

# Carte de pointage - Hydro Ottawa Limited

9/11/2019

Résultats sur le rendement	Catégories de rendement	Mesures	2014	2015	2016	2017	2018	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	98,30%	97,10%	99,60%	99,43%	99,65%	↑	90,00%		
		Réponse en temps voulu aux appels téléphoniques	80,30%	82,50%	83,80%	85,07%	88,74%	↑	65,00%		
	<b>Satisfaction de la clientèle</b>	Résolution dès la première communication	84,1%	84,56%	84,99%	84,27	85,52%				
		Exactitude de la facturation	99,61%	99,80%	99,90%	99,90%	99,89%	↑	98,00%		
		Résultats du sondage sur la satisfaction de la clientèle	83%	87%	81%	90,00	93,00%				
<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%	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	Nombre d'incidents liés au grand public	1	1	0	0	0	↓		1
	<b>Fiabilité du réseau</b>	électrique graves Taux par 10, 100 ou 1 000 km de ligne de transport		0,182	0,182	0,000	0,000	0,000	→		0,131
			Nombre d'heures moyen où le client est privé d'électricité <sup>2</sup>	1,08	1,08	1,00	1,11	0,85	↓		1,42
	<b>Gestion de l'actif</b>	Nombre moyen d'occurrences où le client est privé d'électricité <sup>2</sup>		0,73	0,71	0,74	0,73	0,78	↓		1,04
			Avancement de la mise en œuvre du plan du réseau de distribution	94%	94,0%	94%	95,00	113,00%			
	<b>Contrôle des coûts</b>	Évaluation de l'efficacité Coût total par client <sup>3</sup> Coût total par kilomètre de ligne de transport <sup>3</sup>		3	4	4	4	4			
				623\$	656\$	664\$	653\$	701\$			
				36 169\$	38 154\$	38 794\$	37 950\$	40 766\$			
<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	<b>Gestion de la conservation et de la demande</b>	Économies d'énergie cumulatives nettes <sup>4</sup>		14,51%	33,47%	69,98%	85,00%			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%	92,86%	100,00%	100,00%	100,00%			
	Branchement en temps voulu de nouvelles installations de production de petite taille intégrées		100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	→	90,00%		
<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)	0,86	1,04	1,19	1,23	0,80				
		Levier financier : montant total de la dette (incluant endettement à court terme et à long terme)/capitaux propres	1,65	1,61	1,65	1,73	1,86				
		Rentabilité : taux de rendement des capitaux propres réglementé	Présumé (inclus dans les tarifs)	9,42%	9,42%	9,19%	9,19%	9,19%			
			Atteint	8,06%	7,92%	9,80%	10,10%	9,14%			

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 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 "Conservation First Framework". Les résultats de 2018 sont basés sur les valeurs non vérifiées des économies de la SIERE contenues dans le rapport sur la participation et le coût de mars 2019.

### 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 2018 (« DAG de la carte de pointage 2018 »)

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 2018 :

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

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

Les résultats d'Hydro Ottawa pour l'année 2018 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.

Fait important à signaler pour l'année 2018 : Hydro Ottawa a constaté une diminution du nombre moyen d'heures d'interruption de service pour ses clients alors qu'elle était pourtant exposée à de graves événements météorologiques ayant des répercussions sur la fiabilité du réseau. Hydro Ottawa continue de renforcer proactivement son réseau de distribution en réaction aux pannes attribuables aux intempéries, qui ont augmenté sur le plan de la fréquence et de la gravité au cours des dernières années. En 2018, Hydro Ottawa a été touchée par trois événements météorologiques majeurs – verglas, fortes rafales de vent et deux tornades de force EF-3 – qui ont causé des dommages considérables à ses infrastructures.

Hydro Ottawa est déterminée à améliorer continuellement sa productivité et sa 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 2019, 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 sa 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 raccordement des nouveaux clients résidentiels et des nouvelles petites entreprises, c'est-à-dire en cinq jours ouvrables ou moins, ou au moment demandé par le client. En 2018, nous avons raccordé à notre réseau 4 860 nouveaux clients résidentiels et petites entreprises. Tous ces raccordements ont été effectués à l'intérieur de cinq jours ou selon un échéancier convenu avec les clients.

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

En 2018, Hydro Ottawa a fixé 6 020 rendez-vous avec ses clients afin de réaliser des mises à niveau, des vérifications de compteurs et des configurations de service, ce qui représente une hausse de 18 % par rapport à l'année précédente. Hydro Ottawa a respecté 99,65 % de ses rendez-vous à l'heure prévue, ce qui surpasse considérablement l'objectif de 90 % fixé 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 l'entreprise à réaffecter les effectifs nécessaires aux opérations de rétablissement du service ailleurs sur son territoire.

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

En 2018, les représentants du centre de contact avec la clientèle d'Hydro Ottawa ont reçu 224 545 appels des clients; sur ce nombre, ils ont répondu à 88,74 % des appels en 30 secondes ou moins. Ce résultat surpasse considérablement l'objectif de l'industrie, établi à 65 %, et est supérieur au résultat obtenu en 2017 dans une proportion de 3,67 %.

Comme prévu, le volume d'appels continue à diminuer (8,3 % de moins qu'en 2017) en raison de la mise en œuvre d'options de libre-service améliorées et d'une expérience en ligne plus simple et fluide.

En 2019, la fonctionnalité de clavardage Web devrait améliorer davantage l'expérience client puisqu'elle constitue un canal supplémentaire pour obtenir de l'aide immédiate.

## Satisfaction de la clientèle

- **Résolution dès la première communication**

La résolution dès la première communication est passée de 84,24 % en 2017 à 85,52 % en 2018. Cette hausse peut être attribuée à la stabilisation de notre nouveau centre de contact avec la clientèle et aux efforts continuellement déployés sur le plan de la formation et du développement des représentants.

Cette statistique est fondée sur les résultats téléphoniques seulement. Les clients qui contactent Hydro Ottawa par téléphone sont choisis au hasard tout au long de l'année et invités à répondre à un sondage de satisfaction de la clientèle. En 2018, 5 118 clients ont répondu au sondage, et 4 377 ont indiqué que leur problème avait été réglé.

- **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 a diminué très légèrement en 2018, s'établissant à 99,89 %. Hydro Ottawa déploie beaucoup d'efforts pour produire des factures exactes pour ses clients et dépasse chaque année 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 2018, le degré de satisfaction de la clientèle d'Hydro Ottawa a continué de s'améliorer compte tenu du résultat de 93 % au chapitre de la satisfaction générale. La mise en place de divers programmes gouvernementaux visant à améliorer l'abordabilité du service d'électricité a atténué certaines des préoccupations soulevées par les clients dans des sondages précédents.

Par ailleurs, les clients ont signalé une hausse considérable du nombre de pannes les ayant touchés en 2018. Cette hausse peut être attribuée aux événements météorologiques extrêmes qui sont survenus dans la région d'Ottawa. Cependant, la réaction rapide et efficace d'Hydro Ottawa aux événements majeurs s'est traduite par une amélioration de la satisfaction sur le plan de la fiabilité du service d'électricité et de l'aptitude à gérer les pannes et à rétablir le courant.

Hydro Ottawa continuera à prioriser les préférences de ses clients en offrant des canaux de communication supplémentaires, des options de libre-service améliorées ainsi qu'un site Web et des plateformes en ligne bonifiés.

## 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, notamment la sécurité à l'intérieur et à l'extérieur de la maison, l'élagage d'arbres et les situations d'urgence. Le site présente également des conseils de sécurité à l'intention des élèves.

Hydro Ottawa dispose également de rigoureuses normes en matière de marges de recul sécuritaires relativement à la fixation des dispositifs de communication, aux ouvrages permanents (bâtiments), aux poteaux de services publics adjacents, à la fixation d'affiches et banderoles ainsi qu'aux dégagements aériens du train léger sur rail. Ces normes sont conçues pour protéger les opérateurs et les entrepreneurs indépendants ainsi que le grand public. Ces normes sont régulièrement diffusées auprès d'acteurs clés, notamment le service d'émission des permis de construction de la Ville d'Ottawa, d'autres services publics et les entrepreneurs. Sur son site Web, Hydro Ottawa offre également des conseils au grand public sur les dégagements à respecter entre les infrastructures souterraines et aériennes lors de la plantation d'arbres et l'installation de piscines. En 2018, les spécialistes en sécurité d'Hydro Ottawa ont aussi effectué 43 visites à des entrepreneurs indépendants pour discuter des limites sécuritaires à respecter à proximité des lignes électriques aériennes.

En 2018, 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 sur les réseaux sociaux tandis que 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 d'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 en ligne ont également reçu un courriel qui comportait un lien vers la vidéo de l'OSIE sur la sécurité durant les Fêtes.

Hydro Ottawa parraine deux programmes éducatifs, à la fois informatifs et dynamiques, à l'intention des enfants des maternelles et des écoles élémentaires se trouvant sur son territoire de service. Adaptées en fonction de l'âge des jeunes, des présentations sont données sur la sécurité électrique et les économies d'énergie. Pour les élèves de la maternelle jusqu'à la 4<sup>e</sup> année, les présentations sont joliment agrémentées par la prestation de la marionnette « Wires ». Quant aux élèves de 5<sup>e</sup> année jusqu'à la 8<sup>e</sup> année, ils reçoivent une présentation plus détaillée faisant appel à des outils pédagogiques, notamment une maquette électrifiée d'un village miniature.

L'an dernier, dans le cadre de nos programmes éducatifs sur la sécurité électrique et les économies d'énergie, nous avons donné de la formation à 16 717 élèves répartis dans 48 établissements d'enseignement. Depuis 2001, plus de 2 292 présentations ont été faites à plus de 264 257 élèves de 393 écoles élémentaires de la collectivité d'Ottawa.

Quand il s'agit de sécurité électrique, le savoir est un grand pouvoir. Pour cette raison, Hydro Ottawa a lancé en 2017 une nouvelle campagne de sensibilisation à la sécurité électrique pour s'assurer que les résidents d'Ottawa et leurs proches ne courent pas de risques à proximité du courant

électrique. Nos mascottes de sécurité, Félix le renard et Sam l'écureuil, donnent d'importantes leçons sur la sécurité électrique et enseignent des précautions simples à prendre, et ce, sur des thèmes clés. Les six vidéos animées, de moins d'une minute chacune, portent sur des apprentissages clés et sont proposées dans les deux langues officielles.

Pour faire le pont entre notre campagne de sécurité grand public et nos programmes éducatifs à l'intention des écoles élémentaires, nous avons également lancé en 2017 le concours « Whiz Quiz – Aussi futé qu'un renard ». Après avoir assisté à une présentation scolaire d'Hydro Ottawa, les élèves sont invités à répondre au Whiz Quiz pour tester leurs connaissances nouvellement acquises. Les questions couvrent plusieurs thèmes : à qui doit-on téléphoner avant de creuser pour planter un arbre, que doit-on faire si on se trouve dans un véhicule entouré par une ligne électrique tombée au sol, etc. Le questionnaire est enrichissant non seulement pour les élèves, mais aussi pour les parents qui aident leurs enfants à naviguer sur le site Web.

Comme membre de l'Ontario Regional Common Ground Alliance (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 localiser 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 » dans ses communications à l'intention des clients, notamment son site Web, les réseaux sociaux et des publicités, des feuillets, des messages sur les factures et des messages enregistrés de mise en attente téléphonique. Hydro Ottawa était également présente au Salon maisons et jardins d'Ottawa. Hydro Ottawa diffuse aussi cet important message auprès des parties prenantes clés et de ses employés.

Dans le but d'évaluer le degré de sensibilisation générale du grand public à l'égard de la sécurité électrique, Hydro Ottawa a demandé à une firme de recherche de mener son sondage 2018 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 et résidant sur le territoire de service d'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 2018. 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 2018, Hydro Ottawa a démontré qu'elle est encore et toujours 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 2018 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; que l'entreprise avait déployé les plans d'action élaborés à la lumière des recommandations énoncées lors de la vérification de 2017; que l'équipement et les plans ou les dessins de conception standards utilisés dans la construction du réseau de distribution d'Hydro Ottawa étaient approuvés; et que les installations construites avaient été inspectées et certifiées sur le plan de la sécurité avant d'être mises en service. La vérification a confirmé l'intérêt réel d'Hydro Ottawa à améliorer la santé et la sécurité, et qu'elle avait continué 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 relative aux normes 18001 de gestion de la santé et de la sécurité au travail (Occupational Health and Safety Assessment Series – OHSAS). Hydro Ottawa a également participé au programme d'inspections de diligence raisonnable de l'OSIE en 2018; au total, quatre inspections de diligence raisonnable ont été réalisées par des inspecteurs de l'OSIE à divers emplacements, et aucune lacune n'a été signalée.

Le rapport de vérification 2018 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. Au nombre de ces contributions, signalons un excellent rendement sur le plan du service à la clientèle, de l'efficacité opérationnelle, de la modernisation du réseau et de la cybersécurité. Mentionnons également la collaboration d'Hydro Ottawa avec le Collège Algonquin afin de donner les programmes de formation de technicien et technicienne en lignes électriques dans la région de l'est de l'Ontario. Enfin, Hydro Ottawa a continué à tenir compte des intérêts de toutes les parties prenantes, y compris les employés, les clients, les fournisseurs, les quartiers et l'environnement. 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.

○ **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 dix-huit (18) incidents électriques touchant le public en 2018, lesquels impliquaient un contact avec l'infrastructure aérienne ou souterraine d'Hydro Ottawa. Tous les incidents, sauf deux (2), étaient attribuables à la même cause : des entrepreneurs ayant touché aux lignes électriques aériennes ou souterraines avec de l'équipement ou des matériaux. Les deux (2) autres incidents sont survenus lorsque des propriétaires résidentiels sont entrés en contact avec les lignes aériennes ou souterraines en réalisant des travaux sur leur propre terrain.

Aucun des dix-huit incidents n'a été jugé comme étant un incident électrique grave. En conséquence, Hydro Ottawa a dépassé son objectif de un (1) en matière d'incidents touchant le public puisque zéro (0) incident touchant le public n'est survenu. Au chapitre des incidents électriques graves, Hydro Ottawa a également dépassé son objectif de 0,131 par 1 000 km de lignes en obtenant un résultat de zéro (0).

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 menées par Hydro Ottawa, décrites ci-dessus à la composante A. Le nombre d'incidents devrait demeurer très bas à l'avenir.

## Fiabilité du réseau

En 2018, 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 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.

L'objectif d'Hydro Ottawa consiste à maintenir ou à améliorer d'une année à l'autre ses indicateurs de rendement en matière de fiabilité du réseau. À cette fin, les pratiques de gestion des actifs d'Hydro Ottawa sont essentielles pour gérer les répercussions des actifs sur la fiabilité en veillant à ce que le renouvellement des infrastructures se fasse à un rythme adapté aux besoins. De plus, Hydro Ottawa continue de cerner des améliorations possibles, notamment en évaluant et en mettant en œuvre de nouveaux modes de fonctionnement pour accroître la résilience du réseau et en investissant dans les technologies de réseau, qui réduisent les délais de rétablissement du service lorsque des pannes surviennent.

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

En 2018, la durée moyenne d'une interruption de service pour un client a été de 0,85 heure, soit une amélioration par rapport au résultat de 2017, qui était de 1,11 heure. Ce résultat demeure en dessous de l'objectif annuel de la CEO, établi à 1,42 heure.

Hydro Ottawa a affronté trois événements météorologiques majeurs en 2018, lesquels ont eu des répercussions sur la fiabilité : de la pluie verglaçante et des conditions venteuses le 16 avril; de fortes rafales le 4 mai; et une tornade le 21 septembre. Exception faite de ces événements, ce sont les pannes attribuables à de l'équipement défectueux et à l'arrêt d'approvisionnement du réseau provincial qui ont principalement été à la source des interruptions de service.

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

En 2018, le nombre moyen d'interruptions de service pour un client a été de 0,78, ce qui est légèrement supérieur au résultat de 0,73 obtenu en 2017. Ce résultat demeure néanmoins en dessous de l'objectif annuel de la CEO, établi à 1,04.

Exception faite des trois événements météorologiques majeurs survenus en 2018, ce sont les pannes attribuables à de l'équipement défectueux et à l'arrêt d'approvisionnement du réseau provincial qui ont principalement été à la source des interruptions de service.

## 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 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 qui ont été faites durant une année civile par rapport au montant total des dépenses en immobilisations prévues pour la même année civile, dans les catégories d'investissements Renouvellement du réseau et Entretien du réseau, en excluant les défaillances imprévues (défaillance d'une installation), l'accès au réseau et les investissements dans les installations générales.

En 2018, Hydro Ottawa a effectué 113 % des dépenses prévues pour ses projets. Les dépenses accrues sont attribuables à des changements apportés à l'étendue des travaux à effectuer dans deux importantes centrales ainsi qu'à des changements requis dans le calendrier des dépenses. Les plans des années 2019 et 2020 ont été ajustés en fonction de la mise en œuvre réalisée de 2016 à 2018 pour tenir compte des exigences du PRD quinquennal.

## Contrôle des coûts

- **Évaluation de l'efficacité**

Les coûts totaux pour les sociétés de distribution locales 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. En 2018, 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. Dans le cadre de sa requête tarifaire pour les années 2021 à 2025, Hydro Ottawa fera clairement état de ses réalisations et de ses plans d'avenir relativement à la productivité et à l'amélioration continue.

- **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, divisée par le nombre total de clients desservis par Hydro Ottawa. Le résultat pour 2018 est de 701 \$ par client. 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. Parmi les facteurs qui ont contribué à l'augmentation des coûts d'exploitation et d'immobilisations, on retrouve les programmes provinciaux, des investissements dans de nouveaux systèmes de technologies de l'information ainsi

que le renouvellement et la croissance du réseau de distribution. Cependant, Hydro Ottawa continue de se concentrer sur l'amélioration de sa productivité, sur les projets qui visent à réduire les coûts et sur son orientation stratégique générale pour fournir un service fiable dans le cadre d'un mode de fonctionnement efficace, le tout pour maintenir la compétitivité de ses tarifs.

- **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 l'année 2018, le coût total par kilomètre de ligne d'Hydro Ottawa est de 40 766 \$.

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 facteurs 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 approchent de la fin de leur durée de vie prévue 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 2018, Hydro Ottawa a réalisé 59 GWh d'économies d'énergie nettes. Cela représente 15 % de l'objectif de 395 GWh en économies d'énergie fixé 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, du Développement du Nord et des Mines. Cela représente aussi un total cumulatif de 335 GWh à la fin de 2018, qui constitue 85 % de l'objectif de l'entreprise sur six ans alors qu'il reste encore deux ans avant d'arriver au terme du cadre Priorité à la conservation de l'énergie.

## 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 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 2018, Hydro Ottawa a réalisé 18 EIR totalisant 6 209 kW, toutes terminées à l'intérieur du délai prescrit.

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 2018, Hydro Ottawa a raccordé 133 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)**

Le ratio de liquidité d'Hydro Ottawa est passé de 1,23 en 2017 à 0,80 en 2018. Ce résultat signifie que pour chaque dollar de passif au cours de l'année, l'entreprise disposait de 0,80 \$ d'actifs pour assumer ses obligations. La diminution de liquidité en 2018 est attribuable à une réduction des comptes clients et à une dette accrue (interentreprises et payable en un an).

- **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 quatre 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 2018, Hydro Ottawa a atteint un taux de rendement des capitaux propres réglementé de 9,14 %, ce qui est 0,05 % de moins que le rendement présumé et bien en dessous des 12,19 % permis par la CEO.

## Remarque aux lecteurs de la DAG de la carte de pointage 2018

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.