

Carte de pointage - Hydro One Remote Communities Inc.

9/24/2018

Résultats sur le rendement	Catégories de rendement	Mesures	2013	2014	2015	2016	2017	Tendance	Objectif		
									Industrie	Distributeur	
Approche vis-à-vis de la clientèle Les services sont fournis de manière à tenir compte des préférences des clients.	Qualité du service	Nouveaux services destinés aux consommateurs résidentiels ou aux petites entreprises branchés en temps voulu	100,00%	98,40%	100,00%	100,00%	90,59%		90,00%		
		Date et heure de rendez-vous respectées								90,00%	
		Réponse en temps voulu aux appels téléphoniques	0,00%	95,00%	98,70%	100,00%	100,00%		65,00%		
	Satisfaction de la clientèle	Résolution dès la première communication			N/A	100	100				
		Exactitude de la facturation		96,71%	96,46%	97,27%	97,89%		98,00%		
		Résultats du sondage sur la satisfaction de la clientèle			91,4%	91	90				
Efficacité opérationnelle Une amélioration continue de la productivité et de l'indice rendement-coûts est atteinte. Le distributeur respecte les objectifs du réseau en matière de fiabilité et de qualité.	Sécurité	Niveau de sensibilisation du public			69,25%	69,25%	70,40%				
		Niveau de conformité avec le Règlement de l'Ontario 22/04 ¹			C	C	BA			C	
		Indice des incidents	Nombre d'incidents liés au grand public			0	0	0			0
			électriques graves	Taux par 10, 100 ou 1 000 km de ligne de transport			0,000	0,000	0,000		0,000
	Fiabilité du réseau	Nombre d'heures moyen où le client est privé d'électricité ²	4,21	6,06	10,08	9,11	7,55			6.04	
		Nombre moyen d'occurrences où le client est privé d'électricité ²	4,22	3,37	4,39	4,95	3,98			3.73	
	Gestion de l'actif	Avancement de la mise en œuvre du plan du réseau de distribution			113,2%	160	83				
		Contrôle des coûts	Évaluation de l'efficacité								
	Coût total par client ³										
	Coût total par kilomètre de ligne de transport ³										
Réactivité aux politiques publiques. Le distributeur remplit ses obligations imposées par le gouvernement (p. ex. les exigences légales et réglementaires imposées à la Commission et venant s'ajouter aux directives ministérielles).	Gestion de la conservation et de la demande	Économies d'énergie cumulatives nettes ⁴									
		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								
	Branchement en temps voulu de nouvelles installations de production de petite taille intégrées					100,00%			90,00%		
Rendement financier La viabilité financière est entretenue et les économies générées par l'efficacité opérationnelle peuvent être maintenues.	Ratios financiers	Liquidités : ratio de liquidité générale (actif à court terme/passif à court terme)	0,32	0,46	0,62	1,98	1,80				
		Levier financier : montant total de la dette (incluant endettement à court terme et à long terme)/capitaux propres									
		Rentabilité : taux de rendement des capitaux propres réglementé	Présumé (inclus dans les tarifs)								
		Atteint									

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".

Légende:

Tendance sur 5 ans

vers le haut vers le bas stable

Année actuelle

objectif atteint objectif non-atteint

Discussion et analyse de la direction : Carte de pointage 2017

Le lien ci-dessous donne accès à un document intitulé *Carte de pointage – Descriptions des mesures du rendement* qui donne, pour chacune des mesures examinées dans la présente *Discussion et analyse de la direction* une définition technique et une description en langage simple de la mesure, ainsi que le mode de comparaison éventuellement utilisé pour les mesures :

http://www.ontarioenergyboard.ca/oeb/ Documents/scorecard/Scorecard_Performance_Measure_Descriptions_fr.pdf

Discussion et analyse de la direction : Carte de pointage 2017 – Vue d'ensemble

Hydro One Remote Communities Inc. (ci-après « HO Remote » ou « la société ») est une société de production et de distribution d'électricité intégrée qui dessert 3 650 clients répartis dans 21 collectivités non raccordées au réseau provincial. Ces collectivités sont isolées et disséminées un peu partout dans le nord de l'Ontario. La société est différente des autres distributeurs de la province en ce qu'elle présente des caractéristiques financières, opérationnelles et géographiques uniques.

HO Remote se finance à 100 % par emprunt; elle mène ses activités sur une base de recouvrement de ses coûts d'exploitation, le but étant d'atteindre le seuil de rentabilité. Tout écart dans le revenu (excédent ou insuffisance) est imputé au compte d'écarts lié à la protection des tarifs en région rurale et éloignée (*Rural or Remote Rate Protection Variance Account*) et mis à la disposition de la Commission de l'énergie de l'Ontario (CEO) pour gestion future. Quinze (15) de ces communautés sont des Premières Nations, qui sont desservies en vertu d'ententes avec le gouvernement fédéral. Dans ces communautés, celui-ci finance des investissements en capital associés à l'accroissement de la charge. Le capital de remplacement et les coûts d'exploitation, de maintenance et d'administration sont financés au moyen des recettes tarifaires de la société.

En raison de l'absence de raccordement au réseau de distribution provincial, la majorité de l'électricité de HO Remote est produite au moyen d'installations opérant au diesel, le diesel étant actuellement la technologie la plus praticable pour les productions de petite échelle, comme celles destinées aux communautés desservies par la société. La société exploite aussi deux petites centrales hydroélectriques au fil de l'eau; et à la fin de 2017, 16 microproductions d'énergie solaire appartenant à des clients ou à des collectivités étaient raccordées à ses systèmes de distribution. Le carburant constitue le coût le plus élevé pour la société. Le coût du carburant est appelé à varier beaucoup en raison des fluctuations des prix des matières premières, du mode de livraison et des quantités requises pour produire l'électricité.

Treize (13) collectivités n'ont pas d'accès routier permanent; elles sont uniquement accessibles par avion ou par une route d'hiver ou, dans le cas d'une communauté, par barge. En raison de la taille et de l'éloignement du territoire desservi par la société, le transport du carburant, de l'équipement et du personnel sont des facteurs de coût majeurs. Les risques en ce qui concerne les projets de construction et autres sont élevés en raison du manque d'infrastructure de transport.

Étant donné que HO Remote est une société de production électrique intégrée qui a des méthodes de financement et d'exploitation uniques, certaines mesures ne sont pas incluses dans les résultats. La CEO reconnaît que la société ne peut pas se comparer à d'autres distributeurs de l'Ontario. Dans sa décision EB-2014-0084, la Commission indique que HO Remote est exclue de l'analyse comparative en raison des circonstances uniques dans lesquelles la société opère. Et dans sa décision EB-2013-0142 concernant la demande de HO Remote qui cherchait, pour 2014, à fixer les tarifs selon le mécanisme « Price Cap Incentive Rate-Setting », la CEO a conclu que la société est unique en raison de son mode d'exploitation et de son financement par recouvrement des coûts associé à la protection des tarifs d'électricité en région rurale et éloignée.

Qualité du service

- **Nouveaux services résidentiels et petites entreprises raccordés en temps voulu**

En 2017, HO Remote a traité 85 demandes de nouveaux raccordements pour des clients résidentiels et les petites entreprises basse tension (c'est-à-dire les entreprises raccordées à une ligne de moins de 750 volts) : 77 demandes, soit 90,59 %, ont été complètement traitées dans le délai de 5 jours ouvrables requis (ou le délai mutuellement convenu par le client et le distributeur). La cible de l'industrie est fixée à 90 %. Le résultat est moins favorable que par les années précédentes en raison du nombre exceptionnellement élevé de demandes de raccordement.

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

En raison des coûts de transport élevés et de l'incertitude quant à la disponibilité des vols ou à la capacité des avions à atterrir, HO Remote ne fixe pas de rendez-vous auprès des clients. Étant donné que la majorité des clients n'ont pas de téléphone, les travaux sont généralement organisés par l'entremise des conseils de bande ou d'entrepreneurs. Par conséquent, aucune mesure n'est prévue pour des rendez-vous manqués ou reprogrammés.

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

Le personnel responsable de la facturation et du service à la clientèle a reçu 6 092 appels téléphoniques de la part de clients en 2017; il a répondu à 100 % des appels dans le délai prescrit par le Code des réseaux de distribution (*Distribution System Code*) de la CEO. L'article 7.6.3 du Code des réseaux de distribution prévoit que le personnel des centres d'appels réponde aux appels dans les 30 secondes dans 65 % des cas dans l'année, peu importe que le client appelle directement le centre d'appels ou que son appel soit transféré au centre d'appels. La société n'utilise pas de système de réponse vocale interactive; par conséquent, elle ne déclare pas de mesure pour les appels abandonnés. Avant 2014, HO Remote n'avait pas de système téléphonique qui enregistrerait l'heure de la réponse aux appels.

Satisfaction de la clientèle

- **Résolution dès le premier contact**

Cette mesure indique si le distributeur a réussi à résoudre le problème d'un client lors du premier contact avec celui-ci. HO Remote mesure cette activité en comparant le nombre de problèmes qui peuvent être résolus par le personnel de la facturation au nombre de problèmes qui doivent être renvoyés à un superviseur pour résolution. En 2017, 100 % des problèmes communiqués lors d'un appel ont été résolus par le personnel de la facturation, sans renvoi à un superviseur.

- **Exactitude des factures**

En 2017, HO Remote a émis 40 999 factures, réalisant un taux de factures exactes de 97,89 %, ce qui représente un résultat meilleur par rapport aux années précédentes. Mais la société n'atteint pas la cible de l'industrie établie à 98 %. Ce résultat est principalement dû au fait que la société n'a pas installé un réseau de compteurs intelligents en raison de l'infrastructure de télécommunications qui est limitée dans son territoire de desserte; les compteurs sont donc relevés manuellement. Avec les relevés manuels, on émet probablement plus de factures estimées, qu'elles soient planifiées ou imprévues. Généralement, la société sous-traite les relevés de compteur à des membres de la communauté locale, les relevés étant ensuite envoyés par télécopieur au bureau de la société et entrés dans le système par l'équipe de la facturation. Si les relevés parviennent au bureau en retard, l'équipe de facturation doit établir des factures estimées imprévues. En 2017, la société a recensé 677 factures estimées imprévues, donc légèrement plus que par le passé. En 2016, la société a introduit les relevés de compteur trimestriels pour les clients saisonniers; en 2017, elle a continué d'améliorer l'exactitude de la facturation en réduisant les factures estimées planifiées. Cependant, dans le cas de plusieurs clients saisonniers, les compteurs sont inaccessibles à certaines périodes de l'année, ce qui rend difficile l'atteinte de la cible de l'industrie.

- **Résultats des sondages sur la satisfaction de la clientèle**

HO Remote mène des sondages tous les deux ans pour l'aider à planifier ses travaux et à répondre aux priorités des clients. En 2017, la société a engagé une firme de recherche, dont les consultants pouvaient communiquer dans les langues des Premières Nations, pour

mener un sondage aléatoire par téléphone auprès de sa clientèle. À la question « *Globalement, êtes-vous très satisfait, assez satisfait, pas satisfait ou absolument pas satisfait du service d'électricité que vous recevez de HO Remote?* », 90 % des clients ont dit être satisfaits ou très satisfaits. Comme principales raisons de leur satisfaction, ils ont indiqué que « l'électricité est là quand ils en ont besoin » (51,1 %). Les clients non satisfaits ont invoqué les factures et les tarifs élevés comme principale raison.

Sécurité

○ Sécurité du public

En avril 2015, l'Office de la sécurité des installations électriques (OSIE) a adressé des recommandations à la CEO pour mesurer la sécurité du public aux fins de la carte de pointage en introduisant trois principales mesures : A) Niveau de sensibilisation du public à la sécurité en matière d'électricité; B) Niveau de conformité au Règlement de l'Ontario 22/04; et C) Indice des incidents électriques graves. Les mesures B et C ont été déclarées dans les années précédentes, tandis que les résultats pour la mesure A ont été suivis pour la première fois en 2015 pour être déclarés en 2016.

○ Mesure A – Niveau de sensibilisation du public à la sécurité en matière d'électricité

Au printemps 2017, HO Remote a engagé une firme de recherche, dont les consultants pouvaient parler les langues des Premières Nations, pour mener un sondage aléatoire par téléphone dans le but d'évaluer dans quelle mesure la population de son territoire de desserte était sensibilisée à la question de la sécurité concernant l'électricité. Le sondage, qui a été développé par l'Office de la sécurité des installations électriques (OSIE), a évalué la sensibilisation des répondants au moyen de six (6) questions primordiales : la probabilité qu'un client appellera HO Remote avant d'effectuer des travaux de creusage; les conséquences d'un contact avec une ligne électrique; la distance de sécurité à respecter autour des lignes électriques; la distance à respecter en présence d'une ligne électrique tombée à terre; le danger d'une manipulation non autorisée d'un équipement électrique; et les mesures appropriées à prendre quand une ligne électrique tombe sur un véhicule automobile occupé. En 2017, la société a déclaré un niveau de sensibilisation global de 70,4 %, soit une légère

hausse par rapport à 2016. Pour obtenir ce résultat, elle s'est servi d'une échelle où la note 1 est attribuée aux « meilleures réponses » et la note 0 (zéro) aux « réponses incorrectes ». La plupart des répondants (85 %) comprennent le danger d'un contact avec une ligne électrique; 81 % comprennent aussi le danger d'une manipulation non autorisée d'un équipement électrique; cependant, peu de répondants (18 %) ont été capables de dire quelle distance sécuritaire (en pieds ou en mètres) il faut respecter autour d'une ligne électrique; 18 % ont dit qu'ils appelleraient avant de faire des travaux de creusage (à noter qu'il y a peu de câbles souterrains dans le territoire desservi par HO Remote). Afin d'améliorer la sensibilisation du public aux dangers de l'électricité, la société a pris diverses initiatives : installation de panneaux de danger à ses centrales hydroélectriques et au diesel, annonces radio, présentations dans les écoles, et feuillets d'information joints à la facture.

- **Mesure B – Niveau de conformité au Règlement de l'Ontario 22/04**

Le règlement de l'Ontario 22/04 (Sécurité des réseaux de distribution électrique) a été introduit en 2004 suite aux recommandations de l'Office de la sécurité des installations électriques (OSIE) afin de réglementer la sécurité des réseaux d'électricité et de suivre et communiquer les bilans de sécurité et la conformité des distributeurs. Les distributeurs doivent présenter tous les ans une déclaration de conformité au règlement en ce qui concerne la conception, la construction et l'entretien des réseaux de distribution. Un vérificateur indépendant vérifie la conformité de la société et soumet à l'OSIE un rapport final accompagné d'une déclaration de conformité signée par un dirigeant de la société. L'OSIE examine le tout et établit la note finale. La cible de performance pour la conformité au Règlement de l'Ontario 22/04 est une conformité totale (100 %); le résultat de performance du distributeur est indiqué par la mention : Conforme (C); Non conforme (NC); ou « Nécessite des améliorations (NA). En 2017, l'OSIE a attribué à HO Remote la mention « Nécessite des améliorations (NA) » en ce qui concerne sa conformité au Règlement. Il s'est révélé qu'une demande présentée par une entreprise tierce relativement à la fixation de matériel sur des poteaux de HO Remote n'était pas accompagnée de documents suffisants. En 2017, HO Remote a développé une ligne directrice et a changé le processus de demande concernant l'utilisation en commun des poteaux, qui exige désormais de l'information détaillée et des échéances améliorées pour la conformité.

○ **Mesure C – Indice des incidents électriques graves**

En 2017, l'OSIE n'a recensé chez HO Remote aucun incident électrique grave à déclaration obligatoire, ce qui représente un indice de zéro (0) incident. Cette mesure a été créée pour suivre et améliorer au fil du temps la sécurité du public à proximité des lignes de distribution. Basée sur la longueur totale du réseau électrique du distributeur, la mesure établit une norme pour la déclaration du nombre et du taux (ratio) d'incidents électriques graves survenus tous les 10 km, 100 km ou 1 000 km de ligne. Pour HO Remote, la mesure est fixée au nombre d'incidents par 242 km de ligne. Un distributeur et ses sous-traitants (entrepreneurs ou exploitants) sont tenus de déclarer dans les 48 heures à l'OSIE tout incident électrique grave. Par incident ou « accident électrique grave, on entend tout contact électrique avec une partie du réseau de distribution ou un incendie ou une explosion survenant dans une partie du réseau de distribution fonctionnant sous une tension de 750 volts ou plus, qui a causé ou qui est susceptible d'avoir causé la mort ou une blessure grave à une personne (sauf si celles-ci sont causées par suite de la foudre). HO Remote a pour politique de déclarer à l'OSIE tous les incidents électriques graves touchant des membres du public.

Fiabilité du réseau

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

En 2017, l'indice de durée moyenne des interruptions de service touchant le réseau (indice SAIDI, *System Average Interruption Duration Index*) de HO Remote s'est amélioré par rapport à 2016 et 2015. En raison de la nature des réseaux de distribution de la société, les interruptions programmées sont toujours nécessaires pour remplacer des équipements et apporter d'autres améliorations. Toutefois, globalement, les interruptions programmées ont contribué à moindre part au résultat SAIDI par rapport à 2015. Les interruptions attribuables à des défaillances d'équipement ont elles aussi contribué à moindre part au résultat par rapport à 2016. HO Remote observe que l'exercice 2017 montre une amélioration continue dans la disponibilité globale de la production électrique. Toutefois, les interruptions programmées devraient demeurer élevées dans les prochaines années avec pour résultat attendu une amélioration de la fiabilité du réseau. En particulier, l'installation de sectionneurs Viper permettra d'améliorer le problème de « charge à froid » (ou « cold load pickup »)

associé à une perte de la production, ce qui aidera en même temps à réduire les pannes à l'échelle d'une collectivité résultant de la défaillance catastrophique d'une unité de production et permettra de séparer la charge pour réduire l'impact de pannes générales.

- **Nombre moyen de pannes de courant par client**

En 2017, l'indice de fréquence moyenne des pannes par client (indice SAIFI, *System Average Interruption Frequency Index*) de HO Remote s'est amélioré par rapport à 2016 et à 2015. En raison de la nature des réseaux de distribution de la société, les interruptions programmées sont toujours nécessaires pour remplacer des équipements et apporter d'autres améliorations. HO Remote observe que l'exercice 2017 montre une amélioration continue dans la disponibilité globale de la production électrique. Toutefois, les interruptions programmées devraient demeurer élevées dans les prochaines années avec pour résultat attendu une amélioration de la fiabilité du réseau.

Gestion des ouvrages d'électricité

- **Avancement de la mise en œuvre du plan de gestion du réseau de distribution**

La mesure des progrès dans la mise en œuvre du plan de gestion du réseau est établie par le distributeur. En 2017, HO Remote a déposé son premier plan de gestion du réseau auprès de la CEO. La mesure actuellement utilisée pour la planification des activités de production et de distribution est le coût d'exploitation, de maintenance et d'administration et les dépenses en capital (investissements). En 2017, la société a dépensé 27,5 millions de dollars (\$), alors que le plan prévoyait 33 millions \$. Dans les années précédentes, la mesure utilisée était les dépenses en capital dans l'activité de distribution.

Contrôle des coûts

La CEO a déterminé que HO Remote ne peut pas se comparer à d'autres distributeurs d'électricité de l'Ontario. Dans sa décision EB-2014-0084, la Commission indique que Hydro One Remote est exclue de l'analyse comparative en raison des circonstances uniques

dans lesquelles la société opère. Par ailleurs, dans sa décision EB-2013-0142 concernant la demande de HO Remote qui, pour 2014, cherchait à établir les tarifs selon le mécanisme « Price Cap Incentive Rate-Setting », la CEO a conclu que la société est unique en raison de son mode d'exploitation et de son financement par recouvrement des coûts associé à la protection des tarifs d'électricité en région rurale et éloignée.

Conservation de l'énergie et gestion de la demande

- **Économies d'énergie cumulatives nettes (% de l'objectif atteint)**

Le cadre de travail *Priorité à la conservation de l'énergie*, qui vise à réduire la demande de pointe sur le réseau, ne concerne pas les activités de HO Remote. La société est donc exemptée des cibles fixées pour la province. Des programmes fédéraux et provinciaux de conservation de l'énergie spécifiquement conçus pour répondre aux besoins uniques des collectivités des régions éloignées du nord sont offerts aux clients de HO Remote. HO Remote a aussi un petit programme de conservation de l'énergie qui fait connaître les produits de basse consommation et se concentre sur la sensibilisation des clients à la consommation maîtrisée de l'énergie.

Raccordement de productions d'énergie renouvelable

- **Études d'impact des raccordements de productions d'énergie renouvelable réalisées en temps voulu**

En raison des difficultés techniques que présente l'intégration de la production d'énergie renouvelable dans les réseaux de distribution des régions éloignées, les programmes de tarifs de rachat garantis de la SIERE ne sont pas offerts aux clients de HO Remote. Toutefois, la société offre un programme de raccordement d'installations d'énergie renouvelable à ses réseaux, mais la majorité des installations sont de petite puissance; elles ne sont pas assujetties aux études d'impact des raccordements.

- **Raccordements des nouvelles microproductions d'énergie réalisés en temps voulu**

La mesure détermine si la société a réussi à raccorder 95 % des microproductions d'énergie décentralisées (de moins de 10 kW) dans un délai de 5 jours ouvrables. En 2017, aucune nouvelle microproduction n'a été raccordée au réseau de distribution de HO Remote.

Ratios financiers

HO Remote se finance à 100 % par emprunt; elle mène ses activités sur une base de recouvrement de ses coûts d'exploitation, le but étant d'atteindre le seuil de rentabilité. Par conséquent, étant donné sa structure financière et son mode d'exploitation uniques, les ratios financiers ne peuvent pas être comparés à ceux d'autres distributeurs d'électricité de l'Ontario.

Note aux lecteurs de la Discussion et analyse de la direction : Carte de pointage 2017

L'information fournie par les distributeurs d'électricité sur leur performance future (que l'on peut aussi considérer comme de l'information prospective ou prévisionnelle) implique des risques, des incertitudes et d'autres facteurs susceptibles d'entraîner des événements, des situations ou des résultats considérablement différents des résultats historiques ou des résultats envisagés par le distributeur quant à sa performance future. Des termes tels que : prévoir, anticiper, viser, tenter, pourrait, possible, planifier, penser, croire, estimer, présumer, de même que les synonymes et autres expressions semblables et l'emploi du futur permettent d'identifier de tels énoncés. Ces déclarations ne garantissent pas des résultats certains à l'avenir; elles comportent des hypothèses et impliquent des risques et des incertitudes qui sont difficiles à prévoir. Des facteurs qui pourraient entraîner des différences sont, par exemple, des interventions législatives ou réglementaires, une hausse inattendue d'appels au centre d'appels, la conjoncture des marchés financiers, la conjoncture économique générale, et les conditions météorologiques. Pour ces raisons, l'information sur la performance future est censée représenter le meilleur jugement de la direction à la date de publication de la carte de pointage; cette information pourrait être notablement différente à l'avenir. Nous n'avons pas l'intention et rejetons toute obligation de mettre à jour des déclarations prospectives, sauf si la loi le prévoit.