettra aux clients d'évaluer la valeur du service qu'ils reçoivent et de connaître le rendement de leurs services publics.

Pour les distributeurs, les cartes de pointage constituent une manière de mesurer leur rendement année après année et par rapport aux autres services publics. Elle aidera également les distributeurs à mieux communiquer avec leurs clients afin de comprendre leurs besoins, d'y répondre et de démontrer la valeur du service qu'ils leur offrent.

Pour la CEO, la carte de pointage sera utilisée pour faciliter le suivi du rendement d'un distributeur d'électricité particulier et, à terme, pour comparer le rendement des différents distributeurs du secteur.

Les évaluations et les comparaisons sont essentielles au processus de fixation des tarifs de la CEO et peuvent indiquer si des mesures correctives sont nécessaires. La CEO surveillera l'efficacité de la carte de pointage comme outil de surveillance du rendement et travaillera de concert avec les parties prenantes afin de veiller à continuer d'appuyer les objectifs de la Commission.

Comment les clients utiliseront-ils la carte de pointage?

Les nouvelles mesures liées à l'expérience client ayant été ajoutées récemment, les services publics ont commencé à recueillir les données seulement pour l'année 2014. Les cartes de pointage de l'année prochaine dresseront un portrait plus complet et, avec le temps, les clients pourront connaître la situation financière de leur service public, année après année et par rapport aux autres services publics.

La carte de pointage pourra être utilisée comme un outil pour les clients qui souhaitent évaluer eux-mêmes la valeur du service qu'ils reçoivent de leur distributeur d'électricité, par exemple :

- Lors des rendez-vous de service programmés avec mon service public, à quelle fréquence le représentant est-il arrivé à l'heure?
- À quelle fréquence ai-je eu des pannes d'électricité et combien de temps le service public a-t-il pris pour résoudre le problème et rétablir l'alimentation électrique?
- Les factures que je reçois de mon service public sont-elles exactes ou comportent-elles fréquemment des erreurs?

- Mon service public répond-il rapidement aux appels des clients?

PARTIE 2 – LIRE LES CARTES DE POINTAGE DE 2013

Pourquoi y a-t-il des champs laissés vierges dans la carte de pointage de 2013?

Un champ vierge signifie que les données de cette mesure précise ne sont pas disponibles pour l'année en question. Cinq nouvelles mesures ont été récemment ajoutées (en mars 2014) à la carte de pointage; les données qui s'y rapportent ne sont donc pas disponibles pour l'année 2013 :

- Résolution dès la première communication
- Exactitude de la facturation
- Résultats du sondage sur la satisfaction de la clientèle
- Sécurité du public
- Avancement de la mise en œuvre du plan du réseau de distribution

Il est prévu que les résultats liés à ces nouvelles mesures seront inclus dans les cartes de pointage de 2014. Certains services publics ont déjà fait le suivi de leur rendement dans ces domaines pour l'année 2013 et présentent un résultat à cet égard.

D'autres mesures ont été ajoutées à différents moments, alors les données sont disponibles en conséquence :

- l'Évaluation de l'efficacité est disponible depuis 2012;
- la Gestion de la conservation et de la demande, la Réalisation en temps voulu des études d'impact du branchement aux installations de production d'énergie renouvelable et les ratios de rentabilité sont disponibles depuis 2011;
- le Branchement en temps voulu de nouvelles installations de production de petite taille intégrées a été ajouté en 2013; les données ne seront donc disponibles qu'à partir de l'année 2013.

La carte de pointage comporte-t-elle d'autres objectifs de rendement pour les distributeurs d'électricité?

La majeure partie des données figurant dans la carte de pointage sont des données recueillies par la CEO auprès des distributeurs. Pour ces mesures, la CEO a établi des objectifs de rendement propres à l'industrie et aux distributeurs. Ces objectifs de rendement prennent en compte le niveau de service que les clients peuvent s'attendre à recevoir de la part de leurs distributeurs à des niveaux jugés raisonnables par la CEO. Aucune donnée n'existe encore en ce qui a trait aux nouvelles mesures mises en œuvre; alors aucun objectif de rendement n'a été établi. La CEO surveillera le rendement et les données jusqu'à ce qu'une expérience suffisante soit acquise.

Avec le temps, les améliorations d'une année à l'autre permettront de différencier les niveaux de rendement du distributeur d'électricité par rapport à la norme et aux meilleurs niveaux de rendement du secteur. Ces renseignements peuvent être utilisés

par la CEO pour veiller à ce que les objectifs de rendement soient toujours appropriés et encouragent l'amélioration continue.

Qu'est-ce que signifie la flèche située sous la colonne « trend » (tendance)?

Cette flèche indique la tendance directionnelle (vers le haut, vers le bas ou stable) selon les données des cinq dernières années. Le symbole sera vert si la valeur au cours de l'année la plus récente est « on target » (objectif atteint ou dépassé) et sera rouge si l'objectif n'a pas été atteint.

Comment puis-je comparer le rendement de 2013 de mon service public avec le rendement d'un autre service public?

Les résultats de 2013 des 73 services publics d'électricité de l'Ontario sont résumés dans le document intitulé : [2013 Electricity Distributors' Scorecard Performance \(en anglais uniquement\)](#)

Les services publics doivent-ils publier leurs cartes de pointage sur leurs sites Web?

Oui, les cartes de pointage de 2013 seront disponibles sur les sites Web des services publics à compter du 25 septembre 2014.

Comment les clients peuvent-ils fournir une rétroaction sur la carte de pointage du rendement de leur service public?

Les clients sont invités à poser leurs questions ou à faire part de leurs commentaires à la CEO à l'adresse suivante : IndustryRelations@ontarioenergyboard.ca.