

Carte de pointage – Hydro Ottawa limitée

9/13/2018

								Objectif		
Résultats sur le rendement	Catégories de rendement	Mesures	2013	2014	2015	2016	2017	Tendance	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 %	100 %	100 %	100 %	100 %	➡	90 %	vide
		Date et heure de rendez-vous respectées	97,40 %	98,30 %	97,10 %	99,60 %	99,43 %	⬆	90 %	vide
		Réponse en temps voulu aux appels téléphoniques	82,20 %	80,30 %	82,50 %	83,80 %	85,07 %	⬆	65 %	vide
	Satisfaction de la clientèle	Résolution dès la première communication	85,20 %	84,10 %	84,56 %	84,99 %	84,27 %	vide	vide	vide
		Exactitude de la facturation	non mesuré	99,61 %	99,80 %	99,90 %	99,90 %	⬆	98 %	vide
		Résultats du sondage sur la satisfaction de la clientèle	90 %	83 %	87 %	81 %	90 %	vide	vide	vide
Efficacité opérationnelle Une amélioration continue de la productivité et de l'indice rendement-coûts est atteinte. Le distributeur respecte les objectifs en matière de fiabilité et de qualité du réseau.	Sécurité	Niveau de sensibilisation du public	non mesuré	non mesuré	70 %	70 %	70 %	vide	vide	vide
		Niveau de conformité avec le Règlement de l'Ontario 22/04 ¹	C	C	C	C	C	➡	vide	C
		Indice des incidents électriques graves	Nombre d'incidents liés au grand public	0	1	1	0	0	➡	vide
	Taux par 10, 100 ou 1 000 km de ligne de transport		0,000	0,182	0,182	0,000	0,000	➡	vide	0,000
	Fiabilité du réseau	Nombre d'heures moyen où le client est privé d'électricité ²	1,25	1,08	1,08	1,00	1,11	⬇	vide	1,42
		Nombre moyen d'occurrences où le client est privé d'électricité ²	1,24	0,73	0,71	0,74	0,73	⬇	vide	1,04
	Gestion de l'actif	Avancement de la mise en oeuvre du plan du réseau de distribution	105 %	94 %	94 %	94 %	95 %	vide	vide	vide
	Contrôle des coûts	Évaluation de l'efficience	3	3	4	4	4	vide	vide	vide
		Coût total par client ³	579 \$	623 \$	656 \$	664 \$	653 \$	vide	vide	vide
		Coût total par kilomètre de ligne de transport ³	33 222 \$	36 169 \$	38 154 \$	38 794 \$	37 950 \$	vide	vide	vide
Réactivité aux politiques gouvernementales 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	non mesuré	non mesuré	14,51 %	33,47 %	69,98 %	vide	vide	394,54 GWh
	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 %	100 %	92,86 %	100 %	100 %	vide	vide	vide
		Branchement en temps voulu de nouvelles installations de production de petite taille intégrées	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	➡	90 %	vide
Rendement financier La viabilité financière est maintenue et les économies générées par l'efficacité opérationnelle sont durables.	Ratios financiers	Liquidité : ratio de liquidité générale (actifs à court terme/passifs à court terme)	1,07	0,86	1,04	1,19	1,23	vide	vide	vide
		Lever financier : montant total de la dette (incluant endettement à court terme et à long terme)/capitaux propres	1,64	1,65	1,61	1,65	1,73	vide	vide	vide
		Rentabilité : taux de rendement des capitaux propres réglementé – Présumé (inclus dans les tarifs)	9,42 %	9,42 %	9,42 %	9,19 %	9,19 %	vide	vide	vide
		Rentabilité : taux de rendement des capitaux propres réglementé – Atteint	7,80 %	8,06 %	7,92 %	9,80 %	10,10 %	vide	vide	vide

1. Évaluation de la conformité au 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 entre la moyenne mobile de 5 ans actuelle et l'objectif spécifique au distributeur, qui figure à droite. Une flèche pointant vers le haut indique une fiabilité décroissante, tandis qu'une flèche pointant vers le bas indique une fiabilité améliorée.

3. Une analyse comparative détermine le montant du coût total à partir des renseignements fournis par le distributeur.

4. La mesure de gestion de la conservation et de la demande est basée sur le nouveau cadre Priorité à la conservation de l'énergie 2015-2020.

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 2017 (« DAG de la carte de pointage 2017 »)

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 2017 :

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 2017. Les résultats d'Hydro Ottawa pour 2017 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.

Au chapitre du contrôle des coûts, les progrès considérables d'Hydro Ottawa en 2017 sont dignes de mention. Diverses initiatives axées sur la productivité ont contribué à réduire de près de 1 M\$ les coûts d'exploitation, d'entretien et d'administration (EEA) par rapport à 2016. Bien que les coûts d'EEA d'Hydro Ottawa augmentent habituellement d'une année à l'autre en raison de l'inflation et de la croissance des frais généraux, des efforts constants visant à accroître la productivité et l'efficacité se sont traduits par une réduction des coûts d'EEA au-dessous de ce qu'ils étaient en 2015. Par exemple, la transition d'Hydro Ottawa à un nouveau centre de service à la clientèle, l'installation de 7 000 compteurs supplémentaires permettant de débrancher le service à distance et la mise en place d'un système automatisé d'appels sortants servant à transmettre des avis de débranchement, ont toutes contribué à réduire les coûts d'EEA d'Hydro Ottawa en 2017. Ces initiatives démontrent l'engagement d'Hydro Ottawa à l'égard de l'amélioration continue en matière de productivité et de rentabilité, tout en maintenant son aptitude à offrir à ses clients un réseau d'une fiabilité accrue et des services d'une meilleure qualité.

En 2018, 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

- **Branchement en temps voulu des nouveaux services résidentiels/petites entreprises**

Hydro Ottawa a respecté la norme de rendement de la CEO en matière de branchement des nouveaux clients résidentiels et des nouvelles petites entreprises, c'est-à-dire en cinq jour ouvrables ou moins, ou dans un délai autrement convenu avec les clients. En 2017, nous avons raccordé à notre réseau plus de 4 000 nouveaux clients résidentiels et petites entreprises. Par ailleurs en 2017, la Ville d'Ottawa a poursuivi son expansion. En conséquence, les demandes de nouveaux branchements ont constamment augmenté, et tous les raccordements ont été effectués à l'intérieur de cinq jours ou dans un délai convenu avec les clients.

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

En 2017, Hydro Ottawa a fixé 5 097 rendez-vous avec ses clients afin de réaliser des mises à jour complètes de service, des vérifications de compteurs et des configurations de service. Hydro Ottawa a respecté 99,43 % de ses rendez-vous à l'heure prévue, ce qui surpasse considérablement l'objectif de 90 % requis par la CEO.

Le non-respect de certains rendez-vous est principalement attribuable à des situations d'urgence ou à des conditions climatiques défavorables, qui obligent à réaffecter les effectifs nécessaires aux opérations de rétablissement du service d'électricité ailleurs sur notre territoire.

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

En 2017, les représentants du service à la clientèle d'Hydro Ottawa ont reçu 244 800 appels des clients; sur ce nombre, ils ont répondu à 85,07 % des appels en 30 secondes ou moins. Ce résultat surpasse considérablement l'objectif de l'industrie, établi à 65 %. L'augmentation par rapport à 2016 (83,60 %) est attribuable à l'embauche d'un nouveau fournisseur de service de centre d'appels. Par ailleurs, le volume d'appels continue de diminuer, comme prévu (16 % de moins qu'en 2016), alors que les clients utilisent davantage les options de libre-service. En 2018, la promotion des services en ligne, le lancement d'une technologie de reconnaissance de la voix et d'une nouvelle fonctionnalité pour haut-parleurs intelligents devraient améliorer le degré de commodité et de convivialité pour la clientèle.

Satisfaction de la clientèle

- **Résolution dès la première communication**

La résolution dès la première communication a diminué légèrement, passant de 84,99 % en 2016 à 84,27 % en 2017, soit moins de 1 %. Cette diminution peut être attribuée à la mise en place du nouveau service de centre d'appels et à la période de formation requise pour que les représentants deviennent à l'aise avec tous les aspects des processus et du service à la clientèle d'Hydro Ottawa. Nous comptons voir de l'amélioration en 2018. Pour mesurer la résolution dès la première communication, Hydro Ottawa utilise un sondage téléphonique automatisé pour vérifier auprès de ses clients si leur cas a été réglé, ou non, dès le premier appel.

- **Exactitude de la facturation**

Tel qu'énoncé dans le Code des réseaux de distribution de la CEO, une facture est considérée exacte si elle contient les bons renseignements sur le client, des lectures de compteur précises et des renseignements tarifaires exacts. L'exactitude de la facturation est demeurée stable en 2017, c'est-à-dire à 99,90 %. Hydro Ottawa déploie beaucoup d'efforts pour produire des factures exactes pour ses clients et dépasse constamment l'objectif de l'industrie, qui est de 98 %.

- **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 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 sondages de satisfaction de la clientèle aident également à déterminer les moyens les plus efficaces de communiquer avec les clients.

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 des résultats des sondages confirme les degrés de satisfaction de la clientèle et détermine les secteurs pouvant être améliorés.

En 2016, les clients avaient indiqué que l'incapacité à payer leurs factures d'électricité était une grande préoccupation. En 2017, un certain nombre d'initiatives gouvernementales ont été lancées pour assurer davantage d'abordabilité aux consommateurs, notamment le Plan ontarien pour des frais d'électricité équitables et une augmentation de l'aide financière offertes aux clients à faible revenu. Cependant, 52 % des clients sondés ont indiqué que la réduction des tarifs serait perçue comme une amélioration du service.

En 2017, le degré de satisfaction de la clientèle d'Hydro Ottawa s'est nettement amélioré. Le résultat de 90 % peut être attribué à la mise en place de programmes centrés sur la clientèle, notamment des améliorations au site Web, des options de libre-service et une nouvelle application mobile. Nous continuerons de soutenir nos clients à l'aide d'initiatives de conservation d'énergie, de programmes d'aide financière, de canaux de communication supplémentaires et d'améliorations dans la diffusion de l'information sur les pannes, 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 canaux principaux : 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, y compris la sécurité à l'intérieur et à l'extérieur de la maison.

En 2017, l'appui annuel accordé par Hydro Ottawa au mois de la sécurité près des lignes électriques de l'OSIE comprenait notamment un volet « Respectez le courant » sur le site Web de l'entreprise. De plus, des messages ont été diffusés dans les réseaux sociaux et des mises à jour ont été transmises au Conseil municipal. Les clients étaient également sensibilisés à l'aide de messages sur leur facture d'électricité et d'un message enregistré de mise en attente téléphonique au centre d'appels.

La campagne annuelle de sensibilisation à la sécurité durant les Fêtes d'Hydro Ottawa comprenait une page Web présentant des conseils de sécurité et un lien vers la vidéo de l'OSIE sur la sécurité durant les Fêtes. Les clients inscrits à la facture électronique ont également reçu un courriel qui comprenait un lien vers la vidéo de l'OSIE sur la sécurité durant les Fêtes.

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 2 205 présentations ont été faites à quelque 252 137 élèves de 360 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 a contribué à sensibiliser le public en faisant la promotion du mois « Creusez sans danger » sur son site Web, dans les journaux locaux, dans des publicités imprimées, dans les réseaux sociaux ainsi que dans des courriels à ses clients leur présentant le lien vers la vidéo « Appelez avant de creuser ».

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 sondage 2017 de carte de pointage sur la sensibilisation du public à l'égard de la sécurité électrique, et ce, entre le 26 février et le 12 mars 2018. Le sondage en ligne a permis d'obtenir les réponses d'un échantillon représentatif composé de 434 résidents d'Ottawa, âgés de 18 ans ou plus. 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 2017. Les résultats de ce sondage orientent le contenu des messages diffusés par Hydro Ottawa et des programmes qu'elle met de l'avant.

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

En 2017, 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 des 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 2017 de l'OSIE 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 et que l'entreprise avait déployé les plans d'action élaborés à la lumière des recommandations énoncées lors de la vérification de 2015. La vérification a confirmé qu'en 2017, 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 également poursuivi sa participation au programme d'inspections de diligence raisonnable de l'OSIE. En 2017, sept inspections ont été réalisées par des inspecteurs de l'OSIE, et aucune lacune n'a été signalée.

Le rapport de vérification 2017 de l'OSIE a également souligné qu'Hydro Ottawa a continué d'être active dans la collectivité, notamment en faisant la promotion de la conservation de l'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. Hydro Ottawa a continué de tenir compte des intérêts de toutes les parties prenantes, y compris les employés, les clients, les fournisseurs, les quartiers et l'environnement. Enfin, elle a également continué à encourager les entrepreneurs, tant ceux qui travaillent pour elle que ceux qui travaillent pour d'autres entreprises, 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.

o 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 2017, 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 électriques 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. En conséquence, Hydro Ottawa a respecté son objectif de zéro en matière d'incidents touchant le public en 2017 et l'indice d'incidents électriques graves de 0,00 par 1 000 km de lignes.

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 très bas à l'avenir.

Fiabilité du réseau

En 2017, le rendement de fiabilité d'Hydro Ottawa a dépassé 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 et améliorer le rendement. La fiabilité du réseau fait partie intégrante de tous les travaux qui sont entrepris dans le cadre de la planification du réseau et des processus de gestion des infrastructures.

Les pratiques de gestion des infrastructures d'Hydro Ottawa sont essentielles pour veiller à ce que les installations qui représentent un risque pour le rendement en matière de fiabilité soient identifiées et que les investissements dans le renouvellement des infrastructures soient constants. 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 est 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.

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

En 2017, la durée moyenne d'une panne de courant pour un client d'Hydro Ottawa a été de 1,11 heure, soit légèrement au-dessus du résultat de 2016 qui était de 1,0. Cependant, ce résultat demeure en-dessous de l'objectif annuel de la CEO, établi à 1,42. Bien qu'elles aient été moins nombreuses par rapport à la moyenne des cinq années précédentes, les pannes attribuables à de l'équipement défectueux ont principalement été à la source des interruptions de service. Les pannes causées par des contacts avec des arbres ainsi que les interruptions de service planifiées ont également été en cause en 2017.

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

En 2017, le nombre moyen de pannes de courant pour un client a été de 0,73, ce qui est cohérent avec le résultat de 0,74 obtenu en 2016, et qui demeure en dessous de l'objectif annuel de la CEO, établi à 1,04. Bien qu'elles aient été moins nombreuses par rapport à la moyenne des cinq années précédentes, les pannes attribuables à de l'équipement défectueux ont principalement été à la source des interruptions de service. Les pannes attribuables à l'erreur humaine et à des interférences (ex. : animaux et véhicules) ont également été en cause en 2017.

Gestion de l'actif

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

L'avancement de la mise en œuvre du Plan du réseau de distribution est une mesure de rendement relativement nouvelle 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 « Avancement 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 l'avancement 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 2017 indique qu'Hydro Ottawa a effectué 95 % des dépenses prévues pour ses projets. Les travaux planifiés n'ont pas tous été réalisés en 2017 en raison de changements à l'étendue des travaux à effectuer dans une importante centrale. Ces changements ont dû être apportés en raison de l'annulation d'un vaste projet en matière de demande d'électricité, sans compter des retards pour l'obtention d'approbations externes. Outre les dépenses prévues pour des projets, Hydro Ottawa a également effectué, de façon imprévue en 2017, un grand nombre de remplacements d'installations défaillantes, ce qui a eu des répercussions sur le taux d'achèvement des projets planifiés. Les améliorations liées à la collecte de données sur les installations ont fait augmenter le remplacement des installations défaillantes au cours des dernières années. De nouveaux programmes d'inspection ont permis de cibler un certain nombre d'installations essentielles que l'on estimait à risque de défaillance et qui nécessitaient des travaux urgents dans le but de prévenir des pannes éventuelles.

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, déterminés en fonction de la valeur de la différence entre les coûts réels et prévus de chacun. Pour une troisième 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'immobilisations 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 2017 est de 653 \$ par client, ce qui constitue une diminution de 1,6 % par rapport à 2016. 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 de technologie de l'information 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, les efforts déployés par Hydro Ottawa en matière de productivité et d'initiatives visant à réduire les coûts ainsi que son orientation stratégique générale visant à fournir un service fiable tout en fonctionnant efficacement afin de maintenir la compétitivité de ses tarifs, et ce, en dépit de l'inflation et d'autres augmentations de coûts, ont permis à l'entreprise de réaliser cette réduction de 1,6 %.

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 de transport 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 2017, le coût total par kilomètre de ligne d'Hydro Ottawa est de 37 950 \$. Il s'agit d'une diminution de 2,2 % par rapport à 2016. À l'instar du coût total par client, cette diminution témoigne des efforts déployés par Hydro Ottawa pour agir concrètement sur la productivité et le contrôle des coûts, malgré des hausses des principaux facteurs de coûts attribuables à l'inflation.

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 territoire de service d'Hydro Ottawa est le quatrième en importance dans la province. 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 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**

En 2017, Hydro Ottawa a réalisé 108 GWh d'économies différentielles nettes vérifiées, durables jusqu'à 2020. Cela représente 27 % de l'objectif de 395 GWh en économies d'énergie fixés pour l'entreprise, tel qu'approuvé en vertu du cadre Priorité à la conservation de l'énergie 2015-2020 dirigé par le ministère de l'Énergie. Cela représente aussi un total cumulatif de 276 GWh à la fin de 2017, qui constitue 69,98 % de l'objectif de l'entreprise sur six ans. Selon le cadre Priorité à la conservation de l'énergie, les objectifs en période de pointe n'existent plus; néanmoins, Hydro Ottawa a réalisé des économies de 25 614 kW en période de pointe au terme de l'année 2017 (économies différentielles nettes cumulatives).

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 réaliser des évaluations de l'impact du raccordement (EIR) pour les grandes installations de production (projets de tarifs de rachat garantis 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 ou la nécessité de prolonger ou de renforcer le réseau.

En 2017, Hydro Ottawa a réalisé 9 EIR totalisant 1 655 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.

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

En 2017, Hydro Ottawa a raccordé 57 nouvelles micro-installations de production (micro-projets de tarifs de rachat garantis 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 de 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 l'intérieur du délai prescrit.

Ratios financiers

- **Liquidité : ratio de liquidité générale (actifs à court terme/passifs 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 1,23, soit le plus élevé des cinq dernières années.

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

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 : taux de rendement des capitaux propres réglementé – présumé (inclus dans les tarifs)**

Les tarifs de distribution actuels d'Hydro Ottawa ont été approuvés par la CEO selon la prévision que l'entreprise atteindra un taux de rendement des capitaux propres réglementé (présumé) de 9,19 %. Si, dans les faits, le rendement atteint 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 : taux de rendement des capitaux propres réglementé – atteint**

En 2017, Hydro Ottawa a atteint un taux de rendement des capitaux propres réglementé de 10,10 %, ce qui est 0,91 % de plus que le rendement présumé, mais bien en dessous des 12,19 % permis par la CEO. Au cours des 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 deçà 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 2017

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.