

# Carte de pointage - Hydro One Remote Communities Inc.

9/29/2016

Résultats sur le rendement	Catégories de rendement	Mesures	2011	2012	2013	2014	2015	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%	98,40%	100,00%		90,00%		
		Date et heure de rendez-vous respectées									
		Réponse en temps voulu aux appels téléphoniques			0,00%	95,00%	98,70%		65,00%		
	<b>Satisfaction de la clientèle</b>	Résolution dès la première communication					N/A				
		Exactitude de la facturation				96,71%	96,46%		98,00%		
		Résultats du sondage sur la satisfaction de la clientèle					91.4%				
<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					69,25%				
		Niveau de conformité avec le Règlement de l'Ontario 22/04 <sup>1</sup>					C			C	
		Indice des incidents électriques graves	Nombre d'incidents liés au grand public					0			0
			Taux par 10, 100 ou 1 000 km de ligne de transport					0,000			0,000
	<b>Fiabilité du réseau</b>	Nombre d'heures moyen où le client est privé d'électricité <sup>2</sup>			4,21	6,06	10,08			5,13	
		Nombre moyen d'occurrences où le client est privé d'électricité <sup>2</sup>			4,22	3,37	4,39			3,79	
	<b>Gestion de l'actif</b>	Avancement de la mise en œuvre du plan du réseau de distribution									
		<b>Contrôle des coûts</b>	Évaluation de l'efficience								
			Coût total par client <sup>3</sup>								
	Coût total par kilomètre de ligne de transport <sup>3</sup>										
<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 aux directives ministérielles).	<b>Gestion de la conservation et de la demande</b>	Économies d'énergie cumulatives nettes <sup>4</sup>									
		<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										
<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)	0,62	0,39	0,32	0,46	0,62				
		Levier financier : montant total de la dette (incluant endettement à court terme et à long terme)/capitaux propres									
		Rentabilité : taux de rendement des capitaux propres réglementé	Présumé (inclus dans les tarifs)								
			Atteint								

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 moyenne fixe de cinq ans (2010 à 2014) 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 nouveau cadre *Priorité à la conservation de l'énergie* de 2015 à 2020. Cette évaluation fait l'objet d'un examen et peut être modifiée à l'avenir.

**Légende:**

**Tendance sur 5 ans**

vers le haut    vers le bas    stable

**Année actuelle**

objectif atteint    objectif non-atteint

## Discussion et analyse de la direction : Carte de pointage 2015

Le lien ci-dessous donne accès à un document intitulé *Carte de pointage – Descriptions des mesures du rendement* qui donne, pour chacune des mesures examinées dans la présente *Discussion et analyse de la direction* une définition technique et une description en langage simple de la mesure, ainsi que le mode de comparaison éventuellement utilisé pour les mesures :

<http://www.ontarioenergyboard.ca/oeb/ Documents/scorecard/Scorecard Performance Measure Descriptions fr.pdf>

### Discussion et analyse de la direction : Carte de pointage – Vue d'ensemble

Hydro One Remote Communities Inc. (appelée ci-après « HO Remote » ou « la société ») est une société de production et de distribution d'électricité intégrée qui dessert 3 600 clients habitant dans 21 collectivités non raccordées au réseau provincial. Ces collectivités sont isolées et disséminées un peu partout dans le nord de l'Ontario. La société est différente des autres distributeurs de la province en ce qu'elle présente des caractéristiques financières, opérationnelles et géographiques uniques.

HO Remote se finance à 100 % par emprunt; elle mène ses activités sur une base de recouvrement de ses coûts d'exploitation, le but étant d'atteindre le seuil de rentabilité. Tout écart dans le revenu (excédent ou insuffisance) est imputé au compte d'écarts lié à la protection des tarifs en région rurale et éloignée (*Rural or Remote Rate Protection Variance Account*) et mis à la disposition de la Commission de l'énergie de l'Ontario (CEO) pour gestion future. Quinze (15) de ces communautés sont des Premières Nations, qui sont desservies en vertu d'ententes avec le gouvernement fédéral. Dans ces communautés, celui-ci finance des investissements en capital associés à l'accroissement de la charge. Le capital de remplacement, les coûts d'exploitation, et les coûts de maintenance et d'administration sont financés au moyen des recettes tarifaires de la société.

En raison de l'absence de raccordement au réseau de distribution provincial, la majorité de l'électricité de HO Remote est produite au moyen d'installations opérant au diésel, le diésel étant actuellement la technologie la plus praticable pour les productions de petite échelle, comme celles destinées aux communautés desservies par la société. HO Remote exploite aussi deux petites centrales hydroélectriques au fil de l'eau; et à la fin de 2015, elle a raccordé à ses réseaux de distribution 6 microproductions d'énergie solaire appartenant à des

clients ou à des communautés. Le carburant constitue le coût le plus élevé pour HO Remote. Le coût du carburant est appelé à varier beaucoup en raison des fluctuations des prix des matières premières, du mode de livraison et des quantités requises pour produire l'électricité.

Treize (13) collectivités n'ont pas d'accès routier permanent; elles sont uniquement accessibles par avion ou par une route d'hiver ou, dans le cas d'une communauté, par barge. En raison de la taille et de l'éloignement du territoire desservi par la société, le transport du carburant, de l'équipement et du personnel sont des facteurs de coût majeurs. Les risques en ce qui concerne les projets de construction et autres sont élevés en raison du manque d'infrastructure de transport.

L'année 2015 est la première année où HO Remote déclare son rendement pour ses activités de distributeur. Étant donné que c'est une société de production électrique intégrée qui a des méthodes de financement et d'exploitation uniques, certaines mesures ne sont pas incluses dans les résultats. La CEO reconnaît que HO Remote ne peut pas se comparer à d'autres distributeurs de l'Ontario. Dans sa décision EB-2014-0084, la Commission indique que Hydro One Remote Communities est exclue de l'analyse comparative en raison des circonstances uniques dans lesquelles la société opère. Et dans sa décision EB-2013-0142 concernant la demande de HO Remote qui cherchait, pour 2014, à fixer les tarifs selon le mécanisme « Price Cap Incentive Rate-Setting », la CEO a conclu que la société est unique en raison de son mode d'exploitation et de son financement par recouvrement des coûts associé à la protection des tarifs d'électricité en région rurale et éloignée.

## Qualité du service

- **Nouveaux services résidentiels et petites entreprises raccordés en temps voulu**

En 2015, HO Remote a traité 100 demandes de nouveaux raccordements pour des clients résidentiels et de petites entreprises basse tension (dont l'installation électrique est raccordée à une ligne de moins de 750 volts) : 100 % de ces demandes ont été complètement traitées dans le délai de 5 jours ouvrés requis (ou à la date mutuellement acceptée par le client et le distributeur). La cible de l'industrie est fixée à 90 %.

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

En raison des coûts de transport élevés et de l'incertitude quant à la disponibilité des vols ou à la capacité des avions à atterrir, la société ne fixe pas de rendez-vous auprès des clients. Étant donné que la majorité des clients n'ont pas de téléphone, les travaux sont généralement organisés par l'entremise des conseils de bande ou d'entrepreneurs. Par conséquent, aucune mesure n'est prévue pour des rendez-vous manqués ou reprogrammés.

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

Le personnel de la société chargé de la facturation et du service à la clientèle a reçu 9 952 appels téléphoniques de la clientèle en 2015; il a répondu à 98,7 % des appels dans le délai prescrit par le Code des réseaux de distribution (*Distribution System Code*) de la CEO. Le Code des réseaux de distribution de la CEO prévoit que le personnel des centres d'appels réponde aux appels dans les 30 secondes dans 65 % des cas où le client appelle directement le centre d'appels pour parler à un agent ou que son appel est transféré au centre d'appels. La société n'utilise pas de système de réponse vocale interactive.

## Satisfaction de la clientèle

- **Résolution dès le premier contact**

La mesure *Résolution dès le premier contact* indique si le distributeur a réussi à résoudre un problème soulevé par le client lors du premier contact de celui-ci. En 2015, HO Remote a créé un processus visant à suivre les problèmes qui sont résolus au premier contact. La société déclarera sa performance à cet égard en 2016. Elle mesure cette activité en comptant le nombre de problèmes qui peuvent être résolus par le personnel de la facturation par rapport au nombre de problèmes qui doivent être renvoyés à un superviseur pour résolution.

- **Exactitude des factures**

En 2015, la société a émis 40 479 factures, réalisant un taux de factures exactes de 96,46 %, un résultat qui est inférieur à la cible de l'industrie établie à 98 %. Ce résultat est principalement dû au fait que la société n'a pas installé de compteurs intelligents et que, donc, les compteurs sont relevés manuellement. Avec les relevés manuels, il est davantage probable que l'on émette des factures estimées, et celles-ci peuvent être planifiées ou imprévues. Généralement, HO Remote sous-traite les relevés de compteur à des membres de la communauté locale, les relevés étant ensuite envoyés par télécopieur au bureau de la société et entrés dans le système par l'équipe de la facturation. Si les relevés parviennent au bureau en retard, l'équipe de facturation doit établir des factures estimées imprévues. En 2015, la société a recensé 688 factures estimées imprévues. HO Remote a aussi près de 140 clients saisonniers, dont la résidence est en général difficile d'accès en hiver; ces clients sont facturés tous les trois mois et le relevé de compteur est effectué une fois par an. En 2015, la société a enregistré 413 factures estimées planifiées au titre de cette clientèle.

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

En 2015, HO Remote a engagé une firme de recherche, dont les consultants pouvaient communiquer dans les langues des Premières Nations, pour mener un sondage aléatoire par téléphone auprès de sa clientèle. À la question « Globalement, êtes-vous très satisfait, assez satisfait, pas satisfait ou absolument pas satisfait du service d'électricité que vous recevez de HO Remote? », 91,4 % des clients

ont dit être satisfaits ou très satisfaits. Comme principales raisons de leur satisfaction, ils ont indiqué que « l'électricité est là quand ils en ont besoin » (64,5 %) et que « les services sont bons ou meilleurs » (19,5 %). Les clients non satisfaits ont invoqué les factures et les tarifs élevés comme principale raison. Dans le cadre de ce sondage, la société a aussi vérifié si ses clients étaient au courant des programmes qu'elle offrait et a demandé leur opinion sur la façon dont le service pourrait être amélioré. Suite à ce sondage, elle a pris des mesures en vue d'améliorer la sensibilisation de la clientèle aux programmes visant à réduire la facture (comme le Programme d'aide aux impayés d'énergie et le Programme ontarien d'aide relative à la facture d'électricité), et en vue d'apporter les améliorations au service que les clients avaient signalées dans le sondage. Outre les questions relatives au service, la société a voulu s'informer sur l'intérêt de la clientèle relativement au chauffage électrique, à la climatisation et à l'accès à Internet, cela en vue de l'aider à planifier ses programmes. HO Remote mène des sondages tous les deux ans pour l'aider à planifier ses travaux et à répondre aux priorités des clients.

## Sécurité

- **Sécurité du public**

En avril 2015, l'Office de la sécurité des installations électriques (OSIE) a adressé des recommandations à la CEO pour mesurer la sécurité du public aux fins de la carte de pointage en introduisant trois principales mesures : A) Niveau de sensibilisation du public à la sécurité en matière d'électricité; B) Niveau de conformité au Règlement de l'Ontario 22/04; et C) Indice des incidents électriques graves. Les mesures B et C ont été déclarées dans les années précédentes, tandis que les résultats pour la mesure A ont été suivis pour la première fois en 2015 pour être déclarés en 2016.

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

Au printemps 2015, HO Remote a engagé une firme de recherche, dont les consultants pouvaient parler les langues des Premières Nations, pour mener un sondage aléatoire par téléphone dans le but d'évaluer dans quelle mesure la population de son territoire de desserte était sensibilisée à la question de la sécurité à proximité de l'électricité. Le sondage, qui a été développé par l'Office de la sécurité des installations électriques (OSIE), a évalué la sensibilisation des répondants au moyen de six (6) questions de base : la probabilité qu'un client appellera HO Remote avant d'effectuer des travaux d'excavation; les conséquences d'un contact avec une ligne électrique; la distance de sécurité à respecter autour des lignes électriques; la distance à respecter en présence d'une ligne électrique tombée à terre; le danger d'une manipulation non autorisée d'un équipement électrique; et les mesures appropriées à prendre quand une ligne électrique tombe sur un véhicule occupé. En 2015, la société a déclaré un score global de 69,25 %. Pour les questions susmentionnées, elle a attribué la note 1 aux « meilleures réponses » et la note 0 (zéro) aux « réponses incorrectes ». La plupart des répondants (84 %) comprennent le danger d'un contact avec une ligne électrique; 81,5 % comprennent aussi le danger d'une manipulation non autorisée d'un équipement électrique; cependant, peu de répondants (17 %) ont été capables de dire quelle distance

sécuritaire (en pieds ou en mètres) il faut respecter autour d'une ligne électrique; 18 % ont dit qu'ils appelleraient avant de faire des travaux d'excavation (à noter qu'il y a peu de câbles souterrains dans le territoire desservi par HO Remote). Afin d'améliorer la sensibilisation du public aux dangers de l'électricité, la société a lancé une campagne à la radio de Wawatay dans l'été de 2016 pour attirer l'attention sur la sécurité à proximité des lignes. Elle a aussi placé des affiches dans les zones centrales des collectivités pour faire connaître les dangers courants. Elle a maintenant l'intention de créer un concours d'affiches sur la sécurité à proximité des lignes pour les écoles dès la rentrée 2016. HO Remote a dans le passé et aujourd'hui encore pris des mesures de sensibilisation en plaçant des panneaux de danger à ses centrales hydroélectriques et au diesel, en offrant aussi des présentations dans les écoles et en envoyant avec la facture des feuillets d'information sur les dangers à proximité de l'électricité.

- **Mesure B – Niveau de conformité au Règlement de l'Ontario 22/04**

L'Office de la sécurité des installations électriques (OSIE) a attribué à HO Remote la mention Conformité (C) pour sa conformité au Règlement de l'Ontario 22/04 (Sécurité des réseaux de distribution électrique). Ce règlement été introduit en 2004 suite aux recommandations de l'OSIE afin de régir la sécurité des réseaux d'électricité et de suivre et communiquer les bilans de sécurité et la conformité des distributeurs. Les distributeurs doivent présenter tous les ans une déclaration de conformité au règlement en ce qui concerne la conception, la construction et l'entretien des réseaux de distribution. Un vérificateur indépendant vérifie la conformité de la société et soumet à l'OSIE un rapport final accompagné d'une déclaration de conformité signée par un dirigeant de la société. L'OSIE examine le tout et établit la note finale. La cible de performance pour la conformité au Règlement de l'Ontario 22/04 est une conformité totale (100 %); le résultat de performance du distributeur est indiqué par la mention : Conformité (C); Non-conformité (NC); ou « Nécessite des améliorations (NA).

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

En 2015, l'OSIE n'a recensé chez HO Remote aucun incident électrique grave à déclaration obligatoire, ce qui représente un indice de zéro (0) incident. Cette mesure a été créée pour suivre et améliorer au fil du temps la sécurité du public à proximité des lignes de distribution électriques. Selon la longueur totale du réseau électrique du distributeur, la mesure institue une norme en recensant le nombre et le taux d'incidents électriques graves par 10 km, 100 km ou 1 000 km de ligne – pour HO Remote, la mesure est fixée au nombre d'incidents par 238 km de ligne. Un distributeur et ses sous-traitants (entrepreneurs ou exploitants) sont tenus de déclarer dans les 48 heures à l'OSIE tout incident électrique grave. Par incident ou « accident électrique grave, on entend tout contact électrique avec une partie du réseau de distribution 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 qui est susceptible d'avoir causé la mort ou une blessure grave à une personne (sauf si

celles-ci sont causées par suite de la foudre). HO Remote a pour politique de déclarer à l'OSIE tous les incidents électriques graves touchant des membres du public.

## Fiabilité du réseau

- **Durée moyenne d'une panne de courant pour un client**

En 2015, la société a déclaré une durée moyenne de 10,08 heures par panne, ce qui représente une hausse d'environ 4 heures par rapport à 2014. La performance est en baisse en raison, principalement, d'une hausse des interruptions de courant programmées (76 % de hausse sur les 12 mois). Les interruptions programmées ont été nécessitées pour l'amélioration des réseaux de distribution, notamment pour des projets de remplacement de poteaux, l'installation de sectionneurs Viper (qui nous permettent de séparer la charge à l'intérieur du réseau de distribution), et pour la protection des oiseaux. Des interruptions de courant à l'échelle d'une communauté entière ont été requises pour accroître la taille de transformateurs et d'autres équipements de distribution afin de soutenir les mises à niveau côté production financées par Affaires autochtones et du Nord Canada. Des défaillances d'équipements ont aussi contribué au résultat médiocre. Des intempéries ont empêché le personnel de se rendre en avion dans la communauté de Wapekeka pour remplacer un transformateur qui avait pris feu, cette situation ayant entraîné une panne plus longue que la normale (23,5 heures). Une de nos 4 plus grandes collectivités – Big Trout Lake – a aussi vécu une panne de 6,4 heures, donc plus longue que la normale, en raison d'un sectionneur de la centrale qui avait pris feu, situation qui s'est aggravée avec la difficulté de trouver un avion en temps voulu pour se rendre dans cette communauté. Enfin, la foudre a entraîné dans la collectivité de Sultan une panne de 26,1 heures, notre personnel n'ayant pas été en mesure de réparer le réseau en raison de l'orage qui se prolongeait. À noter que, même si cela n'est pas reflété sur la Carte de pointage, l'année 2015 montre une amélioration dans la disponibilité globale de la production électrique de HO Remote. Toutefois, il faut s'attendre à des interruptions de courant programmées plus nombreuses dans les quelques prochaines années avec pour résultat attendu une amélioration de la fiabilité du réseau à long terme. En particulier, les sectionneurs Viper aideront à améliorer les pics de consommation temporaires après coupure (ou effet de « cold load pickup ») associés à une perte de la production, à réduire les pannes à l'échelle de toute une communauté associées à la défaillance catastrophique d'une unité de production et permettront de séparer la charge pour réduire l'impact des pannes de réseau à l'échelle de la communauté. Du fait que la taille des installations de production dans des communautés peut limiter le nombre de clients pouvant être raccordés au réseau, les pannes programmées liées aux mises à niveau côté production financées par Affaires autochtones et du Nord Canada aident les communautés à grandir et permettent le raccordement de nouveaux clients aux réseaux de distribution.

- **Nombre moyen de pannes de courant par client**

La fréquence des pannes a été de 4,39 pannes par client en 2015, soit une hausse de 30 % par rapport à 2014. Il faut s'attendre à des interruptions de courant programmées plus nombreuses dans les prochaines années car les réseaux d'électricité de HO Remote nécessitent des travaux aux fins de l'amélioration de la fiabilité. Les interruptions programmées ont très grandement contribué à la fréquence accrue des interruptions de courant chez les clients.

## **Gestion des ouvrages d'électricité**

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

En 2015, la société a dépassé de 13 % ses projections en investissements dans les réseaux, ce qui indique une amélioration accrue de ses réseaux. La mesure des progrès dans la mise en œuvre du plan de gestion du réseau est établie par le distributeur. Le plan de gestion de HO Remote indique les dépenses en immobilisations projetées de la société qui seront nécessaires au cours des 5 prochaines années pour l'entretien et l'expansion de ses réseaux d'électricité.

## **Contrôle des coûts**

La Commission de l'énergie de l'Ontario (CEO) a déterminé que HO Remote ne peut pas se comparer à d'autres distributeurs d'électricité de l'Ontario. Dans sa décision EB-2014-0084, la Commission indique que Hydro One Remote est exclue de l'analyse comparative en raison des circonstances uniques dans lesquelles la société opère. Par ailleurs, dans sa décision EB-2013-0142 concernant la demande de HO Remote qui, pour 2014, cherchait à établir les tarifs selon le mécanisme « Price Cap Incentive Rate-Setting », la CEO a conclu que la société est unique en raison de son mode d'exploitation et de son financement par recouvrement des coûts associé à la protection des tarifs d'électricité en région rurale et éloignée.

## **Conservation de l'énergie et gestion de la demande**

- **Économies d'énergie cumulatives nettes (% de l'objectif atteint)**

Le cadre de travail *Priorité à la conservation de l'énergie* pour la période de 2015-2020, qui vise à réduire la demande de pointe sur le réseau, ne concerne pas les activités de HO Remote. La société est donc exemptée des cibles fixées pour la province. Les programmes fédéraux et provinciaux de conservation de l'énergie qui sont conçus pour répondre aux besoins uniques des collectivités vivant dans des régions éloignées du nord sont offerts aux clients de HO Remote. La société a aussi un petit programme de conservation de l'énergie qui

fait connaître les produits de basse consommation et se concentre sur la sensibilisation des clients à la consommation maîtrisée de l'énergie.

## Raccordement des productions d'énergie renouvelable

- **Études d'impact des raccordements de productions d'énergie renouvelable réalisées en temps voulu**

En raison des difficultés techniques que présente l'intégration de la production d'énergie renouvelable dans les réseaux de distribution des régions éloignées, les programmes de la SIERE de tarifs de rachat garantis pour les microproductions ne sont pas offerts aux clients de HO Remote. Et la société n'offre pas de programme permettant aux microproductions de se raccorder à ses réseaux de distribution. Il faut savoir que la majorité de ces microproductions sont de 10 kW ou moins; elles ne sont pas assujetties aux études d'impact des raccordements.

- **Raccordements des nouvelles microproductions d'énergie réalisés en temps voulu**

La société n'a déclaré aucun nouveau raccordement de microproduction en 2015. La mesure définit le succès d'une société quand celle-ci a raccordé 95 % – la cible de l'industrie – des microproductions d'énergie décentralisées (de moins de 10 kW) dans un délai de 5 jours ouvrés.

## Ratios financiers

HO Remote se finance à 100 % par emprunt; elle mène ses activités sur une base de recouvrement de ses coûts d'exploitation, le but étant d'atteindre le seuil de rentabilité. Par conséquent, étant donné sa structure financière et son mode d'exploitation uniques, les ratios financiers ne peuvent pas être comparés à ceux d'autres distributeurs d'électricité de l'Ontario.

## Note aux lecteurs de la *Discussion et analyse de la direction* : Carte de pointage 2015

L'information fournie par les distributeurs d'électricité sur leur performance future (que l'on peut aussi considérer comme de l'information prospective ou prévisionnelle) implique des risques, des incertitudes et d'autres facteurs susceptibles d'entraîner des événements, des situations ou des résultats considérablement différents des résultats historiques ou des résultats envisagés par le distributeur quant à sa performance future. Des facteurs qui pourraient entraîner de tels écarts ou différences sont, par exemple, des interventions législatives ou réglementaires, les conditions des marchés financiers, la conjoncture économique, et les conditions météorologiques. Pour ces raisons, l'information sur la performance future 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.

### *DÉCLARATIONS ET INFORMATIONS PROSPECTIVES*

Des termes tels que : prévoir, anticiper, viser, tenter, pourrait, possible, planifier, penser, croire, estimer, présumer, de même que les synonymes et autres expressions semblables et l'emploi du futur permettent d'identifier de tels énoncés. Ces déclarations ne garantissent pas des résultats certains à l'avenir; elles comportent des hypothèses et impliquent des risques et des incertitudes qui sont difficiles à prévoir. Des facteurs qui pourraient entraîner des écarts ou différences sont, par exemple, des interventions législatives ou réglementaires, des volumes accrus inattendus d'appels au centre d'appels, les conditions des marchés financiers, la conjoncture économique, et les conditions météorologiques. Nous n'avons pas l'intention et rejetons toute obligation de mettre à jour des déclarations prospectives, sauf si la loi le prévoit.