

Carte de pointage - Hydro One Networks Inc.

8/4/2023

Résultats sur le rendement	Catégories de rendement	Mesures	2018	2019	2020	2021	2022	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	99,33%	99,78%	99,76%	99,98%	99,86%	↑	90,00%		
		Date et heure de rendez-vous respectées	99,95%	100,00%	99,98%	100,00%	99,99%	↑	90,00%		
		Réponse en temps voulu aux appels téléphoniques	78,62%	77,05%	71,27%	70,41%	72,65%	↓	65,00%		
	Satisfaction de la clientèle	Résolution dès la première communication	87%	86%	78%	77%	74%				
		Exactitude de la facturation	99,46%	99,43%	99,37%	99,17%	99,01%	↓	98,00%		
		Résultats du sondage sur la satisfaction de la clientèle	86,2%	84,2%	82,9%	82,4%	82,4%				
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	80,18%	80,18%	78,17%	78,00%	81,00%				
		Niveau de conformité avec le Règlement de l'Ontario 22/04 ¹	C	C	C	C	C	→		C	
		Indice des incidents Nombre d'incidents liés au grand public électriques graves Taux par 10, 100 ou 1 000 km de ligne de transport	13	19	34	15	40	↑		12	
	Fiabilité du réseau	Nombre d'heures moyen où le client est privé d'électricité ²	6,64	6,83	7,05	6,50	6,95	↑		7.22	
		Nombre moyen d'occurrences où le client est privé d'électricité ²	2,20	2,46	2,49	2,36	2,51	↓		2.47	
	Gestion de l'actif	Avancement de la mise en œuvre du plan du réseau de distribution	96,63%	104,55%	98,39%	100,9%	126,03%				
		Contrôle des coûts	Évaluation de l'efficacité	4	4	4	4	4			
			Coût total par client ³	1 017\$	1 044\$	1 018\$	1 033\$	1 172\$			
	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	Réalisation en temps voulu des études d'impact du branchement aux installations de production d'énergie renouvelable ⁴	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%				
			Branchement en temps voulu de nouvelles installations de production de petite taille intégrées	99,49%	96,43%	97,12%	98,72%	96,63%	↓	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)	0,51	0,63	0,67	0,64	0,50				
		Levier financier : montant total de la dette (incluant endettement à court terme et à long terme)/capitaux propres	1,43	1,60	1,71	1,72	1,63				
		Rentabilité : taux de rendement des capitaux propres réglementé	Présumé (inclus dans les tarifs)	9,00%	9,00%	9,00%	9,00%	9,00%			
			Atteint	8,06%	10,85%	10,48%	10,99%	10,10%			

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

Rapport de gestion de la carte de pointage pour l'exercice 2022

Le lien ci-dessous donne accès à un document intitulé « Carte de pointage – Descriptions des mesures du rendement » qui fournit, pour chacune des mesures examinées dans le présent Rapport de gestion de la carte de pointage pour l'exercice 2022, une définition technique et une description en langage clair de la mesure, ainsi que le mode de comparaison éventuellement utilisé pour chacune des mesures de la carte de pointage dans le présent document :

[https://www.oeb.ca/oeb/ Documents/scorecard/Scorecard_Performance_Measure_Descriptions.pdf](https://www.oeb.ca/oeb/Documents/scorecard/Scorecard_Performance_Measure_Descriptions.pdf)

Rapport de gestion de la carte de pointage – Vue d'ensemble

Au cours de l'exercice 2022, l'entreprise de distribution d'Hydro One Networks Inc. (appelée « l'entreprise » ou « l'entreprise de distribution d'Hydro One ») a atteint ou dépassé les rendements cibles établis par la Commission de l'énergie de l'Ontario (la « CEO) dans le document intitulé « Carte de pointage – Description des mesures du rendement » dans tous les domaines, sauf l'« indice des incidents électriques graves » (plus précisément, le nombre d'incidents touchant le grand public et le taux d'incidents électriques graves par tranche de 10, de 100 et de 1 000 kilomètres de ligne) et la fiabilité du réseau. Il faut noter qu'à compter de 2021, plusieurs mesures de la carte de pointage (à l'exception des composantes de sécurité B et C) tiendront compte des territoires anciennement desservis par Orillia Power Distribution Corporation et Peterborough Distribution Inc.

Qualité du service

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

En 2022, l'entreprise de distribution d'Hydro One a traité 14 506 demandes de nouveaux branchements pour des consommateurs résidentiels et des petites entreprises branchés à une ligne basse tension (c'est-à-dire de moins de 750 volts). Une tranche de 99,86 % de ces demandes a été exécutée dans un délai de cinq jours ouvrables (ou le délai mutuellement convenu par le client et le distributeur). Ce résultat dépasse pour la 10^e année consécutive la cible de l'industrie établie à 90 %. L'amélioration soutenue enregistrée par l'entreprise au cours des cinq dernières années est principalement due aux processus opérationnels centrés sur le client, à l'amélioration des pratiques de planification des échéanciers, et aux efforts fournis pour atteindre une cible interne de 98 %.

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

L'entreprise de distribution d'Hydro One a reçu 38 196 demandes de rendez-vous en 2022. L'entreprise a respecté ces engagements dans 99,9 % des cas, dépassant ainsi pour la 10^e année consécutive la cible de l'industrie fixée à 90 %. Le rendement de l'entreprise à cet égard est attribuable aux mêmes facteurs qui l'ont aidée à brancher des services destinés à des consommateurs résidentiels et à des petites entreprises à l'intérieur d'un délai de cinq jours ouvrables. Cette mesure porte à la fois sur les rendez-vous où la présence du client est requise et ceux où la présence du client n'est pas nécessaire. Quand un client demande un rendez-vous, celui-ci doit être fixé dans les cinq jours ouvrables suivants (ou dans le délai mutuellement convenu par le client et le distributeur). Si la présence du client est requise, le distributeur doit prévoir une fenêtre de 4 heures et se présenter durant cette fenêtre; si la présence du client n'est pas nécessaire, le distributeur doit se présenter à la date fixée.

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

Le Code des réseaux de distribution (« DSC », *Distribution System Code*) de la CEO prévoit que le personnel des centres d'appel doit répondre aux appels dans un délai de 30 secondes dans 65 % des cas, que le client appelle directement le centre d'appels ou que son appel soit transféré au centre d'appels. En 2022, l'entreprise a répondu à 72,65 % des appels dans un délai de 30 secondes, dépassant ainsi de 7,65 % la cible de l'industrie. Le centre d'appels d'Hydro One a traité un peu plus de 1 million d'appels téléphoniques provenant de clients en 2022. Ces appels ont été traités presque à parts égales par les représentants du service à la clientèle et par le système automatisé de réponse vocale interactive de l'entreprise.

Satisfaction de la clientèle

- **Résolution dès la première communication**

Cette mesure indique si le distributeur a réussi à résoudre, selon le client, un problème du client lors de la première communication avec celui-ci. En 2022, 74 % des problèmes ont été résolus lors de notre première communication avec le client, ce qui est comparable à l'année précédente. L'entreprise de distribution d'Hydro One mesure son rendement à cet égard d'après les sondages transactionnels effectués dans les cinq jours suivant son interaction avec le client.

- **Exactitude de la facturation**

Cette mesure tient compte des clients qui sont admissibles à la facturation selon l'heure d'utilisation et ne tient pas compte de ceux qui n'y sont pas admissibles parce que le réseau ne s'étend pas jusqu'à chez eux. En 2022, l'entreprise a émis 13 886 816 factures et a atteint un taux d'exactitude de la facturation selon l'heure d'utilisation de 99,01 %, dépassant ainsi la cible de l'industrie de 98 %. Par rapport à 2021, l'entreprise a émis 35 741 factures de plus et l'exactitude de la facturation est demeurée constante d'un exercice à l'autre. L'augmentation

du nombre de factures émises par rapport à l'an dernier est attribuable à plusieurs facteurs, le principal étant l'accroissement du bassin de clientèle.

- **Résultats des sondages sur la satisfaction de la clientèle**

En 2022, le rendement au chapitre de la satisfaction de la clientèle est demeuré élevé et s'est établi à 82,4 %, ce qui est comparable à l'année précédente. L'entreprise de distribution d'Hydro One mesure la satisfaction au moyen d'un indice composé pondéré à égalité couvrant les sept composantes suivantes : 1) la gestion des pannes d'électricité; 2) les appels traités par les représentants du centre d'appels; 3) les services de gestion de la végétation; 4) les nouveaux branchements et les mises à niveau; 5) la gestion du site myAccount (satisfaction de la clientèle), 6) la gestion des gros clients du réseau de distribution; et 7) le pourcentage de jalons atteints dans la gestion des producteurs branchés au réseau de distribution. Hydro One continue de miser sur la prestation de services de grande qualité à ses clients et a pris diverses mesures à cette fin, y compris les suivantes : des accompagnements et des formations périodiques pour tous les représentants du service à la clientèle; l'adoption d'une stratégie axée sur l'expérience client consistant à repérer et à réduire les désagréments pour nos clients; et l'amélioration continue du portail myAccount.

Sécurité

- **Sécurité du public**

En avril 2015, l'Office de la sécurité des installations électriques (« OSIE ») a adressé des recommandations à la CEO pour l'établissement d'une mesure d'évacuation de la sécurité du public aux fins de la carte de pointage, laquelle comprend trois principales composantes : A) le niveau de sensibilisation du public à la sécurité en matière d'électricité; B) le niveau de conformité avec le Règlement de l'Ontario 22/04 pris en application de la *Loi de 1998 sur l'électricité*; et C) l'indice des incidents électriques graves. Les composantes B et C ont été déclarées dans les années précédentes, tandis que les résultats pour la composante A ont été suivis pour la première fois pour le rendement de l'exercice 2015.

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

Le sondage sur la sensibilisation du public est réalisé tous les deux ans. Le pourcentage de 81 % déclaré pour 2022 aux termes du sondage réalisé en 2022 témoigne d'une progression par rapport au pourcentage de 78 % obtenu dans le cadre du précédent sondage réalisé en 2020. Hydro One joue un rôle de premier plan dans la sécurité des Ontariens. La progression des résultats témoigne de l'engagement d'Hydro One d'assurer la sécurité de ses clients et des communautés qu'elle dessert. En 2022, Hydro One a lancé une campagne de publicité créative visant à sensibiliser la population aux risques liés aux contacts avec des lignes électriques, à la proximité avec des lignes aériennes et des lignes qui sont tombées et aux mesures visant à trafiquer de l'équipement électrique, ainsi qu'à la nécessité de s'informer

avant de creuser et de prendre certaines mesures quand un véhicule entre en contact avec une ligne électrique. Le prochain sondage sera réalisé en 2024.

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

Le Règlement de l'Ontario 22/04 a été introduit en 2004 suite aux recommandations de l'OSIE afin de réglementer davantage la sécurité des réseaux d'électricité pour les gens de l'Ontario. Ce règlement établit les exigences à respecter pour l'exploitation sécuritaire du réseau de distribution en Ontario. Les distributeurs font l'objet d'une vérification chaque année en ce qui concerne la conception, la construction et l'entretien de leurs réseaux de distribution conformément au règlement. Un vérificateur indépendant procède à la vérification et prépare un rapport de vérification. Le rapport de vérification est accompagné d'une déclaration de conformité avec les sections du règlement qui ne sont pas visées par la vérification. Ce rapport qui atteste de la conformité avec le règlement est signé par un dirigeant du distributeur avant d'être remis à l'OSIE. La cible de rendement pour la conformité avec le règlement est une conformité totale. Le distributeur reçoit l'une des mentions suivantes : conforme (C); non conforme (NC); ou besoin d'amélioration (BA). En 2022, l'entreprise a atteint la cible prévue et reçu la mention « conforme (C) » de l'OSIE.

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

L'indice des incidents électriques graves a pour but de suivre et d'aider à améliorer au fil du temps la sécurité des lignes de distribution d'Hydro One pour le public. Un distributeur et ses sous-traitants et exploitants sont tenus de déclarer dans un délai de 48 heures à l'OSIE tout incident électrique grave impliquant des membres du public. Par « incident électrique grave », on entend tout contact électrique avec une partie du réseau de distribution fonctionnant sous une tension de 750 volts ou plus ou un incendie ou une explosion survenant dans une partie du réseau de distribution fonctionnant sous une tension de 750 volts ou plus, qui a causé ou a le potentiel de causer la mort ou une blessure grave à une personne (sauf si celles-ci sont causées par suite de la foudre).

Pour 2022, Hydro One a signalé 40 incidents à l'OSIE relativement à l'année civile 2021. La période de signalement est établie par l'OSIE et elle est la même pour tous les distributeurs exerçant des activités en Ontario. Cette période de signalement correspond à l'année qui précède celle de la carte de pointage. Sur ces 40 incidents, vingt-trois incidents impliquaient des véhicules automobiles, ce qui représente environ 60 % du nombre total d'incidents. Les 17 autres incidents étaient de différentes natures et étaient liés au fait que des membres du public sont entrés par mégarde en contact avec le réseau du distributeur, notamment par suite de la coupe d'arbres tombés sur la ligne du distributeur, d'actes de vandalisme ou de l'utilisation de matériel de construction. Ces incidents se sont traduits par un taux de 0,321 incident par 1 000 km de lignes.

Fiabilité du réseau

- **Nombre d'heures moyen où le client est privé d'électricité¹ (SAIDI)**

Pour 2022, l'entreprise de distribution d'Hydro One a déclaré une durée moyenne de 6,95 heures par panne d'électricité. Cette durée moyenne est légèrement supérieure à celle de 2021 et reste inférieure à la cible établie par la CEO, qui est de 7,22 heures. Ce paramètre mesure la durée moyenne des interruptions de courant chez un client. On calcule cette durée en divisant le nombre total d'heures d'interruption de courant survenues chez des clients par le nombre total de clients desservis, exprimé en nombre d'heures moyen au cours de la période de déclaration.

- **Nombre moyen d'occurrences où le client est privé d'électricité¹ (SAIFI)**

En 2022, la fréquence déclarée des pannes survenues chez les clients était de 2,51 pannes par client. Cette fréquence est légèrement supérieure à celle qui avait été enregistrée en 2021 et à la cible établie par la CEO pour 2022, qui est de 2,47 pannes par client. Cette mesure qui représente le nombre moyen d'interruptions survenues chez les clients au cours de la période de déclaration correspond au résultat de la division du nombre total d'interruptions de courant survenues chez des clients par le nombre total de clients desservis.

Pour les deux mesures ci-dessus, le résultat ne tient pas compte des cas de force majeure et des pertes d'alimentation.

Gestion de l'actif

- **Avancement de la mise en œuvre du plan de gestion du réseau de distribution**

Établie en 2013 par la CEO, la mesure d'évaluation de l'avancement de la mise en œuvre du plan de gestion du réseau de distribution est définie par le distributeur. Le plan de gestion du réseau de distribution de l'entreprise de distribution d'Hydro One indique les dépenses d'investissement (dépenses en capital) projetées de l'entreprise qui seront nécessaires au cours des cinq prochaines années pour l'entretien et l'expansion de son réseau d'électricité en vue de desservir sa clientèle existante et future. On évalue l'avancement de la mise en œuvre du plan en divisant le montant total des dépenses d'investissement pour les immobilisations en service engagées au cours d'une année civile par le montant total des dépenses d'investissement pour les immobilisations en service planifiées pour la même année. Pour 2022, les ajouts réels d'immobilisations en service au réseau de distribution ont atteint 847 millions de dollars, alors que la cible était de 672 millions de dollars. Les ajouts d'immobilisations en service au réseau de distribution ont dépassé de 26 % leur niveau budgété. L'augmentation des

¹ La cible spécifique au distributeur pour l'entreprise de distribution d'Hydro One est indiquée sur la carte de pointage de la CEO et est établie en fonction de la version actuellement approuvée du plan de gestion du réseau de distribution.

dépenses est attribuable aux modestes augmentations des travaux habituels, mais surtout à la très forte progression du nombre de tempêtes et à l'augmentation du volume et de la complexité des raccordements de nouveaux clients et des travaux de mise à niveau.

Contrôle des coûts

- **Évaluation de l'efficacité**

Les paramètres liés au contrôle des coûts sont évalués au nom de la CEO par une organisation indépendante, Pacific Economies Group LLC (« PEG »). Dans l'étude de PEG, les distributeurs d'électricité sont divisés en cinq groupes en fonction des coûts réels comparativement aux coûts prévus selon le modèle économétrique de PEG. Les distributeurs du Groupe 1 sont considérés comme les plus efficaces parce que leurs coûts réels sont inférieurs aux coûts prévus dans une proportion de 25 % ou plus, et ceux du Groupe 5 sont considérés comme les moins efficaces, leurs coûts réels étant supérieurs aux coûts prévus dans une proportion de 25 % ou plus. En 2022, l'entreprise de distribution d'Hydro One a été évaluée par PEG et est demeurée dans le Groupe 4. Le Groupe 4 comprend les services publics dont les coûts réels sont supérieurs dans une proportion de 10 % à 25 % aux coûts prévus.

- **Coût total par client**

Le coût total par client est défini comme étant la somme des dépenses en immobilisations et des charges d'exploitation, d'entretien et d'administration, divisée par le nombre total de clients desservis. Ce calcul inclut certains rajustements prévus par la méthodologie de PEG. En 2022, le coût total par client annuel de l'entreprise s'est établi à 1 172 \$, en hausse de 139 \$ ou 13,5 % par client par rapport à 2021.

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

Le coût total par kilomètre de ligne est défini comme étant la somme des dépenses en immobilisations et des charges d'exploitation, d'entretien et d'administration, divisée par le nombre total de kilomètres de lignes exploitées pour desservir les clients, compte tenu de certains rajustements prévus par la méthodologie de PEG. En 2022, le coût total par kilomètre de ligne s'est établi à 13 537 \$, en hausse de 13,4 % ou 1 597 \$ par kilomètre par rapport à 2021.

Branchement à des installations de production d'énergie renouvelable

- **Réalisation en temps voulu des études d'impact du branchement à des installations de production d'énergie renouvelable**

Cette mesure a cessé d'être utilisée en 2022.

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

Cette mesure détermine si l'entreprise a réussi à brancher 90 % des installations de production de petite taille intégrées (de moins de 10 kW) dans un délai de cinq jours ouvrables ou à une date ultérieure dont ont convenu le distributeur et le propriétaire de l'installation de production de petite taille intégrée, une fois que ce dernier a informé le distributeur qu'il a satisfait à toutes les conditions de service applicables et qu'il a reçu toutes les approbations requises, conformément à l'article 6.2.7 et au paragraphe 6.2.7A du DSC. Pour 2022, l'entreprise a dépassé la cible de l'industrie pour la 10^e année consécutive, réalisant en temps voulu 96,63 % des branchements de nouvelles installations de production d'électricité de petite taille intégrées.

Ratios financiers

Ces ratios financiers sont fondés sur les états financiers de l'entreprise de distribution d'Hydro One pour l'exercice clos le 31 décembre 2022 qui ont été déposés auprès de la CEO conformément aux exigences de présentation de rapport et de tenues de dossier.

- **Liquidités : Ratio de liquidité générale (actif à court terme / passif à court terme)**

Au 31 décembre 2022, le ratio de liquidité générale s'est établi à 0,50, en baisse par rapport au ratio de 0,64 au 31 décembre 2021. Ce résultat indique que pour chaque dollar de la dette exigible au cours de l'exercice, l'entreprise disposait de 0,50 \$ de liquidités ou d'équivalents de liquidités pour couvrir ses obligations. La baisse des liquidités en 2022 par rapport à 2021 est attribuable principalement à une augmentation du montant à payer au titre de la facilité intersociété payable à vue, partiellement contrebalancée par une augmentation des autres actifs à court terme et des comptes débiteurs.

- **Levier financier : Ratio de la dette totale (composée de la dette à court terme et la dette à long terme) par rapport aux capitaux propres**

Le ratio de la dette totale par rapport aux capitaux propres mesure le niveau d'endettement (ou levier financier) de l'entreprise. Il sert à déterminer la capacité de celle-ci à financer ses actifs et à remplir ses obligations envers ses créanciers. Selon la CEO, ce ratio devrait être de 1,5. Au 31 décembre 2022, le ratio de la dette totale par rapport aux capitaux propres de l'entreprise s'est établi à 1,63, en baisse par rapport à son niveau au 31 décembre 2021.

- **Rentabilité : Rendement réglementaire des capitaux propres – Présumé (inclus dans les tarifs)**

Le rendement réglementaire des capitaux propres présumé de l'entreprise de distribution d'Hydro One s'est établi à 9,00 % pour 2022, ce qui correspond au rendement approuvé par la CEO.

- **Rentabilité : Rendement réglementaire des capitaux propres – Réel**

Pour l'exercice 2022, le rendement réglementaire des capitaux propres réel de l'entreprise s'est établi à 10,10 %, en baisse de 0,89 % par rapport à son niveau de 2021 (10,99 %).

Le rendement réglementaire des capitaux propres réel pour 2022 a dépassé de 1,10 % le rendement réglementaire des capitaux propres présumé de 9,00 %. Ce dépassement est attribuable principalement à l'augmentation des produits consécutive à l'accroissement de la consommation d'énergie et à un gain non récurrent réalisé à la vente de biens excédentaires. Après l'application du mécanisme de partage du bénéfice approuvé par la CEO, l'entreprise partagera 8 M\$ avec les clients.

Note aux lecteurs du Rapport de gestion de la carte de pointage pour l'exercice 2022

L'information fournie par les distributeurs d'électricité sur leur rendement futur (que l'on peut aussi considérer comme de l'information prospective) comporte des risques, des incertitudes et d'autres facteurs susceptibles de donner lieu à des événements, à des situations ou à des résultats considérablement différents des résultats historiques ou des résultats envisagés par le distributeur quant à son rendement futur.

Des termes et expressions tels que « prévoir », « viser », « tenter », « pouvoir », « planifier », « penser », « chercher à » et « estimer », de même que des termes et expressions semblables et l'emploi du futur ou du conditionnel permettent d'identifier des déclarations et des informations prospectives. Ces déclarations se rapportent, notamment : au service à la clientèle et aux initiatives connexes; au moment auquel des sondages sur la sensibilisation du public doivent être effectués; à l'engagement d'Hydro One de communiquer avec les clients

et les collectivités au sujet de la sécurité des réseaux d'électricité; aux bénéfices partagés avec les contribuables; ainsi qu'aux cibles de l'industrie et aux objectifs de l'entreprise. Ces déclarations ne sont pas garantes du rendement futur et elles comportent des hypothèses ainsi que des risques et des incertitudes qui sont difficiles à prévoir. Les écarts entre les résultats réels et les résultats prévus peuvent être causés par différents facteurs, notamment : l'ampleur, la durée et les répercussions de la pandémie de COVID-19, y compris les mesures d'atténuation et les autres mesures prises par les gouvernements et par l'entreprise; l'évolution de la législation ou de la réglementation; l'évolution des politiques et des programmes gouvernementaux; une hausse imprévue du volume d'appels reçus par le centre d'appels; la conjoncture des marchés financiers; la conjoncture économique générale et les conditions météorologiques. Pour ces raisons, l'information sur le rendement futur est censée représenter le meilleur jugement de la direction à la date de publication de la carte de pointage; cette information pourrait être notablement différente à l'avenir. Nous n'avons pas l'intention de mettre à jour des déclarations prospectives et rejetons toute obligation à cet égard, sauf si la loi nous y oblige.