

Carte de pointage - Hydro Ottawa Limited

9/29/2016

Résultats sur le rendement	Catégories de rendement	Mesures	2011	2012	2013	2014	2015	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	97,30%	97,40%	97,40%	98,30%	97,10%		90,00%	
		Réponse en temps voulu aux appels téléphoniques	82,90%	82,50%	82,20%	80,30%	82,50%		65,00%	
	Satisfaction de la clientèle	Résolution dès la première communication			85,2%	84,1%	84,56%			
		Exactitude de la facturation				99,61%	99,80%		98,00%	
		Résultats du sondage sur la satisfaction de la clientèle			90%	83%	87%			
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					70,00%			
		Niveau de conformité avec le Règlement de l'Ontario 22/04 ¹	BA	C	C	C	C			C
		Indice des incidents électriques graves	Nombre d'incidents liés au grand public	0	1	0	1	1		
	Taux par 10, 100 ou 1 000 km de ligne de transport		0,000	0,178	0,000	0,182	0,182			0,076
	Fiabilité du réseau	Nombre d'heures moyen où le client est privé d'électricité ²	2,44	1,31	1,64	1,59	1,15			1,60
		Nombre moyen d'occurrences où le client est privé d'électricité ²	1,40	1,13	1,36	0,86	0,75			1,10
	Gestion de l'actif	Avancement de la mise en œuvre du plan du réseau de distribution			105%	94%	94,0%			
		Contrôle des coûts	Évaluation de l'efficacité		3	3	3	4		
			Coût total par client ³	529\$	569\$	579\$	623\$	656\$		
	Réactivité aux politiques publiques Le distributeur remplit ses obligations imposées par le gouvernement (p. ex. les exigences légales et réglementaires imposées à la Commission et venant s'ajouter aux directives ministérielles).	Gestion de la conservation et de la demande	Économies d'énergie cumulatives nettes ⁴					14,51%		
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%	92,86%		
		Branchement en temps voulu de nouvelles installations de production de petite taille intégrées			100,00%	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)	1,43	1,18	1,07	0,86	1,04			
		Levier financier : montant total de la dette (incluant endettement à court terme et à long terme)/capitaux propres	1,32	1,37	1,64	1,65	1,61			
		Rentabilité : taux de rendement des capitaux propres réglementé	Présumé (inclus dans les tarifs)	8,57%	9,42%	9,42%	9,42%	9,42%		
			Atteint	7,86%	9,41%	7,80%	8,06%	7,92%		

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 gestion de la carte de pointage 2015 (« DAG de la carte de pointage 2015 »)

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 2015 :

<http://www.ontarioenergyboard.ca/oeb/ Documents/scorecard/Scorecard Performance Measure Descriptions fr.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 2015, Hydro Ottawa a encore une fois dépassé tous les objectifs de rendement, à l'exception de la composante C de la mesure « Sécurité du public ». Ce résultat peut être attribuable au nombre généralement très bas d'incidents impliquant la sécurité du public chez Hydro Ottawa. 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 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 est attribuable aux sommes investies par Hydro Ottawa dans son réseau de distribution, lesquelles sont orientées par son Plan du réseau de distribution et des processus connexes. Grâce à un processus d'inspection, de tests et de priorisation des projets constamment amélioré, Hydro Ottawa continue d'investir de manière avisée dans son réseau 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 à déterminer plus rapidement les causes des pannes et, dans certains cas, à rétablir le courant à distance, réduisant ainsi la durée des pannes.

En 2016, Hydro Ottawa s'attend à continuer d'améliorer de façon générale ses résultats de rendement de la carte de pointage comparativement aux années précédentes. Ces améliorations en matière de rendement devraient découler des importants investissements faits par 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. Hydro Ottawa concentre continuellement ses efforts pour offrir un service de distribution d'électricité sûr et fiable, apte à répondre aux besoins et aux attentes de ses clients.

Qualité du service

- **Ponctualité du branchement des nouveaux services résidentiels/petites entreprises**

En 2015, Hydro Ottawa a branché à son réseau 4 516 nouveaux clients résidentiels et petites entreprises, ce qui équivaut en moyenne à environ 17 nouveaux branchements par jour ouvrable. De plus, 100 % de ces nouveaux branchements ont été effectués à l'intérieur de cinq jours, ou dans un délai autrement convenu avec le client, tel que prescrit par le code des réseaux de distribution. Ce résultat est le même qu'en 2014 et supérieur à l'objectif de 90 % fixé par la CEO.

- **Respect de l'horaire des rendez-vous**

Hydro Ottawa a donné 3 958 rendez-vous à ses clients en 2015 pour réaliser divers travaux, notamment des mises à jour du service, des vérifications de compteurs et des plans de raccordement. Hydro Ottawa a respecté 97,1 % de ces rendez-vous à l'heure prévue, surpassant considérablement l'objectif de 90 % fixé par la CEO.

- **Promptitude de la réponse aux appels téléphoniques**

En 2015, les agents du centre d'appels d'Hydro Ottawa ont reçu plus de 297 000 appels de la clientèle, ce qui représente en moyenne près de 1 200 appels par jour ouvrable. Les agents du centre d'appels ont répondu à 82,5 % de ces appels en 30 secondes ou moins. Ce résultat surpasse de beaucoup l'objectif de 65 % prescrit par la CEO. Le résultat d'Hydro Ottawa en 2015 se traduit par une amélioration de 2,2 % par rapport à 2014. En 2014, le volume d'appels d'Hydro Ottawa avait été considérablement plus élevé que d'autres années, principalement en raison du passage de la facturation bimensuelle à la facturation mensuelle, survenu en mars 2014.

Satisfaction de la clientèle

- **Résolution dès le premier contact**

La résolution dès le premier contact n'est pas une mesure normalisée en Ontario pour le moment. Hydro Ottawa mesure la résolution dès le premier contact en se basant sur des sondages téléphoniques mensuels réalisés par un fournisseur indépendant. Chaque mois, un certain nombre de clients ayant contacté Hydro Ottawa au cours des 48 heures précédentes sont joints pour répondre à un sondage sur le service offert par Hydro Ottawa. Pour la question portant sur la résolution dès le premier contact, le client a le choix d'appuyer sur le « 1 » si sa préoccupation ou son problème a été réglé dès le premier appel ou sur le « 2 » si sa préoccupation ou son problème n'a pas été réglé dès le premier appel. En tout, 1 298 clients ont répondu que leur préoccupation ou problème avait été réglé dès le premier appel, ce qui représente 84,56 % de tous les répondants.

- **Exactitude des factures**

Lorsqu'une facture émise doit par la suite être émise à nouveau pour un client 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 2015, Hydro Ottawa a atteint un résultat d'exactitude de facturation de 99,80 %. Le résultat d'Hydro Ottawa au chapitre de l'exactitude des factures demeure supérieur à l'objectif de 98 % exigé par la CEO.

- **Résultat 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 l'analyse et la planification visant à apporter des améliorations au service à la clientèle, et ce, dans tous les départements

de l'entreprise.

Les questions de ces sondages couvrent 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 de courant, 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 améliorer les services. 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 qui sont les plus efficaces auprès de la clientèle.

Le résultat du sondage sur la satisfaction de la clientèle d'Hydro Ottawa, tel qu'indiqué sur la carte de pointage 2015, englobe un certain nombre d'attentes des clients en matière de satisfaction. En fin de compte, 87 % des clients sondés ont indiqué qu'ils étaient très ou plutôt satisfaits d'Hydro Ottawa. L'approche axée sur les clients est au cœur de la mission d'Hydro Ottawa et, en conséquence, l'entreprise s'efforce continuellement d'améliorer le degré de satisfaction de sa clientèle. D'ailleurs, le résultat de 2015 atteste d'une amélioration de 4 % par rapport à 2014.

Sécurité

- **Sécurité publique**

- **Composante A – Sensibilisation du public à l'égard de la sécurité électrique**

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 en lien avec 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.

Hydro Ottawa commandite un programme éducatif à la fois informatif et dynamique sur la sécurité électrique et la conservation, qui enseigne aux enfants du primaire comment utiliser l'électricité de manière sécuritaire et avisée. Depuis 2001, plus de 2 000 présentations ont été faites à 196 000 élèves de 195 écoles élémentaires de notre collectivité.

Comme membre de l'Ontario Regional Common Ground Alliance (ORCGA), Hydro Ottawa participe activement au mois « Creusez sans danger », en avril de chaque année. 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 contribue à la sensibilisation du public en soutenant sur son site Web, dans les journaux locaux ainsi que sur Twitter et Facebook, des campagnes comme celle du mois « Creusez sans danger » et la campagne de sensibilisation à la sécurité des lignes électriques de l'Office de la sécurité des installations électriques (OSIE).

Dans le but d'évaluer le degré de sensibilisation général du grand public à l'égard de la sécurité électrique, Hydro Ottawa a demandé à une firme de recherche de mener son premier sondage de carte de pointage sur la sensibilisation du public à l'égard de la sécurité électrique, entre le 14 et le 17 mars 2016. Le sondage en ligne a permis d'obtenir les réponses d'un échantillon représentatif composé de 407 résidents d'Ottawa, âgés de 18 ans ou plus et résidant actuellement sur le territoire desservi par Hydro Ottawa. Les réponses aux six principales questions de l'enquête ont permis d'établir un indice de 70 % de sensibilisation à la sécurité

électrique pour l'année 2016. Les résultats de ce sondage orientent le contenu des messages diffusés par Hydro Ottawa et les programmes qu'elle met de l'avant.

○ **Composante B – Conformité au Règlement de l'Ontario 22/04**

En 2015, 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, préoccupation envers la sécurité du public, enquêtes de conformité et vérifications annuelles menées par l'Office de la sécurité des installations électriques (OSIE). 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. 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 des politiques internes.

Le rapport de vérification 2015 de l'Office de la sécurité des installations électriques portant sur la conformité d'Hydro Ottawa au Règlement 22/04 a souligné qu'Hydro Ottawa était conforme aux cinq sections clés de conformité examinées. La vérification a confirmé qu'Hydro Ottawa continuait à mettre en œuvre ses processus en matière de santé, de sécurité et de gestion de l'environnement, et qu'elle avait obtenu sa certification relativement aux normes 18001 de gestion de la santé et de la sécurité au travail (*Occupational Health and Safety Assessment Series – OHSAS*). Hydro Ottawa a continué d'être active dans la collectivité, notamment en faisant la promotion de la conservation et de la gestion de la demande, en sensibilisant les enfants et les jeunes à la sécurité électrique, en aidant à atténuer l'impact des coûts énergétiques pour les personnes dans le besoin, et en contribuant de diverses façons à un mode de vie de qualité à Ottawa. Enfin, Hydro Ottawa a continué à tenir compte des intérêts de toutes les parties prenantes, incluant les employés, les clients, les entrepreneurs, les fournisseurs, les quartiers et l'environnement.

○ **Composante C – Indice d'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 16 incidents électriques touchant le public en 2015, 14 desquels impliquaient un contact avec l'infrastructure aérienne ou souterraine d'Hydro Ottawa. Les deux autres impliquaient un contact avec de l'infrastructure appartenant à des clients. Les 14 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 ou souterraines avec de l'équipement ou des matériaux. Un des 16 incidents a été considéré comme un incident électrique grave, car un membre du public a dû être traité à l'hôpital après être entré en contact avec un conducteur secondaire à fil ouvert en tentant d'accéder au toit d'un commerce. Le tout représente un taux de 0,182 incident par 1 000 km de lignes pour l'année 2015. L'objectif d'Hydro Ottawa pour l'indice d'incidents électriques graves en 2015 était de 0,076. En conséquence, Hydro Ottawa n'a pas atteint son objectif en 2015.

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.

Fiabilité du réseau

Hydro Ottawa évalue continuellement la fiabilité de l'approvisionnement de son réseau de distribution. Lorsque des problèmes sont détectés, la situation est analysée et les mesures appropriées sont prises pour régler les points faibles. La fiabilité du réseau 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'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 réseaux 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.

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

Le rendement de fiabilité d'Hydro Ottawa s'est accru en 2015 comparativement aux années précédentes. En 2015, Hydro Ottawa a vécu deux grands événements liés aux conditions météorologiques qui ont eu des répercussions sur ses paramètres de fiabilité. Le premier événement est survenu en mars lorsqu'un changement soudain dans les conditions climatiques a causé de nombreux incendies dans les poteaux, entraînant une interruption de service pour environ 17 000 clients d'Hydro Ottawa. Puis en décembre, 42 500 clients d'Hydro Ottawa ont été privés de courant en raison d'une importante tempête de vent. Si on exclut ces graves événements météorologiques, la durée moyenne d'une panne de courant pour un client serait de 1,08 plutôt que de 1,15. La fiabilité du réseau d'Hydro Ottawa s'améliore constamment depuis cinq ans.

- **Nombre moyen de pannes de courant pour un client**

Le nombre moyen de pannes de courant pour un client d'Hydro Ottawa en 2015 est de 0,75. Ce résultat témoigne d'une hausse de fiabilité au cours des cinq dernières années.

Gestion de l'actif

- **Progrès de la mise en œuvre du Plan du réseau de distribution**

Le progrès de la mise en œuvre du Plan du réseau de distribution est une nouvelle mesure du rendement qu'Hydro Ottawa a commencé à présenter en 2013. À l'heure actuelle, il n'existe pas de mesure normalisée dans la province. Le Plan du réseau de distribution (PRD) d'Hydro Ottawa fait état des dépenses en immobilisations prévues pour entretenir et agrandir le réseau afin d'arriver à desservir les clients actuels et futurs d'Hydro Ottawa, et ce, au cours des cinq prochaines années. Le PRD décrit le processus de priorisation, les outils et les méthodes qui orientent le processus de planification des dépenses en immobilisations 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 2015 indique qu'Hydro Ottawa a effectué 94 % des dépenses prévues pour ses projets. Mais dans les faits, la quantité de travaux réalisés en 2015 constitue un record pour Hydro Ottawa. Cependant, les travaux planifiés n'ont pas tous été terminés en raison d'une hausse de 31 % en dépenses moyennes liée aux travaux sur demande. Outre les dépenses prévues pour des projets, Hydro Ottawa a également effectué, de façon imprévue en 2015, un grand nombre de remplacements d'installations défaillantes, ce qui a eu des répercussions sur le taux d'achèvement des projets planifiés. Les travaux non planifiés ont augmenté de 18 % par rapport aux dépenses moyennes annuelles et, si on en tenait compte, le résultat de cette mesure de rendement serait de 100 %.

Contrôle des coûts

- **Évaluation de l'efficacité**

Les coûts totaux pour les compagnies locales de distribution d'électricité de l'Ontario sont évalués par Pacific Economics Group (PEG) 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 2015, Hydro Ottawa a été classée dans le Groupe 4, qui est considéré comme « passable » et se définit comme ayant des coûts réels entre 10 % et 25 % au-dessus des coûts prévus, selon le modèle économétrique du PEG. Les coûts d'Hydro Ottawa pour 2015 étaient de 12 % supérieurs à ce que le PEG avait prévu qu'ils seraient pour Hydro Ottawa.

L'année 2015 a été une période d'investissements importants dans le réseau de distribution, attribuables au remplacement d'infrastructures vieillissantes et aux mesures d'amélioration de la fiabilité mises de l'avant, ce qui a contribué au passage d'Hydro Ottawa du Groupe 3 au Groupe 4. Par ailleurs, dans le classement de 2014, Hydro Ottawa figurait dans la portion supérieure du Groupe 3 alors qu'elle se trouve maintenant dans la portion inférieure du Groupe 4, ce qui représente un changement relativement peu important en matière de productivité, tel que calculé par le PEG.

Hydro Ottawa demeure déterminée à réaliser des économies en matière de productivité et intègre l'amélioration continue à toutes ses opérations. Hydro Ottawa croit fermement qu'elle réussira à améliorer son classement au cours des années à venir.

- **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 pour 2015 est de 656 \$ par client, ce qui représente une augmentation approximative de 2,75 \$ chaque mois par rapport à 2014.

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.

Cependant, Hydro Ottawa est parvenue à réduire ses coûts d'exploitation de 2 % en 2015 et s'est classée parmi les compagnies ayant les plus bas coûts (une proportion de 30 %) sur 71 compagnies locales de distribution. En effet, les coûts d'exploitation par client d'Hydro Ottawa étaient de 248 \$, comparativement à la moyenne de 317 \$.

La hausse de 2,75 \$ en coûts mensuels est attribuable à l'augmentation de l'investissement en capital. Une grande partie des infrastructures d'Hydro Ottawa (c.-à-d. les poteaux et les transformateurs) datent de plus de 40 ans. 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 sa clientèle, 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 ainsi qu'en entretenant les poteaux, les transformateurs, les lignes aériennes, les câbles souterrains et les infrastructures nécessaires pour exploiter un réseau sécuritaire et fiable sur le territoire qu'elle dessert.

- **Coût total par kilomètre de ligne**

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 sur son territoire pour desservir ses clients. Pour 2015, le coût total par km de ligne d'Hydro Ottawa est de 38 154 \$. Il s'agit d'une hausse de 5 % par rapport à 2014.

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, à la fois dans des zones urbaines et rurales. Le territoire desservi par 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 de câbles souterrains. 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, de nombreuses 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, de très nombreuses 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 fiable et sécuritaire.

Le nombre de km de lignes souterraines faisant partie du réseau d'Hydro Ottawa est au cinquième rang en importance dans la province.

Gestion de la conservation et de la demande

- **Économies d'énergie cumulatives nettes**

L'année 2015 a été une période de transition pour les projets de conservation de l'énergie et de gestion de la demande, et ce, dans l'ensemble de la province. Lors de la transition de l'ancien cadre de conservation de l'énergie et de gestion de la demande vers le nouveau cadre Priorité à la conservation de l'énergie, bon nombre d'anciens programmes se sont échelonnés jusqu'en 2015. Les distributeurs de l'Ontario avaient l'option de choisir le moment de leur transition au nouveau cadre Priorité à la conservation de l'énergie. Dans le cas d'Hydro Ottawa, les programmes résidentiels (coupons, chauffage et climatisation, et collecte de réfrigérateurs) ont été offerts en vertu de l'ancien cadre durant l'année 2015. Le programme de mise à niveau a fait la transition vers le nouveau cadre le 1^{er} août 2015. Au 1^{er} janvier 2016, tous les programmes fonctionnaient conformément au nouveau cadre.

En 2015, Hydro Ottawa a réalisé des économies d'énergie de 57,2 GWh, ce qui représente 14,51 % de son objectif de cinq ans. L'an 2015 était la première année de cette période de cinq ans.

Selon le cadre Priorité à la conservation de l'énergie, les compagnies locales de distribution n'ont pas d'objectif à atteindre sur le plan des économies en période de pointe. Néanmoins, Hydro Ottawa a réalisé des économies de 11,615 kW en période de pointe durant l'année 2015.

Raccordement des sources d'énergie renouvelable

- **Respect de l'échéancier des études d'impact sur le raccordement des sources d'énergie renouvelable**

Les distributeurs d'électricité doivent effectuer des évaluations de l'impact du raccordement (EIR) pour les grandes installations de production (projets TRG de plus de 10 kW) à l'intérieur des délais fixés par la CEO. Une EIR consiste en une évaluation, un devis détaillé des coûts et une offre de raccordement, le tout dans le respect du délai prescrit. Le délai varie entre 60 et 90 jours, selon certaines variables comme la taille du projet et/ou la nécessité de prolonger ou de renforcer le réseau.

En 2015, Hydro Ottawa a effectué 14 EIR totalisant 9 663 kW et toutes, sauf une, ont été terminées à l'intérieur du délai établi. Pour ce qui est de l'EIR ayant dépassé le délai fixé, le retard a été attribuable aux changements apportés au plan du projet du client, lesquels ont été faits alors qu'Hydro Ottawa s'apprêtait à terminer l'EIR. Le retard a résulté d'un changement dans les besoins du client, et le délai de raccordement établi par la suite a été respecté à la satisfaction du client.

En 2014, Hydro Ottawa avait effectué 19 EIR totalisant 31 410 kW, et toutes avaient été terminées dans les délais prescrits.

Hydro Ottawa réalise tout le travail lié aux EIR à l'interne et réévalue régulièrement ses procédés dans une perspective d'amélioration continue pour mieux servir ses clients.

- **Respect de l'échéancier du raccordement des nouvelles micro-installations de production d'énergie**

En 2015, Hydro Ottawa a raccordé 56 nouvelles micro-installations de production (projets microTRG de 10 kW ou moins), toutes à l'intérieur du délai prescrit de cinq jours ouvrables. Le degré de rendement minimum acceptable pour cette mesure est 90 % du volume de raccordement. Le processus d'Hydro Ottawa pour ce type de raccordement est très transparent et simplifié pour les clients. Hydro Ottawa travaille en étroite collaboration avec ses clients et leurs entrepreneurs pour déceler rapidement tout problème potentiel, le régler et ainsi s'assurer que le raccordement soit effectué à temps.

Ratios financiers

- **Liquidité : ratio de liquidité générale (actif à court terme/passif à court terme)**

Indicateur de santé financière, un ratio de liquidité générale supérieur à 1 est considéré fort puisqu'il indique que l'entreprise est en mesure de régler ses dettes à court terme et d'assumer ses obligations financières au fur et à mesure qu'elles arrivent à échéance. Les entreprises dont le ratio est supérieur à 1 sont souvent qualifiées de « liquides ».

- **Levier financier : ratio emprunts/capitaux propres (incluant les dettes à court terme et à long terme)**

La CEO utilise une structure de capital présumé de 60 % d'endettement et de 40 % de capitaux propres pour les distributeurs d'électricité lorsqu'elle établit les tarifs (ratio endettement/capitaux propres de 1,5 [60/40]). Au cours des trois dernières années, Hydro Ottawa a accusé un ratio d'endettement plus élevé qui s'explique par son important programme de dépenses en immobilisations, nécessaire pour remplacer les infrastructures vieillissantes de son réseau de distribution. En 2015, Hydro Ottawa a renouvelé l'équivalent de 200 000 000 \$ en dettes à long terme de 10 et 30 ans à des taux très avantageux de 2,7 % et 3,8 %, respectivement, ce qui permet à l'entreprise de maintenir le plus bas possible ses tarifs de distribution.

- **Rentabilité : rendement réglementaire des capitaux propres – 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 selon la prévision que l'entreprise obtiendra un rendement réglementaire des capitaux propres (présumé) de 9,42 %. Si, dans les faits, le rendement obtenu diffère de +/- 3 % de cette prévision, un examen réglementaire de la structure de revenus et de coûts d'Hydro Ottawa pourrait être réalisé par la CEO.

- **Rentabilité : rendement réglementaire des capitaux propres - obtenu**

Hydro Ottawa a obtenu un rendement réglementaire des capitaux propres de 7,92 %, se situant à l'intérieur de la fourchette de +/- 3 % prescrite par la CEO. Bien que le revenu net continue d'être élevé pour l'année 2015, les niveaux d'endettement d'Hydro Ottawa ont augmenté considérablement au cours des trois dernières années afin de financer des investissements importants dans ses infrastructures vieillissantes. Les tarifs de distribution d'Hydro Ottawa sont ajustés entre les requêtes portant sur le « coût du service » au moyen d'un facteur d'inflation moins un gain d'efficacité. La dernière requête sur le « coût du service » a été faite en 2012. En conséquence, il est ardu d'atteindre le rendement présumé tant que les tarifs ne seront pas augmentés, compte tenu des importantes dépenses en immobilisations faites par Hydro Ottawa de 2012 à 2015 pour composer avec ses infrastructures vieillissantes ainsi qu'avec les amortissements correspondants et les coûts d'exploitation et d'entretien associés. Également, selon le calcul du rendement des capitaux propres présumé de la CEO, on suppose qu'Hydro Ottawa exploitera ses activités sur la base suivante : 60 % d'endettement et 40 % de capitaux propres. Hydro Ottawa a un niveau d'endettement de 62 %.

Remarque aux lecteurs de la DAG de la carte de pointage 2015

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.