

Carte de pointage - Hydro Ottawa Limited

10/21/2020

Résultats sur le rendement	Catégories de rendement	Mesures	2015	2016	2017	2018	2019	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%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	→	90,00%		
		Date et heure de rendez-vous respectées	97,10%	99,60%	99,43%	99,65%	99,59%	↑	90,00%		
		Réponse en temps voulu aux appels téléphoniques	82,50%	83,80%	85,07%	88,74%	86,15%	↑	65,00%		
	Satisfaction de la clientèle	Résolution dès la première communication	84,56%	84,99%	84,27%	85,52%	89,32%				
		Exactitude de la facturation	99,80%	99,90%	99,90%	99,89%	99,90%	↑	98,00%		
		Résultats du sondage sur la satisfaction de la clientèle	87%	81%	90,00	93,00%	94,00%				
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	70,00%	70,00%	70,00%	70,00%	72,00%				
		Niveau de conformité avec le Règlement de l'Ontario 22/04 ¹	C	C	C	C	C	→		C	
		Indice des incidents Nombre d'incidents liés au grand public électriques graves Taux par 10, 100 ou 1 000 km de ligne de transport	1 0,182	0 0,000	0 0,000	0 0,000	0 0,000	→ → →		0 0,076	
	Fiabilité du réseau	Nombre d'heures moyen où le client est privé d'électricité ²	1,08	1,00	1,11	0,85	0,77	↓		1,42	
		Nombre moyen d'occurrences où le client est privé d'électricité ²	0,71	0,74	0,73	0,78	0,75	↓		1,04	
	Gestion de l'actif	Avancement de la mise en œuvre du plan du réseau de distribution	94,0%	94%	95,00	113,00%	84,69%				
		Contrôle des coûts	Évaluation de l'efficacité	4	4	4	4	4			
			Coût total par client ³	656\$	664\$	653\$	701\$	733\$			
	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	Gestion de la conservation et de la demande	Économies d'énergie cumulatives nettes ⁴	14,51%	33,47%	69,98%	85,00%	102,00%			394,54 GWh
			Branchement à des installations de production d'énergie renouvelable	Réalisation en temps voulu des études d'impact du branchement aux installations de production d'énergie renouvelable	92,86%	100,00%	100,00%	100,00%	87,50%		
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)		1,04	1,19	1,23	0,80	1,14			
		Levier financier : montant total de la dette (incluant endettement à court terme et à long terme)/capitaux propres	1,61	1,65	1,73	1,86	1,90				
		Rentabilité : taux de rendement des capitaux propres réglementé	Présumé (inclus dans les tarifs)	9,42%	9,19%	9,19%	9,19%	8,98%			
			Atteint	7,92%	9,80%	10,10%	9,14%	8,82%			

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. La mesure de la CEGD est basée sur le cadre de travail maintenant révolu Priorité à la Conservation de 2015-2020. Les résultats de 2019 comprennent les économies allant jusqu'à la fin de février 2020 déclarées à la SIERE.

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 2019

(« DAG de la carte de pointage 2019 »)

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 2019:

http://www.ontarioenergyboard.ca/OEB/_Documents/scorecard/Scorecard_Performance_Measure_Descriptions_fr.pdf

DAG de la carte de pointage – Vue d'ensemble

En 2012, la CEO a adopté sa présente approche de réglementation fondée sur le rendement en élaborant ce qu'on appelle le Cadre de réglementation renouvelé («CRR»). Le CRR est conçu pour répondre à plusieurs objectifs clés : privilégier une approche plus centrée sur les clients relativement à la réglementation des distributeurs d'électricité; mieux arrimer les intérêts des clients à ceux des distributeurs d'électricité; faciliter l'atteinte de résultats de rendement précis par les distributeurs; et mettre davantage l'accent sur la prestation de services à la hauteur des sommes investies. Une des pierres angulaires du CRR est une série de « résultats » qui servent à évaluer les distributeurs d'électricité sur le plan de leur capacité générale à produire des résultats qui sont appréciés par la clientèle. Les catégories de résultats sur le rendement du CRR sont les suivantes : approche vis-à-vis de la clientèle, efficacité opérationnelle, réactivité aux politiques publiques et rendement financier. La présente carte de pointage se veut un mécanisme clé qui facilite, pour la CEO, le suivi du rendement et le classement comparatif des distributeurs; en fin de compte, elle permet également à la CEO d'arrimer les besoins du secteur de l'électricité – pour qu'il soit durable et financièrement viable –aux attentes des clients, qui souhaitent bénéficier d'un service fiable à un prix raisonnable.

Depuis l'entrée en vigueur du CRR, Hydro Ottawa s'efforce d'intégrer les principes du CRR à tous les volets de ses activités, de mettre en œuvre ses plans stratégiques et ses programmes d'investissements en immobilisations dans le respect des objectifs du CRR et d'arrimer continuellement ses propres intérêts à ceux de ses clients. Plus particulièrement, Hydro Ottawa souhaite souligner l'arrimage fondamental entre les catégories de résultats de rendement du CRR et les grands secteurs de priorité de sa propre stratégie d'affaires. La vision d'Hydro Ottawa est d'incarner le rôle de conseiller énergétique de confiance auprès de ses

clients et d'être un partenaire de premier plan dans un avenir énergétique intelligent. Pour concrétiser cette vision, Hydro Ottawa a articulé sa stratégie d'affaires autour des quatre objectifs stratégiques et secteurs de rendement suivants:

- **Expérience client à valeur ajoutée** : nous offrirons une expérience client à valeur ajoutée en procurant des services fiables, novateurs et adaptés aux besoins, le tout à des prix compétitifs.
- **Efficacité organisationnelle**: nous atteindrons l'excellence en matière de rendement en favorisant une culture de l'innovation et de l'amélioration continue.
- **Solidité financière** : nous créerons une croissance durable pour notre entreprise et nos revenus en améliorant la productivité et en recherchant des occasions de croissance qui tirent parti de nos forces – nos capacités fondamentales, nos actifs et nos effectifs.
- **Responsabilité sociale**: nous contribuerons au bien-être de la collectivité en nous comportant en tout temps comme une entreprise citoyenne responsable et engagée.

De tous ces objectifs, celui qui soutient le plus la stratégie d'affaires d'Hydro Ottawa demeure l'expérience client à valeur ajoutée. À cet égard, l'entreprise s'efforce le plus possible de placer le client au cœur de chacune de ses activités.

Hydro Ottawa est donc satisfaite des résultats de sa carte de pointage 2019, qui continuent de dénoter la solidité de son rendement, avec des réussites notables sur le plan de la fiabilité et de l'approche vis-à-vis de la clientèle. En 2020, Hydro Ottawa s'attend à continuer d'améliorer les résultats de l'ensemble de sa carte de pointage grâce à des investissements considérables dans l'infrastructure de son réseau de distribution ainsi qu'à son engagement constant envers ses clients et sa réactivité à leurs commentaires.

Qualité du service

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

La section 7.2 du Code des réseaux de distribution stipule que le raccordement en réponse à une nouvelle demande de service en basse tension (<750 volts) doit être effectué en cinq jours ouvrables ou moins, à partir de la journée à laquelle toutes les conditions de service applicables sont satisfaites, ou à une date ultérieure selon l'entente intervenue entre le client et le distributeur. Cette exigence de qualité du service doit être respectée à au moins 90 % du temps sur une base annuelle. En 2019, Hydro Ottawa a raccordé 4 835 nouveaux clients résidentiels et petites entreprises, et 100 % de ces raccordements ont été effectués à l'intérieur du délai de cinq jours ou selon un échéancier convenu avec les clients.

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

La section 7.4 du Code des réseaux de distribution prévoit que lorsqu'un rendez-vous est fixé et qu'il nécessite la présence du client, le distributeur doit offrir un rendez-vous durant les heures d'ouverture habituelles avec une plage horaire ne dépassant pas quatre heures. Le distributeur doit alors se présenter à ce rendez-vous à l'intérieur de la plage horaire fixée. Cette exigence de qualité du service doit être respectée à au moins 90 % du temps sur une base annuelle. En 2019, Hydro Ottawa a fixé 6 883 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 14 % par rapport au nombre de rendez-vous fixés en 2018. En 2019, Hydro Ottawa a respecté 99,59 % 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 à réaffecter les effectifs nécessaires aux opérations de rétablissement du service d'électricité.

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

La section 7.6 du Code des réseaux de distribution stipule que les appels entrants au numéro de téléphone du centre d'appels du distributeur doivent être répondus en 30 secondes ou moins. Cette exigence de qualité du service doit être respectée à au moins 65 % du temps sur une base annuelle. En 2019, les représentants du centre de contact avec la clientèle d'Hydro Ottawa ont reçu 210 116 appels des clients. Sur ce nombre, ils ont répondu à 86,15 % des appels en 30 secondes ou moins. Ce résultat surpasse considérablement l'objectif de l'industrie, établi à 65 %.

Le volume d'appels continue à diminuer (9,8 % de moins qu'en 2018) en raison de la mise en place d'options de libre-service améliorées, d'une expérience en ligne plus simple et fluide, et du lancement du clavardage Web comme nouveau canal de communication.

Satisfaction de la clientèle

- **Résolution dès la première communication**

La résolution dès la première communication est passée de 85,52 % en 2018 à 89,32 % en 2019. Cette hausse peut être attribuée à la stabilisation du nouveau centre de contact avec la clientèle d'Hydro Ottawa 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 2019, 3 089 clients ont répondu au sondage, et 2 759 ont indiqué que leur problème avait été réglé.

- **Exactitude de la facturation**

Tel qu'énoncé dans la section 7.1 du Code des réseaux de distribution, une facture est considérée exacte si elle contient les bons renseignements sur le client, des lectures de compteur précises et des renseignements tarifaires exacts, le tout donnant lieu à l'exactitude du calcul de la facture. L'exactitude de la facturation est demeurée à 99,9 % en 2019. Hydro Ottawa surpasse continuellement cet objectif de l'industrie, fixé à 98 %. En 2019, Hydro Ottawa a émis plus de 3,9 millions de factures.

- **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 aux produits offerts, 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 orienter avec plus de précision ses activités de relations avec la clientèle. 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 2019, le degré de satisfaction de la clientèle d'Hydro Ottawa a continué de s'améliorer compte tenu du résultat de 94 % au chapitre de la satisfaction générale.

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**

- o **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, la sécurité relative à l'élagage d'arbres et la sécurité en situations d'urgence. Le site présente également des conseils de sécurité à l'intention des élèves.

Hydro Ottawa a demandé à une firme de recherche de mener son sondage 2019 de carte de pointage sur la sensibilisation du public à l'égard de la sécurité électrique, et ce, entre le 2 mars et le 9 mars 2020. Le sondage en ligne a permis d'obtenir les réponses d'un échantillon représentatif composé de 509 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 72 % de sensibilisation à la sécurité électrique pour l'année 2019, ce qui constitue une hausse de 2 % par rapport à l'indice de 2018. Les résultats de ce sondage orientent le contenu des messages diffusés par Hydro Ottawa et des programmes qu'elle met de l'avant.

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

En 2019, Hydro Ottawa a continué d'être conforme au Règlement de l'Ontario 22/04 (Sécurité de la distribution d'électricité) grâce à sa réussite des éléments ci-après et à sa réaction aux résultats : inspections de diligence raisonnable, préoccupation envers la sécurité du public, enquêtes de conformité et vérifications annuelles menées par 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 2019 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 2018; 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.

o Composante C – Indice d'incidents électriques graves

En vertu du Règlement 22/04, Hydro Ottawa doit signaler à 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 20 incidents électriques touchant le public en 2019, lesquels impliquaient un contact avec l'infrastructure aérienne ou souterraine d'Hydro Ottawa. Les 20 incidents étaient attribuables à la même cause : des entrepreneurs et des propriétaires résidentiels étant entrés en contact avec les lignes électriques aériennes ou souterraines avec de l'équipement ou des matériaux. Aucun des 20 incidents n'a été jugé comme étant un incident électrique grave. En conséquence, pour la mesure de la carte de pointage 2019 relativement à la sécurité du public, établie par l'OSIE, Hydro Ottawa a surpassé l'objectif « Nombre d'incidents liés au grand public » grâce à un résultat de zéro en matière d'incidents touchant le public; l'entreprise a également surpassé l'indice d'incidents électriques graves de 0,076 par 1 000 km de lignes en atteignant un résultat de zéro.

D'un point de vue historique, le nombre d'incidents électriques graves impliquant le grand public dans la ville d'Ottawa est très faible, notamment grâce aux initiatives de sensibilisation et d'éducation d'Hydro Ottawa décrites sous la composante A ci-dessus. Le nombre d'incidents devrait demeurer très bas à l'avenir.

Fiabilité du réseau

En 2019, 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 2019, la durée moyenne d'une interruption de service pour un client a été de 0,77 heure, soit une amélioration par rapport au résultat de 2018 qui était de 0,85. Ce résultat demeure bien au-dessous de l'objectif annuel de la CEO, établi à 1,42.

Hydro Ottawa a affronté trois événements météorologiques majeurs en 2019, lesquels ont eu des répercussions sur la fiabilité : un arrêt d'approvisionnement au poste électrique d'Hydro One à Nepean le 15 avril, un arrêt d'approvisionnement attribuable à la foudre le 5 juillet et des conditions météorologiques défavorables dues à de fortes rafales le 1^{er} novembre. Exception faite de ces événements, ce sont les pannes attribuables à de l'équipement défectueux, aux interférences extérieures et à l'arrêt d'approvisionnement du réseau provincial qui ont principalement été à la source des interruptions de service en 2019.

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

En 2019, le nombre moyen d'interruptions de service pour un client a été de 0,75, ce qui constitue une amélioration par rapport au résultat de 0,78 obtenu en 2018, et qui demeure bien au-dessous de l'objectif annuel de la CEO, établi à 1,04.

Exception faite des trois événements météorologiques majeurs survenus en 2019, ce sont les pannes attribuables à de l'équipement défectueux, aux interférences extérieures et à l'arrêt d'approvisionnement du réseau provincial qui ont principalement été à la source des interruptions de service en 2019.

Gestion de l'actif

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

La mesure d'avancement de la mise en œuvre du Plan du réseau de distribution («PRD») vise à évaluer l'efficacité de chaque distributeur à planifier et à mettre en œuvre son propre PRD. Le PRD est une exigence de la CEO; il fait état des dépenses en immobilisations qui sont requises au cours d'une période de cinq ans pour entretenir et agrandir le réseau afin d'arriver à desservir les clients actuels et futurs. Le PRD décrit également les processus de priorisation, les outils et les méthodes qui orientent le processus de planification des dépenses en immobilisations des distributeurs.

À l'heure actuelle, il n'existe pas de méthodologie normalisée dans la province pour mesurer l'avancement. Hydro Ottawa mesure l'avancement de la mise en œuvre de son PRD en tant qu'un ratio des dépenses en immobilisations totales réelles faites durant une année civile par rapport au montant total des dépenses en immobilisations prévues pour la même année civile, dans les catégories d'investissement Renouvellement du réseau et Entretien du réseau. Hydro Ottawa exclut de sa mesure les défaillances imprévues (renouvellement d'urgence), l'accès au réseau et les investissements généraux dans les installations.

L'objectif d'Hydro Ottawa consiste à effectuer à 100 % les dépenses prévues pour ses projets, et ce, chaque année. En 2019, Hydro Ottawa a effectué 84,69 % des dépenses prévues pour ses projets. Les dépenses prévues pour ses projets n'ont pas été effectuées à 100 % en 2019, car les plans de dépenses pour les années 2019 et 2020 ont été réduits en raison des dépenses excédentaires faites en 2018. Le surplus de dépenses en 2018 est attribuable à une augmentation de l'étendue des travaux à faire dans des centrales et à des travaux d'urgence requis à la suite de trois tempêtes importantes survenues à Ottawa.

Contrôle des coûts

- **Évaluation de l'efficacité**

Les coûts totaux pour les compagnies locales de distribution d'électricité de l'Ontario sont évalués par Pacific Economics Group («PEG») LLC au nom de la CEO afin de produire un classement unique en matière d'efficacité. Les distributeurs d'électricité sont répartis en cinq groupes, déterminés en fonction de la valeur de la différence entre les coûts réels et prévus de chacun. En 2019, 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, déposée en 2020, Hydro Ottawa a clairement fait

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 PEG LLC au nom de la CEO et correspond à ceci : la somme des dépenses en immobilisations et des frais d'exploitation, divisée par le nombre total de clients desservis par Hydro Ottawa. Le résultat de rendement pour 2019 est de 733 \$ 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'immobilisation, on retrouve la prestation des programmes provinciaux à l'intention des consommateurs, des investissements dans de nouveaux systèmes de technologie 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 de transport est évalué par PEG LLC au nom de la CEO et correspond à ceci : la somme des dépenses en immobilisations et des frais d'exploitation, divisée par le nombre total de kilomètres de lignes qu'Hydro Ottawa exploite sur son territoire pour desservir ses clients. Pour l'année 2019, le coût total par kilomètre de ligne d'Hydro Ottawa est de 42 694 \$. 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 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.

Gestion de la conservation et de la demande

- **Économies d'énergie cumulatives nettes**

L'année 2019 a été une période de transition pour la gestion de la conservation et de la demande en Ontario en raison de la directive ministérielle émise le 21 mars 2019 exigeant l'interruption et la suppression du Cadre stratégique de priorité à la

conservation de l'énergie. En conséquence, Hydro Ottawa a dû prendre les mesures nécessaires pour mettre fin à ses activités liées au Cadre stratégique de manière ordonnée à la suite de l'émission de la directive de mars. En 2019, la SIERE a également cessé d'émettre pour Hydro Ottawa des rapports annuels d'économies vérifiables et des rapports mensuels sur la participation au programme et les coûts qui lui permettaient de poursuivre l'objectif de 395 GWh d'économies d'énergie, sur six ans, qui avait précédemment été fixé et approuvé pour l'entreprise en vertu du Cadre stratégique de priorité à la conservation de l'énergie 2015-2020, avant que celui-ci ne soit supprimé.

Pour 2019 (qui aurait constitué la cinquième des six années du Cadre stratégique de priorité à la conservation de l'énergie), la Commission de l'énergie de l'Ontario a indiqué qu'Hydro Ottawa avait atteint 102 % de son objectif de 395 GWh d'économies d'énergie sur six ans. Cela représente 17 % de l'objectif de 395 GWh d'économies d'énergie et une réalisation de 67 GWh d'économies d'énergie nettes en 2019. Bien qu'Hydro Ottawa continue de faire part de ses économies d'énergie brutes à la SIERE pour le Cadre stratégique de priorité à la conservation de l'énergie, l'entreprise ne dispose d'aucun rapport de la SIERE pour valider ce résultat de l'année 2019.

Branchement à des installations de production d'énergie renouvelable

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

Les distributeurs d'électricité doivent réaliser des évaluations de l'impact du raccordement («EIR») pour les grandes installations de production (projets de tarifs de rachat garantis de plus de 10 kW) à l'intérieur des délais fixés par la CEO. Une EIR consiste en une évaluation, un devis détaillé des coûts et une offre de raccordement, le tout dans le respect du délai prescrit. Le délai varie entre 60 et 90 jours, selon certaines variables comme la taille du projet ou la nécessité de prolonger ou de renforcer le réseau. En 2019, Hydro Ottawa a réalisé 8 EIR totalisant 2 133 kW, toutes terminées à l'intérieur du délai établi, sauf une. L'EIR qui a dépassé le délai prescrit a été réalisée 18 jours après l'échéancier accordé, principalement en raison des ressources internes limitées pour effectuer ce travail.

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 2019, Hydro Ottawa a raccordé 30 nouvelles micro-installations de production (micro-projets de tarifs de rachat garantis de 10 kW ou moins), toutes (100 %) 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 a travaillé en étroite collaboration avec ses clients et leurs entrepreneurs pour déceler rapidement tout problème potentiel, le régler et ainsi s'assurer que les projets soient réalisés à l'intérieur du délai prescrit. Les nouveaux branchements effectués dans le cadre du programme de micro-installations de production ont pris fin le 31 décembre 2018.

Ratios financiers

- **Liquidité : ratio de liquidité générale (actifs à court terme/passifs à court terme)**

Le ratio de liquidité d'Hydro Ottawa a augmenté de 0,80 en 2018 à 1,14 en 2019. Ce résultat signifie que pour chaque dollar de passif au cours de l'année, l'entreprise disposait de 1,14 \$ pour assumer ses obligations.

- **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. En 2019, le ratio endettement/capitaux propres d'Hydro Ottawa a été de 1,90. 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 cinq dernières années, Hydro Ottawa a accusé un ratio endettement/capitaux propres plus élevé qui s'explique par son important programme de dépenses en immobilisation, 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 8,98 %. 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 2019, Hydro Ottawa a atteint un taux de rendement des capitaux propres réglementé de 8,82 %, ce qui est 0,16 % de moins que le rendement présumé et bien au-dessous de la marge de plus ou moins 3 % permise par la CEO.

Remarque aux lecteurs de la DAG de la carte de pointage 2019

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.