

# Carte de pointage - Hydro Ottawa Limited

9/14/2017

Résultats sur le rendement	Catégories de rendement	Mesures	2012	2013	2014	2015	2016	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%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%		90,00%		
		Date et heure de rendez-vous respectées	97,40%	97,40%	98,30%	97,10%	99,60%		90,00%		
		Réponse en temps voulu aux appels téléphoniques	82,50%	82,20%	80,30%	82,50%	83,80%		65,00%		
	<b>Satisfaction de la clientèle</b>	Résolution dès la première communication			85,2%	84,1%	84,56%	84,99%			
		Exactitude de la facturation				99,61%	99,80%	99,90%		98,00%	
		Résultats du sondage sur la satisfaction de la clientèle			90%	83%	87%	81%			
<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					70,00%	70,00%			
		Niveau de conformité avec le Règlement de l'Ontario 22/04 <sup>1</sup>	C	C	C	C	C			C	
		Indice des incidents électriques graves	Nombre d'incidents liés au grand public	1	0	1	1	0			0
	Taux par 10, 100 ou 1 000 km de ligne de transport		0,178	0,000	0,182	0,182	0,000			0,076	
	<b>Fiabilité du réseau</b>	Nombre d'heures moyen où le client est privé d'électricité <sup>2</sup>	1,24	1,25	1,08	1,08	1,00			1,41	
		Nombre moyen d'occurrences où le client est privé d'électricité <sup>2</sup>	1,11	1,24	0,73	0,71	0,74			1,05	
	<b>Gestion de l'actif</b>	Avancement de la mise en œuvre du plan du réseau de distribution			105%	94%	94,0%	94%			
		<b>Contrôle des coûts</b>	Évaluation de l'efficacité	3	3	3	4	4			
			Coût total par client <sup>3</sup>	569\$	579\$	623\$	656\$	664\$			
	<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>					14,51%	33,47%		394,54 GWh
<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	100,00%	100,00%	100,00%	92,86%	100,00%			
	<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)	1,18	1,07	0,86	1,04	1,19			
Levier financier : montant total de la dette (incluant endettement à court terme et à long terme)/capitaux propres			1,37	1,64	1,65	1,61	1,65				
Rentabilité : taux de rendement des capitaux propres réglementé			Présumé (inclus dans les tarifs)	9,42%	9,42%	9,42%	9,42%	9,19%			
			Atteint	9,41%	7,80%	8,06%	7,92%	9,80%			

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.

**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 2016 (« DAG de la carte de pointage 2016 »)

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 2016 :

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

## DAG de la carte de pointage – Vue d'ensemble

- Hydro Ottawa est fière d'avoir atteint ou dépassé tous les objectifs de rendement de la carte de pointage en 2016. Les résultats d'Hydro Ottawa pour 2016 témoignent de son engagement à : 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 qu'elle dessert et, en conséquence, apporter à ses clients 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 (CEO), 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.

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 (cohérentes avec l'approbation de ses requêtes tarifaires 2016-2020), lesquelles sont orientées par son Plan du réseau de distribution et des processus connexes. Grâce à l'amélioration constante de son processus d'inspection, de tests et de priorisation des projets, 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 2017, 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**

Hydro Ottawa a respecté la norme de rendement en matière de branchement des nouveaux clients résidentiels et des nouvelles petites entreprises, c'est-à-dire en cinq jours ouvrables ou moins, ou dans un délai autrement convenu avec les clients. En 2016, nous avons branché à notre réseau un peu plus de 3 000 nouveaux clients résidentiels et petites entreprises. Tous ces nouveaux branchements ont été effectués à l'intérieur de cinq jours ou dans un délai convenu avec les clients.

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

En 2016, Hydro Ottawa a respecté 99,60 % de ses rendez-vous à l'heure prévue, ce qui surpasse l'objectif de 90 % et qui est supérieur de 2,5 % au résultat obtenu en 2015. Notre nouveau système de gestion des équipes mobiles nous permet de détecter à l'avance, en temps réel, les rendez-vous à risque, ce qui nous donne le temps nécessaire pour réagir de manière proactive dans l'intérêt de nos clients. Le non-respect de certains rendez-vous est principalement attribuable à des situations d'urgence ou à des conditions climatiques défavorables, qui nous ont obligés à réaffecter les effectifs nécessaires aux opérations de rétablissement du service d'électricité ailleurs sur notre territoire.

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

En 2016, nous avons répondu à 83,60 % des appels en temps voulu. Il s'agit d'une hausse par rapport au résultat de 82,50 % obtenu en 2015, qui se traduit par une amélioration de 1,1 %. En 2016, nous avons reçu 291 644 appels; sur ce nombre, nos représentants ont répondu à 244 332 appels en 30 secondes ou moins. Hydro Ottawa a engagé un nouveau fournisseur de service de centre d'appels en 2017 pour améliorer les temps de réponse. Néanmoins, nous surpassons de 18,6 % la norme de l'industrie en matière de promptitude à répondre aux appels et nous continuons à poursuivre notre objectif de répondre à tous les appels en 30 secondes ou moins.

## Satisfaction de la clientèle

- **Résolution dès le premier contact**

La résolution dès le premier contact a augmenté légèrement, passant de 84,56 % en 2015 à 84,99 % en 2016. Il n'existe actuellement aucune norme dans l'industrie pour cette mesure. Cependant, Hydro Ottawa met tout en œuvre pour répondre avec succès aux demandes de ses clients dès le premier contact. Notre nouveau centre d'appels est pleinement en mesure de traiter à l'interne les demandes des clients et les escalades, réglant plus rapidement les cas en les renvoyant immédiatement à une ressource de deuxième ou troisième niveau directement à notre installation hors site. Les clients n'ont plus besoin de téléphoner à notre siège social ni d'attendre un appel de suivi. Par ailleurs, nous utilisons un sondage téléphonique automatisé pour joindre nos clients pour savoir si leur cas a été réglé dès le premier appel.

- **Exactitude des factures**

Une facture est considérée inexacte lorsqu'elle doit être émise à nouveau à un client en raison d'une erreur, d'un problème de lecture de compteur ou d'un tarif erroné. L'exactitude des factures a augmenté de 0,10 %, passant de 99,80 % en 2015 à 99,90 % en 2016. Hydro Ottawa déploie beaucoup d'efforts pour produire des factures exactes pour ses clients et dépasse la norme de l'industrie, qui est de 98 %.

- **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 approfondir 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 pouvant 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.

En 2016, nous avons constaté que la capacité de payer des clients est en lien direct avec leur satisfaction générale. Compte tenu de la hausse marquée des coûts de l'électricité — une situation pourtant indépendante de la volonté d'Hydro Ottawa —, le taux de satisfaction de notre clientèle a décliné. En 2015, 87 % des clients sondés avaient indiqué qu'ils étaient satisfaits des services d'Hydro Ottawa, mais en 2016, notre résultat a été de seulement 81 %. Il est évident que la conjoncture de l'industrie altère la manière dont les clients perçoivent notre entreprise et interagissent avec nous. Les clients nous disent que, malgré les mesures que nous prenons et les investissements que nous faisons pour les aider à réduire leur consommation, leur facture d'électricité continue d'augmenter. Pour mieux aider nos clients, nous investissons donc dans l'expérience client. En 2017, nous lancerons une application mobile qui procurera aux clients des renseignements pointus et personnalisés, susceptibles de les aider à gérer leurs coûts d'électricité. Nous continuerons à soutenir nos clients à l'aide d'initiatives de conservation d'énergie et de programmes d'aide financière, tout en déployant des efforts pour être empathiques, serviables et positifs dans nos interactions quotidiennes avec eux.

## 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 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 » de l'Ontario Regional Common Ground Alliance (ORCGA), du mois de la sécurité près des lignes électriques de l'Office de la sécurité des installations électriques (OSIE) et de la campagne de sensibilisation à la sécurité durant les Fêtes de l'OSIE. 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 2 050 présentations ont été faites à 232 600 élèves de 306 écoles élémentaires de notre collectivité.

Comme membre de l'ORCGA, Hydro Ottawa participe activement au mois « Creusez sans danger », en avril de chaque année. Dans toute la province, ce mois est consacré à la sensibilisation aux pratiques sécuritaires en matière d'excavation dans le but d'améliorer la sécurité et de 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 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 près des lignes électriques de l'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 2016, Hydro Ottawa a continué d'être 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 réseaux de distribution d'électricité dont sont propriétaires les distributeurs détenteurs d'un permis. Le taux de réussite 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 2016 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 d'Hydro Ottawa continuait à mettre en œuvre ses processus en matière de santé, de sécurité et de gestion de l'environnement, et qu'elle détenait toujours sa certification relativement aux normes 18001 de gestion de la santé et de la sécurité au travail (*Occupational Health and Safety Assessment Series – OHSAS*) et aux normes 14001 de l'Organisation internationale de normalisation (ISO). Hydro Ottawa a continué d'être active dans la collectivité, notamment en faisant la promotion de la conservation d'énergie 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 fournisseurs, les quartiers et l'environnement. Elle a également continué à encourager ses entrepreneurs à adopter des pratiques d'affaires responsables et exige qu'ils adhèrent à toutes ses normes de santé et de sécurité lorsqu'ils travaillent pour le compte d'Hydro Ottawa.

## ○ **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. Selon le 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 réseau 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, ou c) tout incendie ou explosion dans toute partie d’un réseau 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 neuf (9) incidents électriques touchant le public en 2016, lesquels impliquaient un contact avec l’infrastructure aérienne ou souterraine d’Hydro Ottawa. Tous les incidents, sauf un, étaient attribuables à la même cause : des entrepreneurs ayant touché aux lignes aériennes ou souterraines avec de l’équipement ou des matériaux. L’autre incident s’explique par la rupture d’un poteau alors qu’une équipe d’Hydro Ottawa procédait à son ajustement. Aucun des neuf incidents n’a été jugé comme étant un incident électrique grave. Résultat : un taux de 0 incident électrique grave par 1 000 km de lignes pour l’année 2016. L’objectif d’Hydro Ottawa pour l’indice d’incidents électriques graves en 2016 était de 0,076. En conséquence, Hydro Ottawa a atteint son objectif en 2016.

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**

En 2016, le rendement de fiabilité d’Hydro Ottawa a surpassé la norme de rendement de la CEO en matière de fiabilité. Hydro Ottawa évalue continuellement la fiabilité de l’approvisionnement de son réseau de distribution. Lorsqu’elle décèle des failles, elle procède à une analyse appropriée de la situation et prend les mesures requises pour corriger les faiblesses. 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 se doit et pour détecter des défaillances avant qu’elles ne 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 la technologie de réseau sera bénéfique pour la fiabilité, et ce, en réduisant les délais de rétablissement du service et en facilitant la prévision des 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**

En 2016, la durée moyenne d’une panne de courant pour un client d’Hydro Ottawa a été de 1,0 heure, soit une amélioration par rapport au résultat de 1,08 heure obtenu en 2015. La fiabilité du réseau d’Hydro Ottawa s’améliore constamment depuis cinq ans. Ainsi, on a pu constater une réduction considérable du nombre de pannes liées à la perte d’approvisionnement du réseau provincial et du nombre de pannes attribuables à de l’équipement défectueux; cependant, les pannes attribuables à de l’équipement défectueux continuent d’être le principal facteur pour l’année 2016.

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

Le nombre moyen de pannes de courant pour un client d'Hydro Ottawa en 2016 est en légère baisse par rapport au résultat obtenu en 2015. Toutefois, au cours des cinq dernières années, cette donnée a suivi une tendance traduisant une fiabilité accrue. Comme c'est le cas pour la durée moyenne d'une panne de courant, on a pu observer une diminution des pannes liées à la perte d'approvisionnement du réseau provincial et du nombre de pannes attribuables à de l'équipement défectueux; cependant, les pannes attribuables à de l'équipement défectueux continuent d'être le principal facteur pour l'année 2016.

## 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 son 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 2016 indique qu'Hydro Ottawa a effectué 94 % des dépenses prévues pour ses projets. Les travaux planifiés n'ont pas tous été terminés en raison de retards dans d'importants projets concernant les centrales. Outre les dépenses prévues pour des projets, Hydro Ottawa a également effectué, de façon imprévue en 2016, 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 25 % par rapport à la moyenne des dépenses annuelles sur trois ans et, si on en tenait compte, le résultat de cette mesure 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. Pour une deuxième année d'affilée, les résultats d'Hydro Ottawa ont classé l'entreprise 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 de PEG.

Hydro Ottawa demeure déterminée à réaliser des économies en matière de productivité et intègre l'amélioration continue à toutes ses opérations, et ce, en dépit des investissements accrus qu'elle doit faire pour continuer à remplacer ses infrastructures vieillissantes.

- **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 2016 est de 664 \$ par client, ce qui constitue une augmentation de 1,2 % par rapport à 2015. 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, la hausse de seulement 1,2 % constitue une amélioration considérable par rapport aux trois années précédentes, où l'on avait observé une augmentation moyenne du coût total par client de près de 5 %. Ce résultat est attribuable aux efforts déployés par Hydro Ottawa en matière de productivité et d'initiatives visant à réduire les coûts ainsi qu'à son orientation stratégique générale visant à fournir un service fiable tout en fonctionnant efficacement afin de maintenir ses tarifs concurrentiels. D'ailleurs, Hydro Ottawa est parvenue à réduire ses coûts d'exploitation de 4 % en 2016 et s'est classée parmi les compagnies locales de distribution ayant les coûts les plus bas (25 % des compagnies). En effet, les coûts d'exploitation par client d'Hydro Ottawa ont été de 237 \$, comparativement à la moyenne de 316 \$.

La hausse de 1,2 % du coût total par client 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 kilomètre de ligne est évalué par Pacific Economics Group LLC au nom de la CEO; il est calculé à l'aide des mêmes paramètres que dans le cas du 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 2016, le coût total par kilomètre de ligne d'Hydro Ottawa est de 38 794 \$. Il s'agit d'une hausse de 1,7 % par rapport à 2015. À l'instar du coût total par client, cette hausse d'à peine 1,7 % représente une amélioration considérable par rapport aux trois années précédentes, où l'on avait observé une augmentation moyenne du coût total par kilomètre de ligne de plus de 7 %.

Cette mesure, telle que calculée par Pacific Economics Group, ne tient pas compte des particularités uniques du territoire desservi par Hydro Ottawa, notamment sa vaste étendue. En effet, le territoire englobe une région diversifiée sur le plan géographique dont la population est très dispersée, à la fois dans des zones urbaines et rurales. Le nombre de kilomètres de lignes constituant le réseau d'Hydro Ottawa est le quatrième en importance dans la province. 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. De plus, lorsqu'une panne survient, 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.

## Gestion de la conservation et de la demande

- **Économies d'énergie cumulatives nettes**

L'année 2016 a été la première année complète pour tous les programmes de conservation de l'énergie et de gestion de la demande, et ce, en vertu du nouveau cadre Priorité à la conservation de l'énergie 2015-2020. En fin d'année 2016, Hydro Ottawa a réalisé des économies d'énergie d'un total cumulatif de 132,05 GWh, ce qui représente 33,47 % de son objectif de 394,54 GWh sur six 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 9,094 kW en période de pointe en fin d'année 2016 (incluant des ajustements faits pour les années précédentes).

## 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 2016, Hydro Ottawa a effectué 8 EIR totalisant 5 326 kW, toutes terminées à l'intérieur du délai établi.

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 2016, Hydro Ottawa a raccordé 16 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. 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.

- **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 ». Plus le nombre est élevé, plus l'entreprise est « liquide » et meilleure est sa marge de manœuvre pour couvrir ses dettes à court terme et assumer ses obligations financières. Le ratio de liquidité d'Hydro Ottawa a augmenté à 1,19, soit le plus élevé des cinq dernières années.

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

La CEO utilise une structure de capital présumée 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]). Un ratio endettement/capitaux propres supérieur à 1,5 indique qu'un distributeur est plus fortement endetté que la structure de capital présumée.

Hydro Ottawa cherche à maintenir sa santé financière et la viabilité de ses actifs conformes aux normes de rendement établies par la CEO, et ce, dans l'intérêt de ses clients. 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, nécessaires pour remplacer les infrastructures vieillissantes de son réseau de distribution. Bien qu'Hydro Ottawa ait un niveau d'endettement plus élevé par rapport à la structure de capital présumée, l'entreprise est parvenue à maintenir très bas le coût de ses emprunts grâce à des taux d'intérêt très avantageux pour sa dette à long terme.

- **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 9,19 %. Si, dans les faits, le rendement obtenu diffère de plus ou moins 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**

En 2016, Hydro Ottawa a obtenu un rendement réglementaire des capitaux propres de 9,80 %, ce qui est 0,61 % de plus que le rendement présumé, mais bien en dessous des 12,19 % permis par la CEO. Durant les années se situant entre les requêtes tarifaires (2013-2015), le rendement des capitaux propres d'Hydro Ottawa était de 7,93 % en moyenne, bien en deça du rendement présumé de 9,42 %. Cette situation est fréquente dans l'industrie ontarienne de l'électricité, car les tarifs de distribution annuels sont ajustés entre les requêtes portant sur le « coût du service » au moyen d'un facteur d'inflation moins un gain d'efficacité. En réalité, cet ajustement aux revenus n'est pas suffisant pour couvrir les coûts d'immobilisations, d'exploitation et d'entretien, surtout si on tient compte des importantes dépenses en immobilisations entreprises par Hydro Ottawa pour s'attaquer à ses infrastructures vieillissantes.

## Remarque aux lecteurs de la DAG de la carte de pointage 2016

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.