

Carte de pointage - Hydro One Networks Inc.

9/29/2019

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	97,40%	97,50%	98,60%	98,06%	99,32%	↑	90,00%			
		Date et heure de rendez-vous respectées	99,30%	98,50%	99,50%	98,94%	99,95%	↑	90,00%			
		Réponse en temps voulu aux appels téléphoniques	69,60%	76,40%	74,20%	81,85%	78,05%	↑	65,00%			
	<b>Satisfaction de la clientèle</b>	Résolution dès la première communication	79%	82%	82%	85%	87%					
		Exactitude de la facturation	94,63%	98,59%	99,04%	99,28%	99,43%	↑	98,00%			
		Résultats du sondage sur la satisfaction de la clientèle	85%	85%	84%	85%	86%					
<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		81,00%	81,00%	81,00%	80,00%					
		Niveau de conformité avec le Règlement de l'Ontario 22/04 <sup>1</sup>	BA	C	BA	C	C	→		C		
		Indice des incidents	Nombre d'incidents liés au grand public	4	5	11	8	11	↑		5	
	<b>Fiabilité du réseau</b>	Nombre d'heures moyen où le client est privé d'électricité <sup>2</sup>	électriques graves	Taux par 10, 100 ou 1 000 km de ligne de transport	0,033	0,042	0,091	0,065	0,090	↑		0,041
			7,49	7,65	7,83	7,95	6,82	↓		7,56		
	<b>Gestion de l'actif</b>	Nombre moyen d'occurrences où le client est privé d'électricité <sup>2</sup>	2,70	2,63	2,47	2,32	2,21	↓		2,52		
			Avancement de la mise en œuvre du plan du réseau de distribution	97%	116%	105%	103%	97,93%				
	<b>Contrôle des coûts</b>	Évaluation de l'efficience	5	5	4	4	4					
		Coût total par client <sup>3</sup>	1 069\$	983\$	987\$	974\$	1 022\$					
		Coût total par kilomètre de ligne de transport <sup>3</sup>	10 916\$	10 198\$	10 551\$	10 444\$	11 069\$					
<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>		17,27%	42,50%	80,83%	98,00%			1,220,70 GWh		
		<b>Branchement à des installations de production d'énergie renouvelable</b>	Réalisation en temps voulu des études d'impact du branchement aux installations de production d'énergie renouvelable	100,00%	100,00%	100,00%	99,71%	100,00%				
	Branchement en temps voulu de nouvelles installations de production de petite taille intégrées		100,00%	99,78%	99,22%	99,77%	99,45%	↓	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)	0,99	0,97	0,80	0,55	0,50					
		Levier financier : montant total de la dette (incluant endettement à court terme et à long terme)/capitaux propres	1,31	1,19	1,46	1,39	1,44					
		Rentabilité : taux de rendement des capitaux propres réglementé	Présumé (inclus dans les tarifs)	9,66%	9,30%	9,19%	8,78%	8,78%				
			Atteint	6,26%	8,77%	8,41%	7,94%	8,07%				

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

## Rapport de gestion de la carte de pointage pour l'exercice 2018

Le lien ci-dessous donne accès à un document intitulé « Carte de pointage – Descriptions des mesures du rendement » qui fournit, pour chacune des mesures examinées dans le présent Rapport de gestion de la carte de pointage pour l'exercice 2018, une définition technique et une description en langage clair de la mesure, ainsi que le mode de comparaison éventuellement utilisé pour chacune des mesures de la carte de pointage dans le présent document :

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

### Rapport de gestion de la carte de pointage – Vue d'ensemble

Au cours de l'exercice 2018, Hydro One Networks Inc. (appelée « Hydro One » ou « la société ») a atteint ou dépassé les rendements cibles établis par la Commission de l'énergie de l'Ontario (la « CEO) dans le document intitulé « Carte de pointage – Description des mesures du rendement » dans tous les domaines, sauf l'« indice des incidents électriques graves » (plus précisément, le nombre d'incidents touchant le grand public et le taux d'incidents électriques graves par tranche de 10, de 100 et de 1 000 km de ligne).

#### Qualité du service

- **Nouveaux services destinés aux consommateurs résidentiels ou aux petites entreprises branchés en temps voulu**

En 2018, Hydro One a traité 17 779 demandes de nouveaux branchements pour des consommateurs résidentiels et des petites entreprises branchés à une ligne basse tension (c'est-à-dire de moins de 750 volts). Une tranche de 99,32 % de ces demandes a été exécutée dans un délai de cinq jours ouvrables (ou le délai mutuellement convenu par le client et le distributeur). Ce résultat dépasse pour la 6<sup>e</sup> année consécutive la cible de l'industrie établie à 90 %. L'amélioration soutenue enregistrée par la société au cours des cinq dernières années est principalement due aux solides processus opérationnels centrés sur le client, à l'amélioration des pratiques de planification des échéanciers, et aux efforts fournis pour atteindre une cible interne de 98 %.

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

Hydro One a programmé 32 262 rendez-vous en 2018. La société a respecté ces engagements dans 99,95 % des cas, dépassant ainsi pour la 5<sup>e</sup> année consécutive la cible de l'industrie fixée à 90 %. Le résultat de 2018 représente une hausse d'environ 1,01 % par rapport à l'an dernier. Le rendement de la société à cet égard est attribuable aux mêmes facteurs qui l'ont aidée à brancher des services destinés à des consommateurs résidentiels et à des petites entreprises à l'intérieur d'un délai de cinq jours ouvrables. Cette mesure porte à la fois sur les rendez-vous où la présence du client est requise et ceux où la présence du client n'est pas nécessaire. Quand un client demande un rendez-vous, celui-ci doit être fixé dans les cinq jours ouvrables suivants (ou dans le délai mutuellement convenu par le client et le distributeur). Si la présence du client est requise, le distributeur doit prévoir une fenêtre de 4 heures et se présenter durant cette fenêtre; si la présence du client n'est pas nécessaire, le distributeur doit se présenter à la date fixée.

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

La société continue d'investir dans la satisfaction de la clientèle. Le Code des réseaux de distribution (« DSC », *Distribution System Code*) de la CEO prévoit que le personnel des centres d'appel doit répondre aux appels dans un délai de 30 secondes dans 65 % des cas, que le client appelle directement le centre d'appels ou que son appel soit transféré au centre d'appels.

Le centre d'appel d'Hydro One a traité un nombre total d'environ 2,5 millions d'appels téléphoniques provenant de clients en 2018. De ce nombre total, plus de 1,1 million d'appels téléphoniques ont été traités par des représentants et plus de 1,3 million d'appels ont été gérés par le système de réponse vocale interactive de la société. En 2018, la société a répondu à 78,0 % des appels dans un délai de 30 secondes, ce qui excède la cible de l'industrie de 13 % en dépit du fait que les représentants du centre d'appel ont traité environ 12 % plus d'appels au sujet de pannes d'électricité qu'au cours de l'année précédente.

## Satisfaction de la clientèle

- **Résolution dès la première communication**

Cette mesure indique si le distributeur a réussi à résoudre, selon le client, un problème du client lors de la première communication avec celui-ci. Hydro One mesure son rendement à cet égard d'après les sondages transactionnels effectués dans les cinq jours suivant son interaction avec le client. En 2018, 87 % des problèmes ont été résolus lors de notre première communication avec le client, ce qui représente un niveau record pour Hydro One. Il s'agit d'une augmentation de 2 % par rapport à l'an dernier, mais aussi un résultat qui

dépasse la cible interne de la société établie à 85 %. Depuis l'internalisation du centre de contact en mars 2018, nos représentants sont en mesure d'offrir un meilleur service à la clientèle et cela a permis d'atteindre un niveau de résolution dès la première communication sans précédent pour 2018.

- **Exactitude de la facturation**

En 2018, Hydro One a émis 13 070 034 factures et a atteint un taux d'exactitude de la facturation selon l'heure d'utilisation de 99,4 %, dépassant de 1,4 % la cible de l'industrie. Par rapport à 2017, la société a émis 243 410 factures supplémentaires en 2018, et a amélioré l'exactitude de la facturation de 0,12 % d'un exercice à l'autre. L'amélioration à cet égard est surtout attribuable à l'optimisation continue des processus opérationnels et à la gestion continue des compteurs intelligents qui ne répondent pas aux niveaux de qualité nécessaires. L'augmentation du nombre de factures émises par rapport à l'an dernier est due à l'accroissement du bassin de clientèle.

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

En 2018, le rendement au chapitre de la satisfaction de la clientèle est demeuré relativement stable, à 86 %. Hydro One mesure la satisfaction au moyen d'un indice composé pondéré à égalité couvrant les sept composantes suivantes : gestion des pannes d'électricité; appels traités par les représentants du centre d'appels; services de gestion de la végétation; nouveaux branchements et mises à niveau, gestion du site myAccount, gestion des gros clients du réseau de distribution, et pourcentage de jalons atteints dans la gestion des producteurs branchés au réseau de distribution. La formation continue et les campagnes de sensibilisation aux principaux enjeux qui ont été mises en place au cours des deux dernières années, notamment concernant la facturation en ligne, la refonte de la facture et les améliorations apportées au site Web HydroOne.com ainsi qu'au portail client, ont toutes contribué à ces résultats.

## Sécurité

- **Sécurité du public**

En avril 2015, l'Office de la sécurité des installations électriques (« OSIE ») a adressé des recommandations à la CEO pour l'établissement d'une mesure d'évacuation de la sécurité du public aux fins de la carte de pointage, laquelle comprend trois principales composantes : A) le niveau de sensibilisation du public à la sécurité en matière d'électricité; B) le niveau de conformité avec le Règlement

de l'Ontario 22/04 pris en application de la *Loi de 1998 sur l'électricité*; et C) l'indice des incidents électriques graves. Les composantes B et C ont été déclarées dans les années précédentes, tandis que les résultats pour la composante A ont été suivis pour la première fois pour le rendement de l'exercice 2015.

- **Composante A - Niveau de sensibilisation du public à la sécurité en matière d'électricité**

Pour 2018, une valeur de 80 % a été réalisée. La variation par rapport à 2017 n'a pas été significative. Le sondage mené pour mesurer le niveau de sensibilisation du public est effectué tous les deux ans (il y a eu un sondage en 2018).

- **Composante B - Niveau de conformité avec le Règlement de l'Ontario 22/04**

Le Règlement de l'Ontario 22/04 a été introduit en 2004 suite aux recommandations de l'OSIE afin de réglementer davantage la sécurité des réseaux d'électricité pour les gens de l'Ontario. Ce Règlement établit les exigences à respecter pour l'exploitation sécuritaire du réseau de distribution en Ontario. Les distributeurs font l'objet d'une vérification chaque année en ce qui concerne la conception, la construction et l'entretien de réseaux de distribution conformément au Règlement. Un vérificateur indépendant procède à la vérification. Un rapport final, accompagné d'une déclaration de conformité avec le Règlement pour toutes les sections qui ne sont pas visées par la vérification, est remis à l'OSIE. La cible de rendement pour la conformité avec le Règlement est une conformité totale (10,0 %); le distributeur reçoit l'une des mentions suivantes : conforme (C); non conforme (NC); ou besoin d'amélioration (BA). En 2018, Hydro One a atteint la cible prévue et reçu la mention « conforme (C) ».

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

L'indice des incidents électriques graves a pour but de suivre et d'aider à améliorer au fil du temps la sécurité des lignes de distribution d'Hydro One pour le public. Un distributeur et ses sous-traitants et exploitants sont tenus de déclarer dans un délai de 48 heures à l'OSIE tout incident électrique grave impliquant des membres du public. Par « incident électrique grave », on entend tout contact électrique avec une partie du réseau de distribution fonctionnant sous une tension de 750 volts ou plus 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 a le potentiel de causer la mort ou une blessure grave à une personne (sauf si celles-ci sont causées par suite de la foudre).

Pour 2018, l'OSIE a repéré 11 incidents considérés comme des incidents électriques graves (contact électrique réel ou potentiel). De ces 11 incidents, l'un a donné lieu à un contact mortel avec un transformateur après une introduction par effraction. Tous les autres incidents

auraient pu exposer des membres du public à un contact électrique (selon l'OSIE). Six incidents de plus que le maximum fixé par l'OSIE (cinq) se sont produits sur le réseau de distribution de la société. De ces 11 incidents, six consistaient en une collision entre un véhicule automobile et des poteaux/du Jil de haubanage du réseau de distribution, deux ont été causés par des membres du public ayant coupé des arbres qui sont tombés sur nos lignes, un a été engendré par un voilier qui a touché des lignes aériennes, un a eu lieu par suite d'une introduction par effraction d'un réseau de distribution (contact mortel) et un est le fait d'un cerf-volant qui a été emporté par le vent sur un transformateur du réseau de distribution.

La hausse comparativement à 2017 était attribuable aux collisions avec un véhicule automobile (six comparativement à cinq en 2017), à l'abattage d'un arbre (deux comparativement à un en 2017), à un voilier qui a touché des lignes aériennes et à une introduction par effraction dans une station. Au cours des quatre dernières années, les collisions avec un véhicule automobile représentent l'élément qui a contribué le plus aux incidents électriques graves de la société touchant le réseau de distribution (55 % en 2018, 63 % en 2017, 73 % en 2016 et 80 % en 2015).

## Fiabilité du réseau

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

En 2018, la société a déclaré un nombre d'heures moyen de 6,82 heures par panne d'électricité, ce qui représente une amélioration de 14,2 % par rapport à 2017 (7,95 heures). Cette baisse est largement attribuable i) à notre nouveau programme de gestion de la végétation qui aide à réduire les pannes de courant causées par les arbres qui entrent en contact avec des lignes transport et qui consiste à faire l'élagage des arbres problématiques tous les trois ans plutôt que tous les 10 ans comme c'était le cas auparavant; ii) à la modernisation et au renouvellement continus des réseaux afin de remplacer l'infrastructure détériorée et vieillissante, ce qui comprend le déploiement de nouvelles technologies d'automatisation et de surveillance afin de permettre à Hydro One de surveiller le réseau à distance et de rétablir l'électricité plus rapidement afin de réduire l'incidence des pannes et d'améliorer les délais de rétablissement-du courant, et iii) à l'amélioration continue des pannes planifiées et du délai de rétablissement du courant après une tempête par un meilleur processus de planification, de coordination et de surveillance du réseau. Ce paramètre mesure la durée moyenne des interruptions de courant chez un client. On calcule cette durée en divisant le nombre total d'heures d'interruption de courant survenues chez des clients par le nombre total de clients desservis, exprimé en nombre d'heures moyen au cours de la période de déclaration.

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

En 2018, la fréquence déclarée des pannes survenues chez les clients était de 2,21 pannes par client, ce qui représente une amélioration de 4,7 % par rapport aux 2,32 pannes par client en 2017. Cette amélioration est attribuable aux trois mêmes raisons énumérées ci-dessus. Cette mesure représente la fréquence moyenne des interruptions survenues chez les clients. On calcule cette fréquence en divisant le nombre total d'interruptions de courant survenues chez des clients par le nombre total de clients desservis, exprimé en nombre moyen d'interruptions survenues chez des clients au cours de la période de déclaration. Pour les deux mesures ci-dessus, le résultat ne tient pas compte de l'incidence des cas de force majeure et de la perte d'alimentation.

## **Gestion de l'actif**

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

Établie en 2013 par la CEO, la mesure d'évaluation de l'avancement de la mise en œuvre du plan de gestion du réseau de distribution est définie par le distributeur. Le plan de gestion du réseau de distribution d'Hydro One indique les dépenses d'investissement (dépenses en capital) projetées de la société qui seront nécessaires au cours des cinq prochaines années pour l'entretien et l'expansion de son réseau d'électricité en vue de desservir sa clientèle existante et future. On évalue l'avancement de la mise en œuvre du plan en divisant le montant total des dépenses d'investissement pour les immobilisations en service engagées au cours d'une année civile par le montant total des dépenses d'investissement pour les immobilisations en service planifiées pour la même année.

À la fin de 2018, les ajouts d'immobilisations en service au réseau de distribution, qui ont atteint 628 millions de dollars par rapport à une cible aux fins de la carte de pointage de 641 millions de dollars, se situaient à 2 % de la cible. Ce résultat est attribuable à des efforts concertés pour gérer le budget courant de l'année en fonction de divers facteurs comme un plus grand nombre de tempêtes que prévu et un solde d'ouverture important des travaux en cours. Les dépenses d'investissement élevées consacrées aux immobilisations en service en 2018 serviront à réparer les dommages causés par les tempêtes, à agrandir le réseau destiné aux clients résidentiels et les subdivisions, à remplacer les poteaux en bois et à moderniser le réseau de distribution.

## Contrôle des coûts

- **Évaluation de l'efficacité**

Les paramètres liés au contrôle des coûts sont évalués au nom de la CEO par une organisation indépendante, Pacific Economies Group LLC (« PEG »). Dans l'étude de PEG, les distributeurs d'électricité sont divisés en cinq groupes en fonction des coûts réels comparativement aux coûts prévus selon le modèle économétrique de PEG. Les distributeurs du Groupe 1 sont considérés comme les plus efficaces parce que leurs coûts réels sont inférieurs aux coûts prévus dans une proportion de 25 % ou plus, et ceux du Groupe 5 sont considérés comme les moins efficaces selon la méthodologie de PEG, leurs coûts réels étant supérieurs aux coûts prévus dans une proportion de 25 % ou plus. En 2018, Hydro One a été évaluée par PEG et est demeurée dans le Groupe 4 – comme en 2017 et 2016. Le Groupe 4 comprend les services publics dont les coûts réels sont supérieurs dans une proportion de 10 % à 25 % aux coûts prévus.

- **Coût total par client**

Le coût total par client est défini comme étant la somme des coûts d'immobilisation et des coûts de gestion des opérations et des frais d'administration, divisée par le nombre total de clients desservis. Ce calcul inclut certains rajustements prévus par la méthodologie de PEG. En 2018, le coût total par client annuel de Hydro One a augmenté de 5,0 % (ou +48 \$, par client) par rapport à 2017. La partie du coût de gestion des opérations et frais d'administration du client était légèrement en hausse (0,4 %) principalement en raison des dépenses plus élevées consacrées à la gestion de la végétation ainsi qu'à une augmentation des appels d'urgence, qui a été partiellement compensée par les coûts liés au rétablissement du courant' après une tempête et aux technologies de l'information plus faibles. La partie immobilisation de la mesure s'est accrue, selon le modèle de PEG, de 5,7 % en raison du remplacement de l'infrastructure vieillissante et d'une hausse des taux d'intérêt en général de 2017 à 2018. Cette augmentation des coûts a été compensée en partie par une augmentation de 1,0 % du nombre de clients.

- **Coût total par kilomètre de ligne de transport**

Le coût total par kilomètre de ligne est défini comme étant la somme des coûts d'immobilisation et des coûts de gestion des opérations et des frais d'administration par le nombre total de clients qui utilisent l'ensemble des lignes de transport, exprimées en kilomètres, que le distributeur exploite pour desservir ses clients; à cette opération, on applique certains rajustements prévus par la méthodologie de PEG. En 2018, le coût total par kilomètre de ligne de Hydro One a augmenté de 6,0 % (ou +625 \$ par kilomètre) par rapport à 2017. Les



variations de ces coûts sont les mêmes que les variations du coût par client (voir ci-dessus), mais le nombre de kilomètres de ligne est demeuré essentiellement inchangé d'un exercice à l'autre.

## **Gestion de la conservation et de la demande**

- **Économies d'énergie cumulatives nettes (pourcentage des objectifs atteints)**

Ces dernières années, Hydro One a offert une variété de programmes de gestion de la conservation et de la demande à ses clients résidentiels, aux petites entreprises, à ses clients à faible revenu, aux Premières Nations, ainsi qu'à ses clients commerciaux et industriels afin d'économiser de l'énergie et de réduire leur facture. Plus récemment, Hydro One se conformait au cadre Priorité à la conservation de l'énergie, qui est entrée en vigueur en 2015 et devait se terminer en 2020.

Le 21 mars 2019, le ministère de l'Énergie, du Développement du Nord et des Mines a émis des directives à l'intention de la SIERE aux fins de l'annulation du cadre Priorité à la conservation de l'énergie en vigueur de 2015 à 2020 et a enjoint à la SIERE de mettre en œuvre un cadre de gestion de la conservation et de la demande provisoire qui prendra effet le 1<sup>er</sup> avril et se poursuivra jusqu'à la fin de 2020. Ce cadre provisoire élimine un certain nombre de programmes d'efficacité énergétique et confie à la SIERE la responsabilité d'offrir de façon centralisée les autres programmes d'efficacité énergétique dans l'ensemble de la province, en se concentrant sur les programmes commerciaux et industriels à compter du 1<sup>er</sup> avril 2019. En conséquence directe de ces changements, les sociétés de distribution locales n'ont plus de cible à respecter en matière d'économies d'énergie.

## **Branchement à des installations de production d'énergie renouvelable**

- **Réalisation en temps voulu des études d'impact du branchement à des installations de production d'énergie renouvelable**

En 2018, Hydro One a réalisé 100 % des études d'impact du branchement dans le délai prévu (soit 60 jours à partir de la date de réception de la demande de branchement). L'étude d'impact a pour but de mesurer l'impact d'un nouveau branchement sur le réseau de distribution; elle est réalisée pour les installations de production de plus de 10 kW.

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

Pour la 6<sup>e</sup> année consécutive, Hydro One a, en 2018, dépassé la cible de l'industrie, réalisant en temps voulu 99,45 % des branchements de nouvelles installations de production d'électricité de petite taille intégrées (de moins de 10 kW) (microproductions à temps). Conformément à la définition prévue dans le DSC, ce paramètre mesure le nombre de branchement de microproductions effectués dans un délai de cinq jours ouvrables par rapport à la cible de l'industrie, fixée à 90 %.

## **Ratios financiers**

Ces ratios financiers sont fondés sur les états financiers de la société au 31 décembre 2017 qui ont été déposés auprès de la CEO conformément aux exigences prévues au document intitulé « Electricity Recording & Record-Keeping Requirements ».

- **Liquidités : Ratio de liquidité générale (actif à court terme / passif à court terme)**

Le ratio de liquidité générale pour 2018 a été de 0,50, ce qui représente une baisse par rapport au ratio de 0,55 de 2017. Ce résultat indique que pour chaque dollar de la dette exigible au cours de l'exercice, la société dispose de 0,50 \$ de liquidités ou d'équivalents de liquidités pour couvrir ses obligations. La baisse du ratio de liquidité en 2018 est principalement attribuable à une réduction des comptes débiteurs et à une hausse des charges à payer.

- **Levier financier : Dette totale (y compris l'endettement à court terme et à long terme) par rapport aux capitaux propres/actifs**

La dette par rapport au ratio capitaux propres/actifs mesure le niveau d'endettement (ou levier financier) de la société. Il sert à déterminer la capacité de celle-ci à financer les actifs et à remplir ses obligations auprès des créanciers. La structure du capital réputée, selon la CEO, est constituée à 60 % de dettes et à 40 % de capitaux propres (ratio de 1,5). En 2018, la dette par rapport au ratio capitaux propres/actifs de la société est de 1,44, contre 1,39 en 2017. La hausse de ce ratio pour 2018 est attribuable à une augmentation de la dette à long terme.

- **Rentabilité : Rendement réglementaire des capitaux propres – Présumé (inclus dans les tarifs)**

En 2018, le rendement réglementaire des capitaux propres présumé d'Hydro One n'a pas varié par rapport à 2017 en demeurant à 8,78 %.

- **Rentabilité : Rendement réglementaire des capitaux propres atteint**

Pour l'exercice 2018, le rendement réglementaire des capitaux propres atteint d'Hydro One s'est établi à 8.07 % pour les activités de distribution, contre 7,94 % en 2017. Ce rendement représente une hausse de 0,13 % par rapport à 2017, qui était attribuable à une hausse globale du bénéfice net découlant principalement de la croissance des revenus, laquelle a été réduite par une augmentation des tarifs de base. Il y a lieu de préciser qu'au moment de l'approbation du projet d'ordonnance tarifaire dans le cadre de la décision EB-2017-0049 le 11 juin 2019, des revenus supplémentaires pour 2018 ont été constatés en 2019.

Le rendement réglementaire des capitaux propres a diminué de 0,71 % par rapport au rendement réglementaire des capitaux propres présumé de 8,78 %. Cet écart était attribuable à une diminution du bénéfice net par rapport au bénéfice net de 8,4 % qui avait été prévu, principalement en raison d'une augmentation plus élevée que prévu des coûts de gestion des opérations et des frais d'administration ainsi que de l'impôt sur le revenu, qui a été compensée par une hausse des revenus prévus.

## **Note aux lecteurs du Rapport de gestion de la carte de pointage pour l'exercice 2018**

L'information fournie par les distributeurs d'électricité sur leur rendement futur (que l'on peut aussi considérer comme de l'information prospective) comporte des risques, des incertitudes et d'autres facteurs susceptibles de donner lieu à des événements, à des situations ou à des résultats considérablement différents des résultats historiques ou des résultats envisagés par le distributeur quant à son rendement futur. Des termes et expressions tels que « prévoir », « viser », « tenter », « pouvoir », « planifier », « penser », « chercher à » et « estimer », de même que des termes et expressions semblables et l'emploi du futur ou du conditionnel permettent d'identifier de tels énoncés. Ces déclarations ne sont pas garanties du rendement futur; elles comportent des hypothèses ainsi que des risques et des incertitudes qui sont difficiles à prévoir. On compte parmi ces facteurs l'évolution de la législation ou réglementation, l'évolution des politiques et programmes gouvernementaux, une hausse imprévue du volume d'appels reçus par le centre d'appels, la conjoncture des marchés financiers, la conjoncture économique générale, et les conditions météorologiques. Pour ces raisons, l'information sur le rendement futur 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 de mettre à jour des déclarations prospectives et rejetons toute obligation à cet égard, sauf si la loi nous y oblige.