

Carte de pointage - Hydro One Networks Inc.

9/24/2018

| Résultats sur le rendement | Catégories de rendement | Mesures | 2013 | 2014 | 2015 | 2016 | 2017 | Tendance | Objectif | | |
|--|--|--|--|----------|----------|----------|----------|----------|-----------|--------------|---|
| | | | | | | | | | Industrie | Distributeur | |
| Approche vis-à-vis de la clientèle Les services sont fournis de manière à tenir compte des préférences des clients. | Qualité du service | Nouveaux services destinés aux consommateurs résidentiels ou aux petites entreprises branchés en temps voulu | 97,40% | 97,40% | 97,50% | 98,60% | 98,06% | ↑ | 90,00% | | |
| | | Date et heure de rendez-vous respectées | 98,40% | 99,30% | 98,50% | 99,50% | 98,94% | ↑ | 90,00% | | |
| | | Réponse en temps voulu aux appels téléphoniques | 63,90% | 69,60% | 76,40% | 74,20% | 81,85% | ↑ | 65,00% | | |
| | Satisfaction de la clientèle | Résolution dès la première communication | 78,30% | 79% | 82% | 82% | 85% | | | | |
| | | Exactitude de la facturation | | 94,63% | 98,59% | 99,04% | 99,28% | ↑ | 98,00% | | |
| | | Résultats du sondage sur la satisfaction de la clientèle | 87% | 85% | 85% | 84% | 85% | | | | |
| 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 | | | 81,00% | 81,00% | 81,00% | | | | |
| | | Niveau de conformité avec le Règlement de l'Ontario 22/04 ¹ | BA | BA | C | BA | C | → | | C | |
| | | Indice des incidents électriques graves | Nombre d'incidents liés au grand public | 7 | 4 | 5 | 11 | 8 | ↑ | | 5 |
| | Fiabilité du réseau | Taux par 10, 100 ou 1 000 km de ligne de transport | 0,059 | 0,033 | 0,042 | 0,091 | 0,065 | ↑ | | 0,039 | |
| | | Nombre d'heures moyen où le client est privé d'électricité ² | 6,88 | 7,49 | 7,65 | 7,83 | 7,95 | ↓ | | 10,31 | |
| | Gestion de l'actif | Nombre moyen d'occurrences où le client est privé d'électricité ² | 2,49 | 2,70 | 2,63 | 2,47 | 2,32 | ↓ | | 2,93 | |
| | | Avancement de la mise en œuvre du plan du réseau de distribution | Under Review | 97% | 116% | 105% | 103% | | | | |
| | Contrôle des coûts | Évaluation de l'efficacité | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | | | | |
| | | Coût total par client ³ | 1 046\$ | 1 069\$ | 983\$ | 987\$ | 974\$ | | | | |
| | | Coût total par kilomètre de ligne de transport ³ | 10 682\$ | 10 916\$ | 10 198\$ | 10 551\$ | 10 444\$ | | | | |
| Réactivité aux politiques publiques. Le distributeur remplit ses obligations imposées par le gouvernement (p. ex. les exigences légales et réglementaires imposées à la Commission et venant s'ajouter aux directives ministérielles). | Gestion de la conservation et de la demande | Économies d'énergie cumulatives nettes ⁴ | | | 17,27% | 42,50% | 80,83% | | | 1,220,69 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 | 100,00% | 100,00% | 100,00% | 100,00% | 99,71% | | | |
| | Branchement en temps voulu de nouvelles installations de production de petite taille intégrées | | 99,71% | 100,00% | 99,78% | 99,22% | 99,77% | ↓ | 90,00% | | |
| Rendement financier La viabilité financière est entretenue et les économies générées par l'efficacité opérationnelle peuvent être maintenues. | Ratios financiers | Liquidités : ratio de liquidité générale (actif à court terme/passif à court terme) | 1,00 | 0,99 | 0,97 | 0,80 | 0,55 | | | | |
| | | Levier financier : montant total de la dette (incluant endettement à court terme et à long terme)/capitaux propres | 1,35 | 1,31 | 1,19 | 1,46 | 1,39 | | | | |
| | | Rentabilité : taux de rendement des capitaux propres réglementé | Présumé (inclus dans les tarifs) | 9,66% | 9,66% | 9,30% | 9,19% | 8,78% | | | |
| | | | Atteint | 8,00% | 6,26% | 8,77% | 8,41% | 7,94% | | | |

1. Évaluation de la conformité avec le Règlement de l'Ontario 22/04 : conforme (C), besoin d'amélioration (BA) ou non conforme (NC).

2. La direction de la flèche indiquant la tendance est basée sur la comparaison de la moyenne mobile de cinq ans actuelle à la cible spécifique au distributeur située à la droite. Une flèche ascendante indique une fiabilité décroissante alors qu'une flèche descendante indique une fiabilité croissante.

3. Une analyse comparative établit le coût total à partir des renseignements fournis par le distributeur.

4. L'évaluation de la conservation et de la gestion de la demande est basée sur le "Conservation First Framework".

Légende:

Tendance sur 5 ans

↑ vers le haut ↓ vers le bas ↔ stable

Année actuelle

● objectif atteint ● objectif non-atteint

Discussion et analyse de la direction : Carte de pointage 2017 (fin d'exercice)

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

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

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

En 2017, Hydro One Networks Inc. (ci-après « Hydro One » ou « la société ») a atteint ou dépassé la cible de performance dans tous les domaines, sauf en ce qui concerne l'« Indice des incidents électriques graves » (plus précisément, le nombre d'incidents touchant le public et l'indice d'incident par 10, 100 et 1 000 km de ligne).

Notre performance au chapitre du *Contrôle des coûts* continue de s'améliorer, avec une réduction du coût total par client et du coût total par kilomètre de ligne de distribution. L'amélioration en 2017 représente une réduction de plus de 1,3 %, ou 13 \$, pour le coût total par client, et de 1 %, ou 107 \$, pour le coût total par kilomètre de ligne.

Qualité du service

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

En 2017, Hydro One a traité 19 061 demandes de nouveaux raccordements pour les clients résidentiels et les petites entreprises basse tension (c'est-à-dire les entreprises raccordées à une ligne de moins de 750 volts). 98,06 % de ces demandes ont été complètement exécutées dans le délai de 5 jours ouvrables requis (ou le délai mutuellement convenu par le client et le distributeur). Ce résultat dépasse pour la 5^e année consécutive la cible de l'industrie établie à 90 %. L'amélioration soutenue enregistrée au cours des cinq dernières années est principalement due au renforcement des processus opérationnels centrés sur le client, à l'optimisation des pratiques de planification des échéanciers, et au maintien d'une cible interne de 98 %.

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

Hydro One a programmé 29 949 rendez-vous en 2017. La société a respecté ces engagements dans 98,94 % des cas, dépassant ainsi pour la 5^e année consécutive la cible de l'industrie fixée à 90 %. Le résultat de 2017 représente une baisse d'environ 0,6 % par rapport à l'an dernier. La performance de la société à cet égard est attribuable aux mêmes facteurs qui ont contribué à l'atteinte de la cible au chapitre des raccordements en 5 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 prend un rendez-vous, celui-ci doit être fixé dans les 5 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 s'engager à respecter la fourchette des 4 heures prévue et doit arriver chez le client dans cet espace de temps; si la présence du client n'est pas nécessaire, le distributeur doit se présenter chez le client à la date fixée.

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

En 2017, le centre d'appels d'Hydro One a traité 2,5 millions d'appels téléphoniques faits par les clients; environ 1,3 million de ces appels ont été traités par des agents du centre et 1,2 million ont été gérés par le système de réponse vocale interactive de la société. En 2017, la société a répondu à 81,85 % des appels dans les 30 secondes, dépassant de 16,85 % la cible de l'industrie, résultat aussi en hausse de 7,65 % par rapport à l'an dernier.

La société continue d'investir dans la satisfaction de la clientèle. Le Code des réseaux de distribution (*Distribution System Code*) de la Commission de l'énergie de l'Ontario (CEO) prévoit que le personnel des centres d'appel réponde aux appels dans les 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. Dans l'année, la capacité de nos agents à répondre en temps voulu peut être compromise par des pointes d'appels faits au centre en raison d'événements imprévus ou d'intempéries extrêmes (tempêtes, orages violents). Même en tenant compte de ces impacts, nous pensons que notre performance en ce domaine continuera de dépasser la cible de l'industrie et d'atteindre ou de dépasser même notre cible interne, qui est de répondre dans les 30 secondes (ou moins) dans 80 % des cas.

Satisfaction de la clientèle

- **Résolution dès le premier contact**

Cette mesure indique si le distributeur a réussi à résoudre, selon l'opinion du client, un problème du client lors du premier contact avec celui-ci. Hydro One mesure sa performance à cet égard d'après les enquêtes menées dans les 5 jours suivant son interaction avec le client. En 2017, 85 % des problèmes ont été résolus lors du premier contact avec le client, ce qui représente une performance en hausse de 3 % par rapport à l'an dernier, mais aussi un résultat qui dépasse la cible interne de la société établie à 83 %.

- **Exactitude des factures**

En 2017, Hydro One a émis 12 826 624 factures et a atteint une cible d'exactitude de 99,28 %, dépassant de 1,28 % la cible de l'industrie. Par rapport à 2016, la société a émis 829 444 factures en plus en 2017, et a amélioré l'exactitude des factures de 0,7 % sur la période de 12 mois. L'amélioration soutenue à cet égard est surtout attribuable à l'optimisation continue des processus opérationnels, à la mise au point du réseau de compteurs intelligents et à la gestion continue des compteurs intelligents qui ne répondent pas aux niveaux de qualité nécessaires. L'augmentation notable des factures émises par rapport à l'an dernier est principalement due à l'accroissement du bassin de clientèle (suite aux acquisitions de sociétés d'électricité) et à l'obligation, suite aux directives de la CEO, d'éliminer la facturation bimestrielle pour les clients issus de sociétés rachetées.

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

En 2017, la performance au chapitre de la satisfaction de la clientèle est demeurée stable, à 85 %. Hydro One mesure la satisfaction au moyen d'un indice composé pondéré à égalité couvrant les composantes suivantes : gestion des pannes d'électricité; appels traités par les représentants du centre d'appels; services de gestion de la végétation; nouveaux raccordements 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 raccordés au réseau de distribution.

Hydro One a pris un certain nombre de mesures en vue d'améliorer l'expérience client globale, ciblant notamment la communication avec la clientèle, les options de libre-service, la planification des rendez-vous, et l'exécution des demandes des clients. Des initiatives majeures ont été entreprises en 2017 qui ont contribué à la satisfaction du client; citons notamment la création d'alertes pour forte consommation, l'émission d'avis relatifs à la facture en ligne, la refonte de la facture, et l'amélioration du site Web et du portail clients en ligne.

- Les alertes pour forte consommation avertissent le client de manière proactive, avant la livraison de la facture, lorsque sa consommation d'électricité dans la période de facturation tend à dépasser la norme. Le client reçoit aussi des conseils pour l'aider à rajuster la consommation avant la fin de la période.
- La société continue de promouvoir la facturation sans papier (facture en ligne) auprès des clients. Les avis communiqués à cet égard font valoir comment le client peut comprendre sa consommation d'énergie au plus près, font la promotion des programmes de conservation et de gestion de la demande et la promotion du portail numérique et des canaux libre-service qui permettent d'éviter au client d'appeler le centre d'appels.
- La refonte de la facture a permis de créer une facture moderne plus conviviale pour le client, et a aidé à réduire la frustration des clients confrontés auparavant à une facture difficile à lire.
- L'amélioration du site Web et du portail client a permis d'intégrer de manière fluide le portail libre-service *myAccount* d'Hydro One et l'accès interactif à de l'information sur la consommation d'énergie et aux recommandations d'économies d'énergie basées sur les antécédents de consommation.

Bien que ces initiatives aient été entreprises en 2017, la société continue de sensibiliser et d'éduquer les clients en leur présentant différents outils qui peuvent les aider à gérer leur compte Hydro One. Elle voit déjà une amélioration de la satisfaction des clients en raison de ces initiatives et pense que la promotion continue de ces programmes permettra d'accroître encore la satisfaction en 2018 et au-delà.

Sécurité

• Sécurité du public

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

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

Le sondage mené pour mesurer le niveau de sensibilisation du public est effectué tous les deux ans (il n'y a pas eu de sondage en 2017); le prochain sera mené au cours du 2^e trimestre de 2018. Pour les années où il n'y a pas de sondage (comme en 2017), la CEO reprend le résultat de l'année précédente. Par conséquent, pour 2017, la société reprend le résultat de 81 % (de 2016).

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

Le Règlement de l’Ontario 22/04 (Sécurité des réseaux de distribution électrique) a été introduit en 2004 suite aux recommandations de l’Office de la sécurité des installations électriques (OSIE) afin de réglementer la sécurité des réseaux d’électricité et de suivre et communiquer les bilans de sécurité et la conformité des distributeurs. Les distributeurs doivent présenter tous les ans une déclaration de conformité au règlement en ce qui concerne la conception, la construction et l’entretien des réseaux de distribution. Un vérificateur indépendant vérifie la conformité de la société et soumet un rapport final accompagné d’une déclaration de conformité signée par un dirigeant de la société. La cible de performance pour la conformité au Règl. de l’Ont. 22/04 est une conformité totale (100 %); la performance du distributeur est indiquée par la mention : Conforme (C); Non conforme (NC); ou Nécessite des améliorations (NA). En 2017, Hydro One a atteint la cible prévue; sa performance a été cotée « Conforme (C) ». En 2016, une vérification externe a fait ressortir deux problèmes de non-conformité, qui ont été corrigés en 2017.

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

En 2017, l’OSIE a recensé chez Hydro One 8 incidents électriques graves à déclaration obligatoire, ce nombre représentant un indice de 0,065 incident par 1 000 km de ligne de distribution. Ainsi, la société a enregistré 3 incidents de plus que le nombre maximum permis (5 incidents) attribué par l’OSIE. Sur les 8 incidents, 5 étaient liés à des accidents de véhicules automobiles, 1 incident avait pour origine le bris d’un poteau, 1 était lié à un cerf-volant, et 1 était lié à un arbre qui était tombé sur des lignes (au moment de l’abattage de l’arbre par un résident). La baisse du nombre d’incidents en 2017 est principalement attribuable à une réduction du nombre d’accidents de véhicules automobiles (5 en 2017 par rapport à 8 en 2016). Depuis des années, les accidents de véhicules automobiles représentent une forte proportion des incidents électriques graves touchant le réseau de distribution de la société (63 % en 2017; 73 % en 2016; 80 % en 2015; 25 % en 2014; et 29 % en 2013).

L’Indice des incidents électriques graves a pour but de suivre et d’améliorer au fil du temps la sécurité du public à proximité des lignes de distribution d’Hydro One. Un distributeur et ses sous-traitants (entrepreneurs ou exploitants) sont tenus de déclarer dans les 48 heures à l’OSIE tout incident électrique grave impliquant des membres du public. Par incident ou « accident électrique grave, on entend tout contact électrique avec une partie du réseau de distribution ou un incendie ou une explosion survenant dans une partie du réseau de distribution fonctionnant sous une tension de 750 volts ou plus, qui a causé ou qui est susceptible d’avoir causé la mort ou une blessure grave à une personne (sauf si celles-ci sont causées par suite de la foudre).

Fiabilité du réseau

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

En 2017, la société a déclaré une durée moyenne de 7,95 heures par panne d'électricité, ce qui représente une hausse de 0,12 heure par rapport à 2016. La légère hausse s'explique par les orages et les tempêtes de juillet, août, septembre, octobre et décembre 2017. La tendance à la détérioration de la durée des pannes observée de 2013 à 2017 est principalement attribuable à des contacts ou impacts d'arbres et à des défaillances d'équipements, deux problèmes persistants. Le présent paramètre mesure la durée moyenne en heures d'une interruption de courant chez un client au cours de l'exercice. Cette durée est calculée en divisant le nombre total d'heures d'interruption de courant survenues chez des clients pendant l'année par le nombre total de clients desservis.

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

Pour 2017, Hydro One a déclaré une fréquence moyenne de 2,32 pannes par client, ce qui représente une amélioration par rapport à 2016 (2,47 pannes par client). La tendance des 5 derniers exercices montre qu'Hydro One améliore la prévention des pannes principalement grâce à l'amélioration des interruptions programmées.

Pour les deux mesures ci-dessus, le résultat ne tient pas compte des facteurs Événements majeurs et Perte d'alimentation.

Gestion des ouvrages d'électricité

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

En 2017, la société a dépassé de 3 % ses projections d'investissement dans le réseau; ce résultat est principalement dû à une hausse des dépenses liées aux travaux de desserte de la clientèle, en particulier à une augmentation des raccordements de lotissements, des mises à niveau d'installations électriques de clients, et à l'accélération des travaux effectués sur la ligne de distribution alimentant le poste de transformation de Leamington par suite d'une hausse de la demande dans la région avoisinante. Les travaux de maintenance sur les postes et les lignes de distribution ont été menés conformément aux plans.

La déclaration de cette mesure, qui est définie par le distributeur, a été établie en 2013 par la CEO. 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 5 prochaines années pour l'entretien et l'expansion de son réseau d'électricité en vue de desservir sa clientèle existante et

future. Les progrès dans la mise en œuvre du plan sont mesurés en divisant le montant total des dépenses d'investissement effectivement engagées au cours de l'année calendaire visée par le montant total des dépenses d'investissement planifiées pour la même année.

Contrôle des coûts

- **Évaluation de l'efficience**

Les paramètres *Contrôle des coûts* sont évalués au nom de la CEO par une organisation indépendante, Pacific Economics Group LLC (PEG). Les distributeurs d'électricité sont répartis en 5 groupes en fonction d'une évaluation comparative de leur efficience (ou rapport coût-efficacité), efficience qui est mesurée par la différence entre les coûts réels et les coûts projetés par PEG. Les distributeurs du Groupe 1 sont considérés 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 les moins efficaces selon la méthodologie de PEG, leurs coûts réels étant supérieurs aux coûts projetés dans une proportion de 25 % ou plus. En 2017, Hydro One est demeurée dans le Groupe 4 – comme en 2016 –, PEG ayant établi que ses coûts réels étaient supérieurs de 17,4 % aux coûts prévus. Selon la méthodologie de PEG, le Groupe 4 représente une cote qui reflète des coûts réels supérieurs dans une proportion de 10 à 25 % aux coûts prévus.

- **Coût total par client**

En 2017, le coût total annuel par client chez Hydro One s'est amélioré avec une réduction de 1,3 %, ou de 13 \$, par rapport à l'an dernier. L'amélioration est principalement attribuable à une réduction des coûts d'exploitation, de maintenance et d'administration relatifs aux programmes de travaux, à une réduction des coûts des programmes de gestion de la végétation en raison de la mise en œuvre du protocole d'intervention optimal, et à une réduction des coûts d'investissement dans les travaux de maintenance.

Le coût total par client est déterminé en divisant la somme des coûts d'investissement et des coûts d'exploitation, de maintenance et d'administration par le nombre total de clients desservis. Ce calcul inclut certains rajustements prévus par la méthodologie de PEG.

- **Coût total par kilomètre de ligne**

En 2017, Hydro One a réduit de 1 % le coût total par kilomètre de ligne, ce qui représente, par rapport à 2016, une réduction de 107 \$ par kilomètre. La réduction est pour la plupart attribuable à la réduction des coûts d'exploitation, de maintenance et d'administration notés ci-dessus. Le coût total par kilomètre de ligne est calculé en divisant la somme des coûts d'investissement et des coûts d'exploitation, de

maintenance et d'administration par le nombre total de kilomètres de ligne exploités pour desservir les clients; à cette opération, on applique certains rajustements prévus par la méthodologie de PEG.

Conservation de l'énergie et gestion de la demande

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

L'équipe Conservation de l'énergie et gestion de la demande est chargé de mettre en œuvre le cadre de travail *Priorité à la conservation de l'énergie* (2015-2020) établi dans le cadre d'une directive émise en 2014 par le ministère de l'Énergie. Le plan de conservation de l'énergie et de gestion de la demande (plan CGD) d'Hydro One établit des jalons annuels pour atteindre la cible de 1 220,69 GWh d'économies d'énergie nettes d'ici le 31 décembre 2020. Cette cible inclut les sociétés d'électricité rachetées par Hydro One. À mi-parcours du cadre de travail, Hydro One a réalisé des économies d'énergie vérifiées de 987 GWh, soit 81 % de l'objectif d'économies fixé pour 2020, dépassant de 376 GWh la cible de mi-parcours (fin de l'exercice 2017). À ce jour, Hydro One a dépensé 38 % de son budget alloué; le programme a donc été efficace en ce qu'il a permis de capitaliser sur les opportunités. À partir de maintenant, on anticipe que des programmes seront mis en place qui contribueront à atteindre la cible de 2020, des programmes qui, toutefois, seront relativement moins rentables et qui, au final, entraîneront un alignement plus serré entre les projections de coûts et les coûts à l'achèvement.

Raccordement de productions d'énergie renouvelable

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

En 2017, Hydro One a réalisé 99,71 % des études d'impact de raccordements dans le délai prévu (soit 60 jours à partir de la date de réception de la demande de raccordement). Des 881 raccordements réalisés, deux (2) n'ont pas été réalisés dans le délai. L'étude d'impact a pour but de mesurer l'impact d'un nouveau raccordement sur le réseau de distribution; elle est menée pour les installations de production de plus de 10 kW.

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

Pour la 5^e année consécutive, Hydro One a, en 2017, dépassé la cible de l'industrie, réalisant en temps voulu 99,77 % des raccordements de nouvelles installations de production d'électricité de moins de 10 kW (microproductions). Conformément à la définition prévue dans le Code des réseaux de distribution, ce paramètre mesure le nombre de raccordements de microproductions effectués dans un délai de 5 jours ouvrables par rapport à la cible de l'industrie, fixée à 90 %.

Ratios financiers

Ces ratios financiers sont ceux indiqués sur les états financiers se rapportant aux activités de distribution – *Distribution Business Financial Statements* – du 31 décembre 2017 qui ont été déposés auprès de la CEO conformément aux exigences prévues au document *Electricity Recording & Record-Keeping Requirements*.

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

En 2017, le ratio de liquidité générale a été de 0,55, ce qui représente une baisse par rapport au ratio de 0,80 de 2016. Ce résultat indique que pour chaque dollar de la dette qui doit être payée au cours de l'exercice, la société dispose de 0,55 \$ de liquidités ou d'équivalents de liquidités pour couvrir ses obligations. La baisse du ratio de liquidité en 2017 est attribuable à une baisse des comptes débiteurs et à une hausse de la dette (intersociétés, et tranche de dette échéant à moins d'un an).

- **Levier financier : Ratio emprunts/capitaux propres (y compris les dettes à court terme et à long terme)**

Le ratio emprunts/capitaux propres 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. Ce ratio doit dans la fourchette de 60 % à 40 % (ratio de 1,5) établie par la CEO. En 2017, le ratio emprunts/capitaux propres de la société a été de 1,39, contre 1,46 en 2016).

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

Le rendement réglementaire des capitaux propres présumé d'Hydro One a été de 8,78 % en 2017, contre 9,19 % en 2016.

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

En 2017, le rendement des capitaux propres réalisé d'Hydro One s'est établi à 7,94 % pour les activités de distribution, contre 8,41 % en 2016. Ce rendement représente une baisse de 0,47 % par rapport à 2016, et une baisse de 0,84 % par rapport au rendement des capitaux propres présumé de l'exercice. Ces résultats sont attribuables à une diminution du bénéfice net et à une hausse de l'assiette tarifaire par rapport aux valeurs présumées. Les coûts d'exploitation, de maintenance et d'administration ont baissé par rapport aux valeurs présumées; toutefois, cette baisse a été neutralisée par des revenus inférieurs ainsi qu'un montant d'intérêt plus élevé du fait de la hausse de l'assiette tarifaire.

Note aux lecteurs de la *Discussion et analyse de la direction* : Carte de pointage 2017 (fin d'exercice)

L'information fournie par les distributeurs d'électricité sur leur performance future (que l'on peut aussi considérer comme de l'information prospective ou prévisionnelle) implique des risques, des incertitudes et d'autres facteurs susceptibles d'entraîner des événements, des situations ou des résultats considérablement différents des résultats historiques ou des résultats envisagés par le distributeur quant à sa performance future. Des facteurs qui pourraient entraîner des différences sont, par exemple, des interventions législatives ou réglementaires, la conjoncture des marchés financiers, la conjoncture économique générale, et les conditions météorologiques. Pour ces raisons, l'information sur la performance future est censée représenter le meilleur jugement de la direction à la date de publication de la carte de pointage; cette information pourrait être notablement différente à l'avenir.

DÉCLARATIONS ET INFORMATIONS PROSPECTIVES

Des termes tels que : prévoir, anticiper, viser, tenter, pourrait, possible, planifier, penser, croire, estimer, présumer, de même que les synonymes et autres expressions semblables et l'emploi du futur permettent d'identifier des déclarations prospectives. Ces déclarations ne garantissent pas des résultats certains à l'avenir; elles comportent des hypothèses et impliquent des risques et des incertitudes qui sont difficiles à prévoir. Des facteurs qui pourraient entraîner des différences dans les résultats sont, par exemple, des interventions législatives ou réglementaires, une hausse inattendue d'appels au centre d'appels, la conjoncture des marchés financiers, la conjoncture économique générale, et les conditions météorologiques. Nous n'avons pas l'intention et rejetons toute obligation de mettre à jour des déclarations prospectives, sauf si la loi le prévoit.