

# Carte de pointage - Hydro One Networks Inc.

10/21/2020

Résultats sur le rendement	Catégories de rendement	Mesures	2015	2016	2017	2018	2019	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	97,50%	98,60%	98,06%	99,32%	99,81%	↑	90,00%		
		Date et heure de rendez-vous respectées	98,50%	99,50%	98,94%	99,95%	100,00%	↑	90,00%		
		Réponse en temps voulu aux appels téléphoniques	76,40%	74,20%	81,85%	78,05%	76,83%	↑	65,00%		
	<b>Satisfaction de la clientèle</b>	Résolution dès la première communication	82%	82%	85%	87%	85%				
		Exactitude de la facturation	98,59%	99,04%	99,28%	99,43%	99,41%	↑	98,00%		
		Résultats du sondage sur la satisfaction de la clientèle	85%	84%	85%	86%	84%				
<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%	80,00%				
		Niveau de conformité avec le Règlement de l'Ontario 22/04 <sup>1</sup>	C	BA	C	C	C	→		C	
		Indice des incidents	Nombre d'incidents liés au grand public	5	11	8	11	18	↑		6
	<b>Fiabilité du réseau</b>	électrique graves	Taux par 10, 100 ou 1 000 km de ligne de transport	0,042	0,091	0,065	0,090	0,146	↑		0,045
			Nombre d'heures moyen où le client est privé d'électricité <sup>2</sup>	7,65	7,83	7,95	6,82	7,04	↓		7,56
		Nombre moyen d'occurrences où le client est privé d'électricité <sup>2</sup>	2,63	2,47	2,32	2,21	2,50	↓		2,52	
	<b>Gestion de l'actif</b>	Avancement de la mise en œuvre du plan du réseau de distribution		116%	105%	103%	97,93%	106,6%			
		<b>Contrôle des coûts</b>	Évaluation de l'efficacité		5	4	4	4	4		
	Coût total par client <sup>3</sup>		983\$	987\$	974\$	1 022\$	1 051\$				
	Coût total par kilomètre de ligne de transport <sup>3</sup>		10 198\$	10 551\$	10 444\$	11 069\$	11 472\$				
<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%	114,00%		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%	99,71%	100,00%	100,00%		
	Branchement en temps voulu de nouvelles installations de production de petite taille intégrées		99,78%	99,22%	99,77%	99,45%	96,43%	↓	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)		0,97	0,80	0,55	0,50	0,62			
		Lever financier : montant total de la dette (incluant endettement à court terme et à long terme)/capitaux propres		1,19	1,46	1,39	1,44	1,61			
		Rentabilité : taux de rendement des capitaux propres réglementé	Présumé (inclus dans les tarifs)	9,30%	9,19%	8,78%	9,00%	9,00%			
			Atteint	8,77%	8,41%	7,94%	8,07%	10,90%			

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

## Rapport de gestion de la carte de pointage pour l'exercice 2019

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 2019, 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 2019, l'entreprise de distribution d'Hydro One Networks Inc. (appelée « l'entreprise » ou « l'entreprise de distribution d'Hydro One ») 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 2019, l'entreprise de distribution d'Hydro One a traité 14 131 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 99,8 % 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 7<sup>e</sup> année consécutive la cible de l'industrie établie à 90 %. L'amélioration soutenue enregistrée par l'entreprise 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**

L'entreprise de distribution d'Hydro One a programmé 31 564 rendez-vous en 2019. L'entreprise a respecté ces engagements dans 100 % des cas, dépassant ainsi pour la 7<sup>e</sup> année consécutive la cible de l'industrie fixée à 90 %. Le résultat de 2019 représente une hausse par rapport à l'an dernier. Le rendement de l'entreprise 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**

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. En 2019, l'entreprise a répondu à 76,8 % des appels dans un délai de 30 secondes, dépassant ainsi de 11,8 % la cible de l'industrie. Le centre d'appel a traité un total d'environ 1,9 million d'appels téléphoniques provenant de clients en 2019. Sur ce total, plus de huit cent mille appels téléphoniques ont été traités par des représentants et plus d'un million d'appels ont été gérés par le système de réponse vocale interactive de l'entreprise.

## 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. L'entreprise de distribution d'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 2019, 85 % des problèmes ont été résolus lors de notre première communication avec le client.

- **Exactitude de la facturation**

En 2019, l'entreprise a émis 13 275 218 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 2018, l'entreprise a émis 205 184 factures supplémentaires en 2019, et l'exactitude de la facturation est demeurée constante d'un exercice à l'autre. Ces bons résultats au chapitre de l'exactitude de la

facturation sont attribuables 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 2019, le rendement au chapitre de la satisfaction de la clientèle est demeuré élevé, à 84 %. L'entreprise de distribution d'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 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 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 2019, une valeur de 80 % a été réalisée, ce qui est comparable à la valeur réalisée pour 2018. Un sondage visant à mesurer le niveau de sensibilisation du public est effectué tous les deux ans (ce sondage a été effectué en 2018 et devrait être effectué à nouveau en 2020).

- **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 du vérificateur indépendant, accompagné d'une déclaration de conformité avec le règlement, signée par un dirigeant de la société visée, 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; le distributeur reçoit l'une des mentions suivantes : conforme (C); non conforme (NC); ou besoin d'amélioration (BA). En 2019, l'entreprise a atteint la cible prévue et reçu la mention « conforme (C) » de l'OSIE.

- **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 2019, l'OSIE a répertorié 18 incidents considérés comme des incidents électriques graves (contact électrique réel ou potentiel). Sur ces 18 incidents, 16 incidents impliquaient des véhicules automobiles, 1 incident a été un contact non fatal avec une ligne électrique renversée et 1 incident est lié à la coupe d'un arbre par un client sur une ligne d'Hydro One.

La hausse comparativement à 2018 (11 incidents avaient alors été répertoriés) était attribuable à l'augmentation du nombre de collisions avec des véhicules automobiles. Au cours des quatre dernières années, les collisions avec des véhicules automobiles sont la principale cause d'incidents électriques graves touchant le réseau de distribution de l'entreprise (89 % en 2019, 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<sup>1</sup>**

En 2019, l'entreprise de distribution d'Hydro One a déclaré un nombre d'heures moyen de 7,0 heures par panne d'électricité. Il s'agit d'une augmentation de 0,2 heure par rapport à 2018 (6,8 heures), mais ce nombre d'heures reste inférieur à la cible établie par la CEO, qui est de 7,6 heures. Cet écart favorable par rapport à la cible est attribuable en grande partie 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 l'entreprise 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<sup>1</sup>**

En 2019, la fréquence déclarée des pannes survenues chez les clients était de 2,5 pannes par client. Avec cette augmentation de 0,3 panne par client par rapport à 2018 (2,2 pannes par client), la fréquence déclarée des pannes survenues chez les clients correspond à la cible établie par la CEO, qui est de 2,5 pannes par client. Ce résultat est attribuable en grande partie aux trois mêmes raisons énumérées ci-dessus. Cette mesure représente la fréquence moyenne des interruptions survenues chez les clients. Cette fréquence est calculée en divisant le nombre total d'interruptions de courant survenues chez des clients par le nombre total de clients desservis, et elle est exprimée 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.

---

<sup>1</sup> La cible spécifique au distributeur pour l'entreprise de distribution d'Hydro One est indiquée sur la carte de pointage de la CEO et est établie en fonction de la version actuellement approuvée du plan de gestion du réseau de distribution.

## 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 de l'entreprise de distribution d'Hydro One indique les dépenses d'investissement (dépenses en capital) projetées de l'entreprise 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 2019, les ajouts d'immobilisations en service au réseau de distribution ont atteint 593,2 millions de dollars, ce qui constitue un dépassement d'un peu plus de 6 % de la cible aux fins de la carte de pointage, qui est de 556,5 millions de dollars.

## 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 2019, l'entreprise de distribution d'Hydro One a été évaluée par PEG et est demeurée dans le Groupe 4 – comme en 2018, 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 dépenses en immobilisations et des charges d'exploitation, d'entretien et d'administration, divisée par le nombre total de clients desservis. Ce calcul inclut certains rajustements prévus par la méthodologie de PEG. En 2019, le coût total par client annuel de l'entreprise a augmenté de 2,8 % (ou +29 \$, par client) par rapport à 2018. La partie du coût par client attribuable aux charges d'exploitation, d'entretien et d'administration a légèrement augmenté (0,6 %), principalement en

raison de l'augmentation du volume de travaux de gestion de la végétation et du nombre d'appels d'urgence, partiellement contrebalancés par une baisse des charges de soutien du siège social et par la réduction des coûts découlant de la réintégration du centre d'appels, qui a donné lieu à des gains d'efficacité opérationnelle. La partie du coût par client attribuable aux dépenses en immobilisations a augmenté de 5,4 %. Cette progression qui est attribuable au calendrier des investissements dans le raccordement au réseau de distribution (postes de transport Leamington et Enfield), à l'augmentation du montant investi dans des initiatives de modernisation du réseau de distribution, à l'augmentation du volume de nouveaux raccordements et au volume accru des travaux de remise à neuf et de remplacement de lignes et de postes, a été partiellement contrebalancée par la réduction du volume de remplacements d'actifs après tempête. Les hausses des coûts ont été compensées en partie par une augmentation de 0,8 % 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 dépenses en immobilisations et des charges d'exploitation, d'entretien et d'administration, divisée par le nombre total de kilomètres de lignes exploitées pour desservir les clients, compte tenu de certains rajustements prévus par la méthodologie de PEG. En 2019, le coût total par kilomètre de ligne de l'entreprise a augmenté de 3,6 % (ou +403 \$ par kilomètre) par rapport à 2018. 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, l'entreprise de distribution d'Hydro One a offert des programmes de gestion de la conservation et de la demande (GCD) 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 de réduire la consommation d'énergie, de réaliser des économies sur les factures d'électricité et de contribuer de façon durable à la réduction à long terme des coûts énergétiques. Plus récemment, l'entreprise se conformait au cadre Priorité à la conservation de l'énergie (PCE), qui est entré en vigueur en 2015 et qui disparaîtra progressivement à partir de mars 2019 jusqu'au milieu de 2021.

## 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 2019, l'entreprise 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**

Cette mesure détermine si l'entreprise a réussi à brancher 90 % des installations de production de petite taille intégrées (de moins de 10 kW) dans un délai de cinq jours ouvrables ou à une date ultérieure dont ont convenu le distributeur et le propriétaire de l'installation de production de petite taille intégrée, une fois que ce dernier a informé le distributeur qu'il a satisfait à toutes les conditions de service applicables et qu'il a reçu toutes les approbations requises, conformément à l'article 6.2.7 et au paragraphe 6.2.7A du DSC. L'entreprise a dépassé la cible de l'industrie pour la 7<sup>e</sup> année consécutive, réalisant en temps voulu 96,4 % des branchements de nouvelles installations de production d'électricité de petite taille intégrées.

## Ratios financiers

Ces ratios financiers sont fondés sur les états financiers de l'entreprise de distribution d'Hydro One au 31 décembre 2019 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 2019 a été de 0,62, ce qui représente une hausse par rapport au ratio de 0,50 de 2018. Ce résultat indique que pour chaque dollar de la dette exigible au cours de l'exercice, l'entreprise dispose de 0,62 \$ de liquidités ou d'équivalents de liquidités pour couvrir ses obligations. La hausse du ratio de liquidité générale en 2019 est principalement attribuable à l'augmentation des montants à recevoir d'apparentés et des autres actifs à court terme.

- **Levier financier : Ratio de la dette totale (composée de la dette à court terme et la dette à long terme) par rapport aux capitaux propres**

Le ratio de la dette par rapport capitaux propres mesure le niveau d'endettement (ou levier financier) de l'entreprise. Il sert à déterminer la capacité de celle-ci à financer ses actifs et à remplir ses obligations envers ses créanciers. La structure du capital réputée, selon la CEO, est constituée à 60 % de dettes et à 40 % de capitaux propres. Le ratio de la dette par rapport aux capitaux propres de l'entreprise s'est établi à 1,61 en 2019, contre 1,44 en 2018. La hausse de ce ratio pour 2019 est attribuable à une augmentation de la dette à long terme.

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

Le rendement réglementaire des capitaux propres présumé de l'entreprise de distribution d'Hydro One s'est établi à 9,00 % pour 2019, ce qui correspond au rendement approuvé par la CEO.

- **Rentabilité : Rendement réglementaire des capitaux propres – Réel**

Pour l'exercice 2019, le rendement réglementaire des capitaux propres réel de l'entreprise s'est établi à 10,90 %, contre 8,07 % en 2018. Cette progression de 2,83 % par rapport à 2018 est attribuable à une hausse globale du bénéfice net découlant principalement de la croissance des revenus.

Le rendement réglementaire des capitaux propres réel pour 2019 a dépassé de 1,90 % le rendement réglementaire des capitaux propres présumé de 9,00 %. Cet écart est attribuable principalement à des conditions météorologiques plus favorables que prévu au cours de l'année et à une baisse des coûts de retrait d'actifs, partiellement contrebalancés par une augmentation des charges d'exploitation, d'entretien et d'administration. Après l'application du mécanisme de partage du bénéfice approuvé par la CEO, l'entreprise partagera 20,18 M\$ avec les contribuables, et il en résultera une baisse du rendement des capitaux propres réel, qui passera de 10,90 % à 10,45 %.

## **Note aux lecteurs du Rapport de gestion de la carte de pointage pour l'exercice 2019**

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 des déclarations et des informations prospectives. Ces déclarations comprennent, notamment, des références aux efforts constants aux fins

d'optimisation des processus commerciaux, de modernisation du réseau, de renouvellement des systèmes, de réduction du nombre de pannes et du délai de rétablissement du service, de réduction des coûts énergétiques, et d'atteinte des cibles de l'industrie et des objectifs de la société. 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.