

Carte de pointage - Hydro Ottawa Limited

9/28/2015

Résultats sur le rendement	Catégories de rendement	Mesures	2010	2011	2012	2013	2014	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	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	→	90,00%		
		Date et heure de rendez-vous respectées	100,00%	97,30%	97,40%	97,40%	98,30%	↓	90,00%		
		Réponse en temps voulu aux appels téléphoniques	82,10%	82,90%	82,50%	82,20%	80,30%	↓	65,00%		
	Satisfaction de la clientèle	Résolution dès la première communication				85,2%	84,1%				
		Exactitude de la facturation				99,6%	99,61%	→	98,00%		
		Résultats du sondage sur la satisfaction de la clientèle				90%	83%				
	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 [mesures à déterminer]								
Niveau de conformité avec le Règlement de l'Ontario 22/04			NI	NI	C	C	C	↑		C	
Indice des incidents électriques graves			Nombre d'incidents liés au grand public	1	0	1	0	1	↔		0
		Taux par 10, 100 ou 1 000 km de ligne de transport	0,186	0,000	0,178	0,000	0,182	↔		0,076	
Fiabilité du réseau		Nombre d'heures moyen où le client est privé d'électricité	1,05	2,44	1,31	1,64	1,59	↑		au moins entre 1,05 - 2,44	
		Nombre moyen d'occurrences où le client est privé d'électricité	0,77	1,40	1,13	1,36	0,86	↑		au moins entre 0,77 - 1,40	
Gestion de l'actif		Avancement de la mise en œuvre du plan du réseau de distribution				105%	94%				
Contrôle des coûts		Évaluation de l'efficience			3	3	3				
	Coût total par client ¹	536\$	529\$	569\$	579\$	623\$					
	Coût total par kilomètre de ligne de transport ¹	29 776\$	28 793\$	31 107\$	33 222\$	36 169\$					
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 nettes annuelles découlant de la réduction de la demande en période de pointe (pourcentage des objectifs atteints) ²		14,13%	28,85%	45,57%	70,53%	●	85,26MW		
		Économies d'énergie cumulatives nettes (pourcentage des objectifs atteints)		37,74%	65,64%	88,69%	110,71%	●	374,73GWh		
	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	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%				
		Branchement en temps voulu de nouvelles installations de production de petite taille intégrées				100,00%	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)	1,45	1,43	1,18	1,07	0,86				
		Levier financier : montant total de la dette (incluant endettement à court terme et à long terme)/capitaux propres	1,22	1,32	1,37	1,64	1,65				
		Rentabilité : taux de rendement des capitaux propres réglementé	Présumé (inclus dans les tarifs)		8,57%	9,42%	9,42%	9,42%			
			Atteint		7,86%	9,41%	7,80%	8,06%			

Remarque 1 : Ces chiffres ont été générés par la Commission d'après l'analyse de l'évaluation comparative du coût total menée par Pacific Economics Group Research LLC et d'après les données annuelles fournies par le distributeur.

Remarque 2 : Pour ce qui est de la gestion de la conservation et de la demande, les économies annuelles nettes en période de pointe incluent les économies persistantes réalisées en période de pointe au cours des années précédentes.

Legend: ↑ Vers le haut ↓ Vers le bas ↔ Stable
 ● Objectif atteint ● Objectif non atteint

Annexe A – Discussion et analyse de gestion de la carte de pointage 2014 (« DAG de la carte de pointage 2014 »)

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 2014 :

http://www.ontarioenergyboard.ca/OEB/_Documents/scorecard/Scorecard_Performance_Measure_Descriptions.pdf

DAG de la carte de pointage – Vue d’ensemble

Les quatre objectifs stratégiques d’Hydro Ottawa sont les suivants : a) offrir une expérience client à valeur ajoutée; b) favoriser une croissance durable; c) atteindre l’excellence en matière de rendement; et d) contribuer au bien-être de la collectivité. Hydro Ottawa croit fermement que l’expérience client à valeur ajoutée est au cœur de sa mission. Elle estime également qu’au moyen des activités et projets qu’elle met en œuvre, elle peut favoriser une croissance durable, être rentable et contribuer à la collectivité d’Ottawa; en conséquence, les clients en retirent une valeur ajoutée à long terme. Ces objectifs sont cohérents avec les quatre résultats de rendement énoncés dans le Cadre de réglementation renouvelé de la Commission de l’énergie de l’Ontario, à savoir : a) Approche axée sur les clients – que les services soient offerts de manière à répondre aux préférences connues des clients; b) Efficacité opérationnelle – que l’amélioration continue en matière de productivité et de rentabilité soit atteinte et que les services publics atteignent les objectifs fixés quant à la fiabilité et la qualité du réseau; c) Réactivité aux politiques gouvernementales – que les services publics respectent les obligations édictées par les gouvernements; et d) Rendement financier – que la viabilité financière soit maintenue et que les économies découlant de l’efficacité opérationnelle soient durables.

En 2014, Hydro Ottawa a dépassé tous les objectifs de rendement, à l’exception de la composante C de la mesure « Sécurité du public et Économies annuelles nettes en période de pointe ». Ce résultat peut être attribuable au nombre généralement très bas d’incidents impliquant la sécurité du public chez Hydro Ottawa, jumelé au fait que l’objectif calculé pour cette mesure est arrondi au nombre entier le plus proche, qui continuera vraisemblablement à être zéro. Comme le nombre total de kilomètres de lignes de distribution d’Hydro Ottawa ne devrait pas changer de façon importante à court terme, il ne faudra qu’un seul incident par année pour qu’Hydro Ottawa dépasse son objectif en matière de sécurité du public. À cet égard, Hydro Ottawa déploie des efforts constants et concertés pour maintenir sa réputation exemplaire en matière de sécurité.

L’amélioration générale d’Hydro Ottawa au chapitre de la fiabilité du réseau est un fait important à signaler. Cette amélioration découle du soin constant qu’Hydro Ottawa met à offrir un service de distribution d’électricité sécuritaire et fiable pour répondre aux besoins et attentes de sa clientèle. Grâce à un processus d’inspection, de tests et de priorisation des projets constamment amélioré, Hydro Ottawa continue à investir de manière avisée dans son système de distribution afin d’en rehausser la fiabilité. À ce sujet, notons l’ajout d’interrupteurs automatisés et la mise à niveau de l’équipement de communication utilisé pour la surveillance du réseau. Ces investissements aident l’entreprise à déterminer plus rapidement les causes des pannes de courant et/ou à rétablir le courant à distance, réduisant ainsi la durée des pannes.

En 2015, Hydro Ottawa s’attend à améliorer de façon générale ses résultats de rendement de la carte de pointage comparativement aux années précédentes. Ces améliorations en matière de rendement seront attribuables à la fiabilité accrue du réseau, laquelle découlera des importants investissements de l’entreprise dans l’infrastructure de son réseau de distribution, sans oublier son engagement constant à l’égard de la clientèle et sa réactivité aux commentaires des clients.

Qualité du service

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

En 2014, Hydro Ottawa a effectué 100 % des branchements à une ligne basse tension pour 4 976 clients résidentiels et petites entreprises admissibles (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 le même qu'en 2013 et supérieur à l'exigence de 90 % prescrite par la CEO.

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

Hydro Ottawa a donné 3 167 rendez-vous en 2014 pour réaliser des travaux demandés par ses clients, procéder à la lecture des compteurs, faire des rebranchements ou effectuer divers travaux. À l'instar de 2013, l'entreprise a respecté 98,3 % 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 2014, les agents du centre d'appels d'Hydro Ottawa ont reçu 323 000 appels de la clientèle, soit près de 1 300 appels par jour ouvrable. Les agents ont répondu à 80,3 % de ces appels à l'intérieur d'un délai de 30 secondes ou moins. Ce résultat surpasse de beaucoup l'objectif de 65 % prescrit par la CEO en matière de réponse en temps voulu aux appels. Le résultat de 2014 représente une diminution de 1,9 % par rapport au résultat de 82,2 % obtenu en 2013, attribuable principalement à une hausse du nombre d'appels. L'augmentation du nombre d'appels a surtout été causée par le passage de la facturation bimensuelle à la facturation mensuelle. La hausse du nombre d'appels est survenue majoritairement en mars, lors de la transition vers la facturation mensuelle; le volume d'appels s'est graduellement stabilisé jusqu'à atteindre un nombre normal en juillet.

Satisfaction de la clientèle

- **Résolution dès la première communication**

Chez Hydro Ottawa, la résolution dès le premier contact a été mesurée de la façon suivante : sondages téléphoniques mensuels réalisés par un fournisseur indépendant. Durant la période allant du 1er janvier 2014 au 31 décembre 2014, Hydro Ottawa a prélevé chaque mois un échantillonnage représentant deux jours d'appels entrants de clients à son centre d'appels. Chaque mois, le fournisseur indépendant a contacté en moyenne 1 150 clients issus de l'échantillonnage pour leur poser six questions concernant leur expérience au centre d'appels et la résolution de leur préoccupation. En général, le sondage était effectué dans les 48 heures suivant l'appel du client. Un taux de réponse se situant entre 5 % et 10 % a été obtenu, ce qui est supérieur à la moyenne pour les sondages de cette nature.

Des 1 303 clients qui ont répondu au sondage entre le 1er janvier 2014 et décembre 2014, 1 096 ont indiqué que leur préoccupation ou problème avait été résolu dès leur premier appel à Hydro Ottawa. Cela équivaut au taux de 84,1 % déclaré pour la mesure « Résolution dès le premier contact ». Hydro Ottawa continue de s'appuyer sur ces sondages de satisfaction de la clientèle pour trouver des moyens d'améliorer son service à la clientèle.

- **Exactitude de facturation**

Lorsqu'une facture émise doit par la suite être émise à nouveau en raison d'une erreur concernant l'identité du client, la lecture d'un compteur ou la tarification, cette facture est considérée inexacte. Le pourcentage de factures émises de façon exacte est calculé en soustrayant le nombre de factures inexactes émises durant l'année du nombre total de factures émises durant l'année et en divisant ce nombre par le nombre total de factures émises durant l'année. En 2014, Hydro Ottawa a atteint l'exactitude de la facturation dans une proportion de 99,61 %. Le résultat d'Hydro Ottawa au chapitre de l'exactitude des factures est supérieur à l'objectif de 98 % prescrit par la CEO.

- **Résultats du sondage sur la satisfaction de la clientèle**

Depuis plus de 10 ans, Hydro Ottawa utilise les services d'un fournisseur indépendant pour mener des sondages de satisfaction de la clientèle. Ces sondages procurent de l'information qui alimente les discussions sur les améliorations pouvant être apportées au service à la clientèle, et ce, dans tous les départements de l'entreprise.

Les questions de ces sondages englobent une grande diversité de sujets pertinents, notamment la satisfaction générale à l'égard d'Hydro Ottawa, la fiabilité, le service à la clientèle, les pannes, la facturation, le coût de l'électricité et l'image de l'entreprise. Hydro Ottawa utilise ces renseignements pour peaufiner sa compréhension des besoins et attentes des clients, et pour concevoir et développer des moyens de mieux les satisfaire.

Les réponses à ces sondages sont intégrées au processus de planification d'Hydro Ottawa et, en bout de ligne, constituent la base de plans qui visent à répondre aux besoins des clients et à accroître les services offerts. Un rapport final est produit, lequel confirme les degrés de satisfaction de la clientèle et détermine les secteurs devant être améliorés. Les sondages de satisfaction de la clientèle aident également à déterminer les modes de communication avec la clientèle qui sont les plus efficaces.

Les résultats du sondage sur la satisfaction de la clientèle d'Hydro Ottawa pour la carte de pointage 2014 englobent un certain nombre de préoccupations en matière de satisfaction de la clientèle. En fin de compte, 83 % des clients sondés ont indiqué qu'ils étaient très ou plutôt satisfaits d'Hydro Ottawa. Cette proportion est cohérente avec le taux provincial de satisfaction de la clientèle qui est de 83 %. La diminution de la satisfaction de la clientèle par rapport à 2013, alors qu'Hydro Ottawa avait obtenu un résultat de 90 %, est surtout attribuable à la transition vers la facturation mensuelle et à l'implantation d'un nouveau système d'information sur les clients et de facturation.

Sécurité

- **Sécurité publique**
 - **Niveau de sensibilisation du public (mesure à déterminer)**

Hydro Ottawa estime qu'il est prioritaire d'aider les clients à comprendre l'importance de se protéger et d'utiliser l'électricité de façon avisée. L'entreprise s'efforce donc constamment de sensibiliser davantage le public à la sécurité électrique à l'aide de trois grands moyens : le site Web d'Hydro Ottawa et des outils de réseaux sociaux connexes, un programme d'éducation bien établi à l'intention des jeunes ainsi que des campagnes de sensibilisation portant sur les dangers de l'électricité, notamment la promotion et le soutien, chaque année, du mois « Creusez sans danger ».

Le site Web d'Hydro Ottawa présente au public des renseignements sur la sécurité électrique relativement à divers sujets. Par exemple, la sécurité à l'intérieur de la maison, à l'extérieur, durant des travaux d'élagage, lors d'urgences de nature électrique ainsi que des conseils de sécurité à l'intention des élèves. D'ailleurs, Hydro Ottawa travaille en étroite collaboration avec les écoles élémentaires de son territoire pour rejoindre les élèves de la maternelle jusqu'à la 8e année et leur enseigner d'importantes leçons sur la sécurité électrique et la conservation de l'énergie. L'objectif d'Hydro Ottawa à cet égard : que les jeunes deviennent des ambassadeurs, qu'ils partagent de l'information et qu'ils engagent des discussions avec leurs parents, amis et voisins afin de créer une culture de sécurité électrique et de conservation qui non seulement leur permettra d'acquérir des compétences qui leur serviront toute leur vie, mais aussi qui seront utiles pour l'ensemble de la collectivité. Depuis 2005, plus de 1 300 présentations ont été faites à 161 135 élèves de 195 écoles élémentaires de notre collectivité. Hydro Ottawa, comme membre de l'Ontario Regional Common Ground Alliance (ORCGA), participe activement au mois « Creusez sans danger », en avril de chaque année. Ce mois vise à sensibiliser la population de toute la province aux pratiques d'excavation sécuritaires afin d'améliorer la sécurité et réduire les dommages causés aux infrastructures souterraines. L'ORCGA et ses membres encouragent les propriétaires résidentiels et les entrepreneurs à téléphoner avant de creuser afin de faire repérer les infrastructures souterraines, et ce, pour prévenir les blessures, les dommages aux propriétés et les pannes d'électricité. Hydro Ottawa fait la promotion du mois « Creusez sans danger » sur son site Web, dans les journaux locaux ainsi que sur Twitter et Facebook.

Le rapport de vérification 2014 de l'Office de la sécurité des installations électriques concernant la conformité d'Hydro Ottawa au Règlement de l'Ontario 22/04 souligne que « ... le distributeur continue d'être réellement intéressé à améliorer la santé et la sécurité à Hydro Ottawa ltée. Des efforts ont été déployés pour démontrer sa préoccupation et son engagement à l'égard de la santé et la sécurité des travailleurs et du public. Le distributeur a continué d'être actif dans sa collectivité, notamment en faisant la promotion de la conservation et de la gestion de la demande, en sensibilisant les enfants et les adolescents à la sécurité électrique, en aidant à atténuer l'impact des coûts énergétiques pour les personnes dans le besoin et en faisant d'autres contributions à la qualité de vie à Ottawa. »

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

Au cours des trois dernières années, Hydro Ottawa a été déclarée conforme au Règlement de l'Ontario 22/04 (Sécurité de la distribution d'électricité) grâce à sa réussite des éléments ci-après et à sa réaction aux résultats : inspections de diligence raisonnable, préoccupations envers la sécurité du public, enquêtes de conformité et vérifications annuelles menées par l'Office de la sécurité des installations électriques. Le Règlement de l'Ontario 22/04 établit une norme relativement au rendement de la sécurité qui touche les exigences de sécurité électrique pour la conception, la construction et l'entretien des systèmes de distribution électrique dont sont propriétaires les distributeurs détenteurs d'un permis. Les vérifications consistent en des révisions complètes des processus, normes et lignes directrices utilisés par Hydro Ottawa pour concevoir, construire, installer, utiliser, entretenir, réparer, agrandir, brancher et débrancher les installations et les équipements électriques qui composent le réseau de distribution, et ce, pour éviter ou réduire les dangers que présente l'électricité. Le taux de succès constant d'Hydro Ottawa au terme de ces vérifications de conformité et activités connexes s'explique par son engagement marqué à l'égard de la sécurité des employés et du public ainsi que par son respect des procédures et politiques internes.

- **Indice des incidents électriques graves**

En vertu du Règlement 22/04, Hydro Ottawa doit signaler à l'Office de la sécurité des installations électriques (OSIE) tous les incidents électriques graves dont elle apprend l'existence. En vertu du Règlement, un « incident électrique grave » signifie a) tout contact avec l'électricité ayant causé la mort d'une personne ou des blessures graves, b) tout contact par inadvertance avec tout élément d'un système de distribution fonctionnant à 750 volts ou davantage ayant causé ou ayant le potentiel de causer la mort d'une personne ou des blessures graves, à l'exception d'une explosion ou d'un incendie causé par la foudre.

Hydro Ottawa a signalé à l'OSIE 10 incidents électriques touchant le public en 2014, six desquels impliquaient un contact avec l'infrastructure aérienne d'Hydro Ottawa. Les quatre autres impliquaient un contact avec l'infrastructure souterraine appartenant à des clients. Les six incidents impliquant l'infrastructure d'Hydro Ottawa étaient attribuables à la même cause : des propriétaires résidentiels, ou des entrepreneurs travaillant pour d'autres, ayant touché aux lignes aériennes avec de l'équipement ou des matériaux. Aucun des 10 incidents signalés n'a occasionné de blessures; cependant, un de ces incidents — au total — a été considéré comme un incident électrique grave « potentiel » puisqu'il s'est produit dans un lieu public. Le tout représente un taux de 0,182 incident par 1 000 km de lignes pour l'année 2014. L'objectif d'Hydro Ottawa pour l'indice d'incidents électriques graves en 2014 était de 0,076. En conséquence, Hydro Ottawa n'a pas atteint son objectif en 2014.

D'un point de vue historique, le nombre d'incidents électriques graves impliquant le grand public dans la ville d'Ottawa est très faible, notamment grâce aux initiatives de sensibilisation et d'éducation d'Hydro Ottawa décrites sous la composante A ci-dessus. Le nombre d'incidents devrait demeurer peu élevé et, compte tenu que le nombre total de kilomètres de lignes de distribution d'Hydro Ottawa ne devrait pas changer de façon importante à court terme, il ne faudra qu'un seul incident par année pour qu'Hydro Ottawa dépasse son objectif (puisque l'objectif calculé pour cette mesure est arrondi au nombre entier le plus proche, qui continuera vraisemblablement à être zéro). Hydro Ottawa entend donc poursuivre ses activités en matière de sensibilisation et de conformité, décrites sous les composantes A et B ci-dessus, en guise d'effort pour empêcher que surviennent des incidents électriques graves impliquant ses clients et le grand public sur le territoire qu'elle dessert.

Fiabilité du réseau

Hydro Ottawa évalue continuellement la fiabilité de l'approvisionnement de son réseau de distribution. Lorsque des problèmes sont détectés, les mesures appropriées sont déterminées afin de les résoudre. La fiabilité de l'approvisionnement fait partie intégrante de tous les travaux qui sont entrepris dans le cadre de la planification du réseau et de la gestion des infrastructures.

L'entretien, l'inspection et la vérification des infrastructures continueront d'être essentiels, et ce, pour s'assurer que l'équipement fonctionne comme il le doit et pour détecter des défaillances avant qu'elles se produisent. Il est également primordial d'envisager et d'évaluer de nouveaux modes de fonctionnement pour réduire la vulnérabilité du réseau lors des tempêtes ou de tout autre type d'interférence. De plus, l'investissement dans des technologies de compteurs intelligents sera bénéfique pour la fiabilité, et ce, en réduisant les délais de rétablissement de l'électricité et en aidant à prévoir les défaillances du réseau. L'objectif d'Hydro Ottawa consiste à améliorer d'une année à l'autre ses indicateurs de rendement en matière de fiabilité du réseau.

- **Nombre d'heures moyen où le client est privé d'électricité**

Le rendement de fiabilité d'Hydro Ottawa s'est accru en 2014 comparativement aux années précédentes. En 2014, Hydro Ottawa a vécu deux événements météorologiques importants qui ont eu des répercussions sur ses paramètres de fiabilité : un violent orage en septembre 2014 et une grave tempête de vent en novembre 2014. L'orage de septembre a touché environ 27 000 clients pour un nombre total combiné d'approximativement 105 000 heures-clients. La tempête de vent de novembre a touché environ 13 000 clients pour un nombre total combiné d'approximativement 55 000 heures-clients. Si on exclut ces graves événements météorologiques, la durée moyenne d'une panne de courant pour un client serait de 1,1 plutôt que 1,59. Toujours en excluant les graves événements météorologiques de 2014, on constate que la fiabilité du réseau d'Hydro Ottawa s'améliore constamment en analysant les résultats des cinq dernières années.

- **Nombre moyen d'occurrences où le client est privé d'électricité**

Le nombre moyen de pannes de courant pour un client d'Hydro Ottawa en 2014 est de 0,86, ce qui se situe à l'intérieur de l'objectif d'Hydro Ottawa qui va de 0,77 à 1,40. La fréquence des pannes subies par les clients d'Hydro Ottawa diminue légèrement depuis quelques années.

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. Cette mesure existe depuis 2013 et est cohérente avec d'autres mesures. Les services publics ont la latitude de déterminer une façon de mesurer qui correspond le mieux à leur organisation. Le Plan du réseau de distribution (PRD) présente les dépenses en immobilisations prévues au cours des cinq prochaines années, lesquelles sont requises pour entretenir et élargir le réseau afin d'arriver à desservir les clients actuels et futurs d'Hydro Ottawa. La mesure « Progrès de la mise en œuvre du plan du réseau de distribution » vise à évaluer l'efficacité d'Hydro Ottawa à planifier et à mettre en œuvre le PRD.

Hydro Ottawa mesure le progrès de la mise en œuvre de son PRD en tant qu'un ratio des dépenses en immobilisations totales réelles faites durant une année civile par rapport au montant total des dépenses en immobilisations prévues pour la même année civile, dans les catégories d'investissement Renouvellement du réseau et Entretien du réseau, en excluant les défaillances imprévues (défaillance d'une installation), l'accès au réseau et les investissements généraux dans les installations.

Le résultat de 2014 indique qu'Hydro Ottawa a effectué 94 % des dépenses prévues pour ses projets. Mais dans les faits, la quantité de travaux réalisés en 2014 constitue un record pour Hydro Ottawa. Cependant, les travaux planifiés n'ont pas tous été terminés en raison de retards sur certains projets faisant appel à des tiers et d'autres circonstances hors du contrôle d'Hydro Ottawa. Outre les dépenses prévues pour des projets, Hydro Ottawa a également effectué, de façon imprévue en 2014, un grand nombre de remplacements d'installations défaillantes, ce qui a réduit sa capacité à terminer des projets planifiés. Si les défaillances imprévues étaient incluses dans la mesure, Hydro Ottawa aurait surpassé ses dépenses prévues pour des projets dans une proportion de 1 %.

Contrôle des coûts

- **Évaluation de l'efficience**

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 2014, pour la deuxième année d'affilée, Hydro Ottawa a été classée dans le Groupe 3, ce qui signifie que ses coûts réels se situent dans une fourchette de +/- 10 % des coûts prévus. On considère que le Groupe 3 a une « efficacité moyenne ». Par conséquent, le classement 3 attribué à Hydro Ottawa indique que ce service public fonctionne dans la moyenne des coûts des distributeurs de la province de l'Ontario. En 2014, 45 % des distributeurs ontariens ont reçu le classement « efficacité moyenne »; 29 % ont reçu le classement « plus efficace »; 26 % ont reçu le classement « moins efficace ». Bien qu'Hydro Ottawa entende s'efforcer de passer dans le groupe « plus efficace », elle estime que son rendement en matière d'efficacité ne déclinera pas.

- **Coût total par client**

Le coût total par client est évalué par Pacific Economics Group LLC au nom de la CEO et correspond à ceci : la somme des coûts d'immobilisation et des coûts de gestion des opérations et des frais d'administration, divisé par le nombre total de clients desservis par Hydro Ottawa. Le résultat d'Hydro Ottawa pour 2014 est de 623 \$ par client, ce qui représente une augmentation de 7,6 % par rapport à 2013.

À l'instar de la plupart des distributeurs de la province, Hydro Ottawa a connu des hausses des coûts totaux requis pour offrir des services fiables et de qualité à ses clients. Des programmes provinciaux, des investissements dans de nouveaux systèmes informatiques ainsi que le renouvellement et la croissance du réseau de distribution sont quelques-uns des facteurs qui ont contribué à l'augmentation des coûts d'exploitation et d'immobilisation.

Parmi ses priorités, Hydro Ottawa entend continuer à fournir l'électricité dont ses clients ont besoin, et ce, de façon fiable et efficace. Compte tenu du vieillissement des infrastructures et de la croissance de la ville, des investissements considérables doivent être faits pour atteindre cet objectif. Pour soutenir la croissance future, Hydro Ottawa continue à investir à long terme, notamment en prolongeant le service d'électricité jusqu'à de nouveaux développements immobiliers, en mettant à niveau l'équipement plus ancien, en entretenant les poteaux, les transformateurs, les lignes aériennes, les câbles souterrains et les infrastructures nécessaires pour exploiter le réseau dans le territoire qu'elle dessert.

Hydro Ottawa continuera à remplacer ses installations de distribution de manière proactive, selon un échéancier rigoureusement géré, en prenant soin d'équilibrer les risques pour le réseau et les effets sur la tarification des clients. Comme démontré dans la Requête 2016 d'Hydro Ottawa concernant le mécanisme de réglementation par incitatifs personnalisé, l'entreprise entend poursuivre la mise en œuvre de projets en matière de productivité et d'amélioration afin d'atténuer certains des coûts liés aux améliorations qui seront apportées au réseau dans l'avenir. La communication avec la clientèle sera maintenue de sorte que les clients aient l'occasion de partager leur opinion sur les plans et impacts des dépenses d'investissement d'Hydro Ottawa.

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

Le coût total par km de ligne est évalué par Pacific Economics Group LLC au nom de la CEO; il est calculé à l'aide des mêmes paramètres que pour le coût total par client. Le coût total est divisé par le nombre de kilomètres de lignes qu'Hydro Ottawa exploite dans son territoire pour desservir ses clients. Le coût total par km de ligne d'Hydro Ottawa est en hausse constante depuis 2011, soit de l'ordre de 6 % à 9 % par année.

Hydro Ottawa constate que cette mesure, telle que calculée par Pacific Economics Group, ne tient pas compte des particularités du territoire qu'elle dessert, notamment sa vaste étendue. En effet, le territoire desservi englobe une région diversifiée sur le plan géographique dont la population est très dispersée. Comprenant des zones urbaines et rurales, le territoire desservi totalise 1 104 km². Le territoire d'Hydro Ottawa est également l'un des plus grands de la province si l'on tient compte du nombre de clients desservis.

Le réseau de distribution d'Hydro Ottawa est composé en proportions égales de lignes aériennes et souterraines. Bien que les câbles souterrains soient moins susceptibles d'être endommagés par les tempêtes ou d'autres éléments environnementaux, ils coûtent beaucoup plus cher à installer et à entretenir. Et en cas de panne, il faut souvent plus de temps pour repérer le problème et le réparer, comparativement aux lignes aériennes. Alors que la population d'Ottawa continue d'augmenter et que les quartiers existants se densifient, des investissements supplémentaires sont souvent requis pour entretenir le réseau de distribution actuel. Le réseau doit aussi être agrandi pour desservir de nouveaux secteurs de banlieue, les projets de réaménagement du centre-ville et le réseau de train léger sur rail d'Ottawa. Pendant ce temps, les installations d'Hydro Ottawa prennent de l'âge. D'importantes portions du réseau ont été construites dans les années 1960, 1970 et 1980. Comme la plupart des infrastructures électriques ont une durée de vie d'environ 50 ans, un très grand nombre de composantes ont presque atteint leur durée de vie utile ou l'ont même dépassée. Bien qu'un entretien assidu ait prolongé la vie de ces installations, Hydro Ottawa doit investir pour continuer d'offrir un approvisionnement en électricité et sécuritaire.

Gestion de la conservation et de la demande

- **Économies d'énergie nettes annuelles découlant de la réduction de la demande en période de pointe (pourcentage des objectifs atteints)**

À la fin de 2014, Hydro Ottawa a atteint 70,53 % de son objectif en matière d'économies annuelles nettes en période de pointe. Les meilleurs candidats pour les programmes d'économies en fonction de la demande sont les grandes entreprises industrielles et manufacturières. La région d'Ottawa compte très peu d'entreprises dans le secteur industriel et manufacturier. Par conséquent, les possibilités de réaliser des économies considérables à ce chapitre sont minimales. Néanmoins, Hydro Ottawa continue d'offrir à ses clients différents programmes provinciaux pour réduire davantage la demande en période de pointe dans le territoire qu'elle dessert.

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

À la fin de 2014, Hydro Ottawa a dépassé son objectif de quatre ans en matière d'économies d'énergie cumulatives nettes avec un résultat de 110,7 %. Cette réussite d'Hydro Ottawa est attribuable à son efficace mise en œuvre des programmes de conservation provinciaux et à la forte participation de ses clients résidentiels et commerciaux. Différents programmes ont contribué à ce résultat, notamment le programme de mise à niveau offert aux plus gros clients commerciaux, le programme de mise à niveau d'éclairage et d'équipement offert aux petites entreprises, le programme de collecte de réfrigérateurs et de congélateurs, et le programme de coupons pour les clients résidentiels.

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. En 2014, Hydro Ottawa a effectué 19 études d'impact du branchement, et toutes ont été réalisées dans les délais prescrits. En 2013, Hydro avait effectué 4 études d'impact du branchement et les avait aussi réalisées dans les délais prescrits.

- **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 2014, Hydro Ottawa a branché 39 nouvelles micro-installations de production; dans 100 % des cas, le branchement a été fait à l'intérieur du délai prescrit de cinq jours ouvrables. 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; par conséquent, Hydro Ottawa a surpassé de loin cette exigence. Le processus d'Hydro Ottawa 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)**

Pour 2014, le ratio de liquidité générale d'Hydro Ottawa de 0,86 a diminué; il était de 1,07 en 2013. Ce changement s'explique par une diminution dans la composante des revenus non facturés de l'actif à court terme, attribuable à l'implantation de la facturation mensuelle. De plus, il y a eu une augmentation du passif à court terme en raison d'investissements dans les immobilisations.

- **Levier financier : montant total de la dette (incluant endettement à court terme et à long terme) /capitaux propres**

Pour 2014, le ratio de levier financier d'Hydro Ottawa de 1,65 suit la logique de celui de 2013, qui était de 1,64. La dette totale d'Hydro Ottawa s'est accrue pour soutenir les importants investissements dans les immobilisations. Les bénéfices non répartis ont augmenté en proportion des revenus nets. La solide situation financière d'Hydro Ottawa est par ailleurs appuyée par la cote de crédit « A » (stable) en date de décembre 2014.

- **Rentabilité : taux de rendements des capitaux propres réglementé – Présumé (inclus dans les tarifs)**

Les tarifs de distribution actuels d'Hydro Ottawa ont été approuvés par la Commission de l'énergie de l'Ontario et incluent un rendement réglementaire des capitaux propres prévu (préssumé) de 9,42 %.

- **Rentabilité : taux de rendements des capitaux propres réglementé – Atteint**

En 2014, le rendement réglementaire des capitaux propres d'Hydro Ottawa a été de 8,06 %. Le passage d'Hydro Ottawa sous le taux présumé de 9,42 % est principalement attribuable aux constants investissements dans les immobilisations qui ne sont pas financés tant que les tarifs ne seront pas augmentés et approuvés par la Commission de l'énergie de l'Ontario pour l'année 2016.

Remarque aux lecteurs de la DAG de la carte de pointage 2014

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 dans l'avenir.