

Carte de pointage - Northern Ontario Wires Inc.

Résultats sur le rendement	Catégories de rendement	Mesures	2013	2014	2015	2016	2017	Tendance	Objectif		
									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	91,90%	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%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	→	65,00%		
	Satisfaction de la clientèle	Résolution dès la première communication			100%	100%	100%	100%			
		Exactitude de la facturation			100,00%	99,92%	99,87%	99,89%	↓	98,00%	
		Résultats du sondage sur la satisfaction de la clientèle			89%	89%	88%	88%			
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			80,14%	80,14%	80,82%				
		Niveau de conformité avec le Règlement de l'Ontario 22/04 ¹	BA	C	C	C	C	→		C	
		Indice des incidents	Nombre d'incidents liés au grand public		0	0	0	0	0	→	0
	Fiabilité du réseau	électrique graves	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 ²		3,89	2,19	1,10	3,46	3,43	↓	3,05
			Nombre moyen d'occurrences où le client est privé d'électricité ²		1,62	1,41	0,61	1,90	1,56	↓	1,54
	Gestion de l'actif		Avancement de la mise en œuvre du plan du réseau de distribution			Excellent	Excellent	Excellent	Excellent		
	Contrôle des coûts		Évaluation de l'efficience		1	1	1	1	1		
			Coût total par client ³		687\$	643\$	608\$	645\$	666\$		
			Coût total par kilomètre de ligne de transport ³		11 268\$	10 532\$	9 975\$	10 470\$	10 757\$		
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 aux directives ministérielles).	Gestion de la conservation et de la demande	Économies d'énergie cumulatives nettes ⁴				11,83%	33,77%	82,96%		4,31 GWh	
	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									
		Branchement en temps voulu de nouvelles installations de production de petite taille intégrées		100,00%						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)		1,59	1,22	1,31	1,23	1,24			
		Lever financier : montant total de la dette (incluant endettement à court terme et à long terme)/capitaux propres		1,69	1,71	1,52	1,42	1,04			
		Rentabilité : taux de rendement des capitaux propres réglementé	Présumé (inclus dans les tarifs)		8,98%	8,98%	8,98%	8,98%	8,78%		
			Atteint		-13,11%	8,99%	6,20%	3,44%	6,24%		

1. Évaluation de la conformité avec le Règlement de l'Ontario 22/04 : conforme (C), besoin d'amélioration (BA) ou non conforme (NC).

2. La direction de la flèche indiquant la tendance est basée sur la comparaison de la moyenne mobile de cinq ans actuelle à la cible spécifique au distributeur située à la droite. 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. L'évaluation de la conservation et de la gestion de la demande est basée sur le "Conservation First Framework".

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 2017 (« DAG de la carte de pointage 2017 »)

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 2017 : http://www.ontarioenergyboard.ca/OEB/ Documents/scorecard/Scorecard_Performance_Measure_Descriptions.pdf

DAG de la carte de pointage – Vue d'ensemble

En 2017, Northern Ontario Wires Inc. a encore bien fonctionné sur les objectifs de rendement. Les résultats de la fiabilité du réseau ont démontré que NOW Inc. a remplacé l'infrastructure vieillissante, conformément au Plan du système de distribution et à l'augmentation des activités de contrôle de végétation afin d'atténuer les pannes. NOW Inc. est également un membre du groupe Customer First pour la livraison des programmes de conservation. NOW Inc. envisage de mettre en place des outils de gestion de pannes qui aideront à identifier et atténuer les préoccupations potentielles sur les statistiques de NOW Inc.

En 2018, l'organisation s'attend d'entretenir les excellents résultats et les améliorer, ou possible. L'entretien des résultats est une priorité, car ceci améliore l'efficacité opérationnelle, le rendement et la satisfaction des clients globale.

Qualité du service

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

En 2017, Northern Ontario Wires Inc. a effectué 100 % des branchements à une ligne basse tension pour 14 clients résidentiels et petites entreprises 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 2017, Northern Ontario Wires Inc. a reçu 6,154 appels de la clientèle; ceci représente une augmentation de 8% par rapport 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 résolu 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 2017 jusqu'au 31 décembre 2017, Northern Ontario Wires Inc. a émis plus que 72,200 factures et a atteint une exactitude de 99.89%. 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

En 2016, Northern Ontario Wires Inc. a mené un sondage sur la satisfaction du client. 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 2016, NOW Inc. a signalé que 88% des clients étaient très satisfaits ou plutôt satisfaisants. Les commentaires généraux ont été positifs et NOW Inc. continuera de surveiller la satisfaction et la réponse de la clientèle. Northern Ontario Wires Inc. mènera un nouveau sondage sur la satisfaction de la clientèle en 2018 et les résultats seront sur la prochaine carte de pointage.

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

o 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 reçu une note de 80,82% en 2017 pour le niveau de sensibilisation du public. Cette note est comparable à celle de 2018 qui était 80,14%, et NOW Inc. continuera à surveiller les messages afin d'améliorer la sécurité des clients.

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

Au mois de janvier 2017, Northern Ontario Wires Inc. a été déclarée conforme au Règlement de l'Ontario 22/04 (Sécurité de la distribution d'électricité). Ceci est le même résultat que 2014, 2015 et 2016. Avant 2014, il y avait quelques points d'amélioration, qui ont été corrigés immédiatement. Northern Ontario Wires Inc. s'engage fortement aux avis sécuritaires et met en œuvre les politiques et procédures nécessaires. Règlement de l'Ontario 22/04 (Sécurité de la distribution d'électricité) établit des exigences de sécurité électrique fondées sur des objectifs pour la conception, la construction et l'entretien des systèmes de distribution d'électricité 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.

o Indice des incidents électriques graves

Northern Ontario Wires Inc. n'avait aucun incident électrique en 2017.

Fiabilité du réseau

• Nombre d'heures moyen où le client est privé d'électricité

Le nombre d'heures moyennes que les clients de Northern Ontario Wires Inc. ont été privés en 2017 est augmenté. NOW Inc. a eu un résultat de 3.43, qui est à l'intérieur de l'objectif de 3.05. En 2016, l'objectif pour cette mesure était 3.75, mais il a été réduit grâce à l'amélioration de notre rendement au cours de la période comparative.

Malgré la tendance à l'amélioration de la fiabilité des systèmes de Northern Ontario Wires Inc. au cours des dernières années, un certain nombre de problèmes d'ingérence étrangère (principalement des oiseaux) ont contribué à l'augmentation de ce nombre. Les exigences de constructions de Northern Ontario Wires Inc. sont revues afin d'améliorer la résilience aux tempêtes, promouvoir les pratiques d'élagage et que les mises au niveau au réseau de distribution sont exécutées régulièrement.

Northern Ontario Wires Inc. continue de considéré 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 2017 est de 1.54, qui est un peu plus haut du nouvel objectif de 1.54. L'objectif en 2016 était 1.69, mais il a été réduit grâce à l'amélioration de notre rendement au cours de la période comparative. La fréquence des pannes subies par les clients de Northern Ontario Wires Inc. diminue légèrement depuis quelques années, prouvant l'efficacité de notre plan de gestion d'actifs. Cependant, la saison estivale 2017 a été marquée par une plus grande ingérence étrangère, qui a touché un plus grand nombre de clients. 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 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 2017, pour la sixième 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 2017 est de 666 \$ par client, ce qui représente une augmentation de 3,2 % par rapport à 2016.

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 selon l'heure de la consommation, 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 2017 est 10,757 \$ par kilomètre de ligne, soit une augmentation de 2,7% par rapport à 2016. 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.

Gestion de la conservation et de la demande

- **Économies d'énergie cumulatives nettes (pourcentage des objectifs atteints)**

NOW Inc. est engagé à aider nos clients à comprendre leur consommation d'énergie en offrant des programmes qui leur permettent de devenir plus économes en énergie. En tant de distributeurs électriques, NOW Inc. à un objectif de conservation de 4,31 gigawattheures au cours des six prochaines années. Les résultats pour 2017 montrent une progression de 83% par rapport à cet objectif. Puisque la progression est avancé, NOW Inc. devrait atteindre son objective avant la fin de 2020. NOW Inc. s'attend une plus grande participation des clients commerciaux dans les programmes d'éclairage et de modernisations dans les prochaines années. Les clients résidentiels ont également participé aux événements de coupons «*saveonenergy*» en changeant les lumières dans leurs propres maisons pour réaliser des économies en énergie et en achetant des appareils économes en énergie. Les efforts combinés de tous les programmes des classes résidentiels et commerciaux ont contribué aux résultats.

NOW Inc. croit également que les collaborations sont un élément clé pour le succès global. Afin de réaliser les objectifs en conservation sous le cadre de «*Conservation First*», qui a été introduit en 2015 par la *Société indépendante d'exploitation du réseau d'électricité (SIERE)*, NOW Inc. travaille avec d'autres services publics dans la province grâce à un groupe collaboratif appelé *CustomerFirst*, pour concevoir et offrir des programmes de conservation efficaces et rentables au client. En travaillant ensemble, le groupe *CustomerFirst* trouvera l'efficacité dans la prestation de conservation, et cela conduira à des économies pour les consommateurs d'électricité.

En tant que membre de *CustomerFirst*, NOW Inc. est part d'un Plan de Conservation commun, qui a été approuvé par la SIERE. Le plan conjugué atteindra 141,877 MWh d'épargne, qui est égal aux objectifs combinés de chaque membre de *CustomerFirst* dans le nouveau cadre.

NOW Inc. est engagée à fournir des programmes de conservation rentables à ses clients afin de réduire la consommation et les factures d'électricité. Tous les classes et types de clients sont couverts dans le plan conjugué et les clients auront accès a plusieurs programmes provinciaux, locaux et pilotes. Le Plan de Conservation comprend de quatre programmes pilotes qui seront développés et lancées pour répondez aux besoins des clients locaux.

Le programme d'évaluation et de rénovation de l'énergie résidentiel de *CustomerFirst* (H.E.A.R.) a été conçu spécifiquement pour les clients qui chauffent avec des plinthes électriques dans les territoires du distributeur. Les clients qualifiés on reçu les appareils éco énergétiques suivants selon leurs besoins; thermostats programmables, une barre d'alimentation avancée, des ampoules à DEL, une couverture pour chauffe-eau électrique, une minuterie de chauffe-moteur, une pomme de douche à faible débit et une enveloppe de tuyau. Outre les mesures d'efficacité énergétique, les participants ont également reçu une évaluation énergétique gratuite, résumée dans un rapport détaillé fourni aux participants, qui comprenait des économies projetées et d'autres conseils de conservation spécifiques à leur domicile. Le programme pilote HEAR a reçu d'excellents commentaires des participants qui ont grandement apprécié les mesures mises en place ainsi que les connaissances acquises dans le rapport d'évaluation. Les économies totales pour le projet pilote sont estimées à 436 485,90 kWh *.

Un total de 845 clients résidentiels ont participé au programme HEAR du Grand Sudbury, du Nipissing Ouest, de North Bay, de Sault Ste. Marie, St Thomas, Newmarket, Cochrane, Iroquois Falls et Kapuskasing. Northern Ontario Wires a installé un total 328 mesures éco énergétiques à 29 participants au programme, ce qui représente des économies d'énergie estimées à 19 133 kWh *.

* Économies d'énergie vérifiée finale du H.E.A.R. programme à recevoir sous peu.

La CEO a approuvé le lancement du programme pilote *CustomerFirst* RPP en 2018. Le projet pilote teste deux traitements de prix différents pour les participants des distributeurs. Northern Ontario Wires mettra à l'essai une structure tarifaire forfaitaire saisonnière / fixe qui éliminera la période de pointe à la mi-saison en été et en hiver et un taux fixe sera introduit au printemps et à l'automne. Le test de taux pilote devrait se terminer à la fin de l'été 2019

Grâce au Plan de Conservation de *CustomerFirst*, NOW Inc. continuera à travailler en collaboration avec les autres services publics afin de réaliser des efficacités et de réduire les coûts. Le groupe partagera des ressources et travailleront ensemble dans tous les domaines de conservation, y compris les ventes, le marketing, et le soutien pour les projets et les clients afin d'emporter la valeur aux contribuables.

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 études d'impact du branchement dans les 60 jours suivant la réception d'une soumission officielle complète pour des projets ne visant pas l'expansion ou l'amélioration du réseau, ou dans les 90 jours si l'expansion ou l'amélioration est requise. Northern Ontario Wires Inc. n'a eu aucune étude d'impact du branchement aux installations de production d'énergie renouvelable en 2017. 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**

Les installations de production de 10 kW ou moins sont considérées comme des micro-installations de production d'énergie. En 2017, 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 dans les cinq jours ouvrables au moins dans 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 des Northern Ontario Wires a augmenté de 1,23 en 2016 jusqu'à 1,24 en 2017. Cela représente davantage moins d'actifs courants sur le passif à court terme. NOW Inc. s'attend à ce que cette tendance revienne à mesure que la rebase s'est produite en 2017. 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 2017 est de 1,04. En 2018, NOW Inc. a utilisé un effet de levier dans des emprunts supplémentaires pour des projets d'immobilisations. 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 2017 était de 6,24%, 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 2017 a été la première année depuis les nouveaux taux, bien que quatre mois se soient déroulés au même rythme et que les pressions sur les coûts sont plus élevées avec l'entretien nécessaire du système de distribution. Les nouveaux taux mis en place en mai 2017 ajusteront la cible et la rentabilité de NOW Inc. L'effet de ce changement complet devrait être réalisé d'ici la fin de l'année 2018, soit la première année complète de nouveau taux.

Remarque aux lecteurs de la DAG de la carte de pointage 2017

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.