

Carte de pointage - Hydro One Networks Inc.

9/24/2017

Résultats sur le rendement	Catégories de rendement	Mesures	2012	2013	2014	2015	2016	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	95,70%	97,40%	97,40%	97,50%	98,60%		90,00%	
		Date et heure de rendez-vous respectées	98,60%	98,40%	99,30%	98,50%	99,50%		90,00%	
		Réponse en temps voulu aux appels téléphoniques	83,40%	63,90%	69,60%	76,40%	74,20%		65,00%	
	Satisfaction de la clientèle	Résolution dès la première communication		78,30%	79%	82%	82			
		Exactitude de la facturation			94,63%	98,59%	99,04%			98,00%
		Résultats du sondage sur la satisfaction de la clientèle			87%	85%	85%	84		
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%			
		Niveau de conformité avec le Règlement de l'Ontario 22/04 ¹	BA	BA	BA	C	BA			C
		Indice des incidents électriques graves	Nombre d'incidents liés au grand public	6	7	4	5	11		
	Taux par 10, 100 ou 1 000 km de ligne de transport		0,051	0,059	0,033	0,042	0,091			0,035
	Fiabilité du réseau	Nombre d'heures moyen où le client est privé d'électricité ²	6,98	6,88	7,49	7,65	7,83			10,31
		Nombre moyen d'occurrences où le client est privé d'électricité ²	2,61	2,49	2,70	2,63	2,47			2,93
	Gestion de l'actif	Avancement de la mise en œuvre du plan du réseau de distribution			Under Review	97%	116%			
		Contrôle des coûts	Évaluation de l'efficacité	5	5	5	5	4		
			Coût total par client ³	1 041\$	1 046\$	1 069\$	983\$	987\$		
	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%		
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	99,39%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%		
		Branchement en temps voulu de nouvelles installations de production de petite taille intégrées		99,71%	100,00%	99,78%	99,22%		90,00%	
Rendement financier La viabilité financière est entretenue et les économies générées par l'efficacité opérationnelle peuvent être maintenues.	Ratios financiers	Liquidités : ratio de liquidité générale (actif à court terme/passif à court terme)	0,99	1,00	0,99	0,97	0,80			
		Levier financier : montant total de la dette (incluant endettement à court terme et à long terme)/capitaux propres	1,30	1,35	1,31	1,19	1,46			
		Rentabilité : taux de rendement des capitaux propres réglementé	Présumé (inclus dans les tarifs)	9,66%	9,66%	9,66%	9,30%	9,19%		
			Atteint	8,72%	8,00%	6,26%	8,77%	8,41%		

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 moyenne fixe de cinq ans (2010 à 2014) 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 nouveau cadre.

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 2016

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](http://www.ontarioenergyboard.ca/oeb/Documents/scorecard/Scorecard%20Performance%20Measure%20Descriptions%20fr.pdf)

Discussion et analyse de la direction (Carte de pointage 2016) – Vue d'ensemble

En 2016, la performance d'Hydro One Networks Inc. (appelée ci-après « la société » ou « Hydro One ») a dépassé les cibles de l'industrie et du secteur Distribution sous tous les aspects, sauf en ce qui concerne le niveau de conformité au Règlement de l'Ontario 22/04 et un certain nombre d'incidents touchant le public.

Hydro One a reçu la cote d'évaluation « Nécessite des améliorations » au titre de la mesure « Conformité au Règlement de l'Ontario 22/04 » en raison de la non-conformité aux processus internes concernant l'étiquetage de l'équipement retiré des poteaux de distribution. La société continue de progresser à grands pas dans les actions qu'elle mène pour devenir un acteur de classe mondiale en matière de sécurité; et, pour promouvoir la conformité, la société renforce aujourd'hui ses processus opérationnels connexes et effectue des vérifications ponctuelles.

La société a, en 2016, enregistré une hausse du nombre d'incidents touchant le public et son réseau de distribution, le nombre ayant dépassé le niveau attribué par l'Office de la sécurité des installations électriques (OSIE). L'augmentation est principalement due au nombre d'accidents de véhicules automobiles qui a doublé par rapport à 2015 (8 en 2016 contre 4 en 2015). Bien que Hydro One ne cible pas spécifiquement les accidents de véhicules automobiles dans ses initiatives de sécurité publique, elle a des programmes qui renforcent la diffusion de messages de sécurité publique ainsi que des campagnes qui ciblent la sécurité en matière d'électricité et la sensibilisation des enfants et des familles qui vivent ou travaillent dans le voisinage de lignes électriques.

Qualité du service

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

En 2016, Hydro One a traité 16 439 demandes de nouveaux raccordements pour les clients résidentiels et les petites entreprises basse tension (raccordées à une ligne de moins de 750 volts). 98,6 % de ces demandes ont été complètement traitées 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 %.

La société s'attend à encore atteindre sa cible interne et surpasser celle de l'industrie, notamment en améliorant encore ses processus et ses mesures après qu'elle aura amélioré son système d'information géographique (SIG). Ceci accroîtra la capacité de regrouper les travaux géographiquement, et de réaliser des efficacités dans la programmation des échéanciers par des initiatives telles que l'adoption d'appareils mobiles qui aideront à optimiser l'efficacité et la ponctualité de la division des Lignes provinciales dans ses travaux.

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

Hydro One a programmé 26 778 rendez-vous en 2016. La société a respecté ces engagements dans 99,5 % des cas, dépassant ainsi pour la 5^e année consécutive la cible de l'industrie fixée à 90 %. Le résultat de 2016 représente une hausse d'un point (1 %) par rapport à l'an dernier, consolidant ainsi l'amélioration de la tendance historique. La cible interne de la société pour cette mesure est établie à 99 %. La performance historique 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.

La société estime pouvoir encore dépasser la cible de l'industrie et atteindre sa cible interne grâce aux améliorations qu'elle va apporter à son système d'information géographique (GIS) et à l'adoption d'appareils mobiles, dont il discuté plus haut.

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 2016, les représentants du centre d'appels d'Hydro One ont traité 1,56 million d'appels téléphoniques sur quelque 2,8 millions d'appels faits par les clients. (La différence entre le nombre d'appels traités par les agents et le nombre total d'appels enregistrés représente les appels qui ont été traités par le système de réponse vocale interactive de la société.) En 2016, la société a répondu à 74,2 % des appels dans les 30 secondes, dépassant ainsi de 9,2 % la cible de l'industrie, mais accusant une baisse de 2,2 % par rapport à l'an dernier. Cette baisse de performance en une année est principalement due à un accroissement du volume d'appels de clients concernant des demandes de déménagement et des demandes de renseignements sur les recouvrements reçues durant les mois d'été.

Hydro One estime que sa performance continuera de dépasser la cible de l'industrie établie à 65 %, et d'atteindre aussi la cible interne, qui est de répondre dans les 30 secondes dans 80 % des cas. Des améliorations importantes sont planifiées en vue d'améliorer l'expérience des clients dans leur contact avec le centre d'appels, et de continuer à atteindre la cible interne.

Les améliorations planifiées consistent notamment à optimiser le site My Account, le portail Web sécurisé d'Hydro One qui permet aux clients de gérer leur compte en libre-service; ceux-ci peuvent, entre autres choses, afficher et payer leurs factures; voir leur consommation d'électricité; commander des mises à niveau de leur installation; s'inscrire à la facturation sans papier; et demander des alertes en cas de pannes. Ainsi, des outils et des analyses améliorés, tels que les alertes pour consommation très élevée, les renseignements sur la consommation d'énergie, les recommandations pour des économies d'énergie personnalisées basées sur les habitudes de consommation, et l'accès à un portail Web client optimisé, permettront à Hydro One et aux clients de mieux comprendre la consommation d'énergie et, à Hydro One, d'améliorer sa capacité de communiquer plus efficacement et, donc, de réduire la nécessité pour les clients de contacter le centre d'appels. La capacité d'acheminer les appels à un représentant approprié du centre d'appels grâce aux technologies modernes de reconnaissance de la parole et des logiciels texte-parole, grâce aussi à l'incorporation de l'information pertinente sur l'appelant dans un tableau de bord unifié à l'intention des représentants du centre d'appels, devrait améliorer l'expérience globale des clients dans leur contact avec le centre et, en même temps, améliorer la performance générale du centre d'appels.

La performance du centre d'appels devrait encore être améliorée avec la prochaine réorganisation de la facture d'électricité. Le nouveau format permettra aux clients de mieux comprendre la facture, ce qui se traduira par une baisse des volumes d'appels faits au centre d'appels. La société prévoit aussi d'investir dans la mise en œuvre d'un système de gestion des plaintes dédié destiné à suivre la gestion des problèmes de bout en bout, ce qui améliorera la satisfaction générale des clients et réduira encore les volumes de contacts clients avec le centre d'appels.

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 2016, 82 % des problèmes ont été résolus lors du premier contact avec le client; c'est donc une performance égale à celle de 2015. Un résultat neutre que Hydro One espère améliorer dans les prochaines années pour ultimement atteindre une cible de 88 %.

La société compte atteindre sa cible interne en déployant nombre des investissements prévus pour le paramètre *Réponse en temps voulu aux appels téléphoniques* ci-dessus. Les améliorations qu'elle prévoit d'apporter à ses outils et analyses devraient directement améliorer la résolution des problèmes dès le premier contact en permettant à Hydro One et à ses clients de mieux comprendre la consommation d'énergie et les besoins particuliers du client. La Commission de l'énergie de l'Ontario (CEO) exige des distributeurs qu'ils déclarent cette mesure, mais il n'existe pas de mesure standard de référence pour les distributeurs.

- **Exactitude des factures**

En 2016, Hydro One a émis 12 648 056 factures et a atteint une cible d'exactitude de 99,04 %, dépassant ainsi d'environ un pour cent (1 %) la cible de l'industrie, dépassant aussi sa cible interne établie à 99 %. Par rapport à 2015 où elle a émis 11 997 180 factures, la société a émis 650 876 factures en plus, et a amélioré l'exactitude des factures d'environ 0,5 %. Cette augmentation notable est principalement due à l'accroissement de son bassin de clientèle et à l'obligation, suite aux directives de la CEO, d'éliminer la facturation bimestrielle pour les clients issus de sociétés d'électricité rachetées.

L'amélioration soutenue à cet égard est surtout attribuable à l'optimisation des processus opérationnels, à l'investissement dans le réseau de compteurs intelligents en vue d'accroître et de remplacer divers outils de soutien au réseau, et à la gestion continue des compteurs intelligents qui ne répondent pas aux niveaux de qualité nécessaires. La société poursuivra dûment ses investissements dans les compteurs intelligents et le réseau de communication connexe en vue d'atteindre sa cible interne et la cible de la CEO. Par ailleurs, elle s'attend à voir une réduction du nombre de problèmes recensés dans la communication des compteurs intelligents, ce qui améliorera aussi l'exactitude de la facturation.

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

En 2016, la performance au chapitre de la satisfaction de la clientèle a été de 84 %, soit une légère baisse de 1 % par rapport à l'an dernier. La société 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 My Account, gestion des gros clients du réseau de distribution; et pourcentage de jalons atteints dans la gestion des producteurs raccordés au réseau de distribution. La baisse légère est principalement attribuable à l'exécution des travaux concernant les mises à niveau de service et les nouveaux raccordements et à la communication avec la clientèle. Même si la tendance des quatre dernières années montre une baisse de la satisfaction chez les clients, Hydro One s'attend à améliorer sa performance à cet égard dans les prochaines années, pour ultimement atteindre 89 %.

La société a prévu plusieurs investissements pour améliorer la satisfaction globale des clients, notamment avec la création d'alertes pour consommation très élevée, la production d'avis concernant la facturation sans papier, et la réorganisation de la facture. L'amélioration projetée de la gestion des pannes d'électricité vise l'optimisation de la carte des pannes sur le site Web externe de la société, la création d'une application mobile, l'envoi d'avis par texto, la transmission d'appels automatisés sur les lignes téléphoniques terrestres, et l'envoi de messages par courriel. En plus d'améliorer l'exactitude des données dans leur ensemble et l'exactitude des délais de rétablissement de courant, ces différents moyens permettront de communiquer aux clients de l'information précieuse en temps voulu et, par là même, d'améliorer la satisfaction générale des clients. Les services de gestion de la végétation et les équipes responsables des nouveaux raccordements et mises à niveau prennent aussi des mesures en vue d'améliorer leurs communications avec la clientèle, la programmation des rendez-vous, et l'exécution des demandes des clients.

La CEO exige des distributeurs qu'ils déclarent cette mesure, mais il n'existe pas de mesure standard de référence pour les distributeurs.

Sécurité

- **Sécurité du public**

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

Un sondage est effectué tous les deux ans; après celui de 2015, le prochain se déroulera en 2017. Pour les années où il y n'y a pas de sondage, la CEO reprend le résultat de l'année précédente. Pour relire la discussion d'Hydro One sur les résultats de 2015, prière de consulter le document *Discussion et analyse de la direction : Carte de pointage 2015*.

Même s'il n'y a pas eu de sondage en 2016, la société a poursuivi ses programmes de sensibilisation du public en matière de sécurité. Elle a plusieurs programmes qui soutiennent sa Politique sur la sécurité du public, comme l'initiative Dangerville (albums d'activités ou de coloriage), la participation de la société aux événements communautaires axés sur la sécurité et aux foires agricoles, le centre itinérant « À la découverte de l'électricité », la formation de partenariats avec l'Office de la sécurité des installations électriques, les dons et les commandites dans le domaine de la sécurité, et la fourniture d'information sur la sécurité sur son site Web externe. En 2016, plus de 80 000 personnes ont visité le centre « À la découverte de l'électricité » où ils ont pu s'informer sur la sécurité, la conservation de l'énergie, et le rôle que Hydro One joue dans les collectivités. Le centre itinérant s'est rendu dans 70 villes de l'Ontario.

La sensibilisation à la sécurité du public est aussi renforcée au moyen d'exigences internes qui obligent les équipes de travail d'Hydro One à intégrer la sécurité du public dans leurs activités sur le réseau de distribution en s'assurant que leurs travaux ne créent de danger pour le public.

Comme cela a été noté dans la *Discussion et l'analyse de la direction* pour la carte de pointage de l'an dernier, 2015 était la première année où la mesure « Niveau de sensibilisation du public à la question de la sécurité » a été évaluée. Les résultats de 2015 représentent l'année de référence, et il faut attendre que d'autres résultats soient disponibles avant que la CEO fixe une cible pour l'industrie. Même si Hydro One n'a pas établi de cible à l'interne, elle entend maintenir ou améliorer sa performance à cet égard en poursuivant résolument les activités éducatives et de sensibilisation dans les collectivités et auprès du public en général.

- **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 : Conformité (C); Non-conformité (NC); ou Nécessite des améliorations (NA). En 2016, Hydro One n'a pas atteint la cible prévue; sa performance a été cotée « Nécessite des améliorations (NA) ». Ce résultat est attribuable à la non-conformité aux processus internes concernant l'étiquetage de l'équipement retiré des poteaux de distribution. Pour améliorer la conformité, la société renforce aujourd'hui ses processus opérationnels et mène des vérifications ponctuelles.

La société s'est fixé une cible « Conformité (C) » à l'interne; et elle espère atteindre cette cible, qui est celle prescrite par le Règl. de l'Ont. 22/04, en faisant dûment respecter les processus internes. Aujourd'hui, elle met aussi en place des vérifications internes de l'assurance de la qualité qui, avec les vérifications de la diligence appropriée, représentent des moyens de s'améliorer continuellement.

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

En 2016, l'OSIE a recensé chez Hydro One 11 incidents électriques graves à déclaration obligatoire, ce nombre représentant un indice de 0,091 incident par 1 000 km de ligne de distribution. Ainsi, la société a enregistré 7 incidents de plus que le nombre attribué par l'OSIE, qui est de 4 incidents pour les distributeurs. Ce résultat est principalement attribuable au nombre d'accidents de véhicules automobiles qui a doublé par rapport à 2015 (8 accidents de ce type en 2016 contre 4 en 2015). Si les initiatives en matière de sécurité publique d'Hydro One ne visent pas spécifiquement les accidents de véhicules automobiles, la société a des programmes qui renforcent la diffusion de messages de sécurité publique ainsi que des campagnes axées sur la sécurité en matière d'électricité et la sensibilisation des enfants et des familles qui vivent ou travaillent dans le voisinage de lignes électriques.

Hydro One s'est fixé une limite interne de 5 incidents électriques graves. Elle continuera de déclarer à l'OSIE tous les incidents survenant relativement au réseau de distribution. Bien qu'elle ne prévoie pas d'investissements ou d'améliorations de processus visant spécifiquement les accidents de véhicules automobiles, la société a commencé à apporter des améliorations au processus de déclaration des incidents à l'OSIE, notamment en enquêtant sur les incidents impliquant la sécurité du public pour trouver des moyens d'améliorer les normes, les pratiques de travail et les communications en vue d'atténuer le risque d'incidents similaires à l'avenir.

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**

Pour 2016, la CEO a rectifié les résultats historiques afin de les aligner sur la nouvelle exigence de déclaration établie pour l'année, qui prévoit désormais que la durée moyenne déclarée pour une panne ne prendra pas en compte les événements majeurs. Auparavant, cette mesure excluait uniquement la durée d'une perte d'alimentation – celle-ci étant définie comme une interruption d'alimentation électrique due à des problèmes associés aux ouvrages électriques dont une partie tierce est le propriétaire ou l'exploitant ou des problèmes impliquant le réseau de production-transport d'électricité de l'Ontario. La CEO a révisé ce paramètre qui exclut désormais la durée des pannes dues à des événements majeurs et à une perte d'alimentation. La nouvelle mesure élimine deux éventualités qui sont hors du contrôle du distributeur; de cette manière, le résultat reflétera mieux la performance du distributeur en termes de pannes causées par des circonstances qui relèvent de sa responsabilité.

En 2016, la société a déclaré une durée moyenne de 7,83 heures par panne d'électricité, ce qui représente une hausse d'environ 0,18 heure, ou environ 11 minutes, par rapport à la performance rectifiée de 2015. En raison des nouvelles exigences de déclaration, la CEO a aussi révisé la cible des distributeurs pour cette mesure. Établie à 10,31 heures, la cible des distributeurs a été calculée en fonction de la moyenne simple enregistrée sur la période de 2010 à 2014. Cependant, les années 2010 et 2011 ont été rajustées avec exclusion du facteur Perte d'alimentation seulement, alors que les années 2012 à 2014 ont été rajustées avec exclusion des deux facteurs Perte d'alimentation et Événements majeurs. La hausse enregistrée en 2016 est surtout due à l'impact d'orages et de tempêtes de petite ou moyenne envergure.

La cible interne d'Hydro One pour cette mesure, à l'exclusion des deux facteurs Événements majeurs et Perte d'alimentation, est de 7,1 heures. Pour établir la cible, Hydro One a pris en compte les résultats attendus relatifs au réseau d'électricité qui s'alignent sur les préférences des clients et qui donneraient des résultats que les clients apprécieraient. Les investissements graduels faits dans le réseau de distribution aideront Hydro One à atteindre des niveaux de performance continus qui reflètent la performance historique et la cible interne. Certaines améliorations apportées aux programmes de gestion de la végétation peuvent entraîner un gain de performance modeste, c'est-à-dire une réduction de la durée des pannes chez le client.

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. Cette mesure rend compte de toutes les interruptions de courant programmées et non programmées d'une durée d'une minute ou plus, à l'exclusion des interruptions dues aux événements majeurs et à la perte d'alimentation. La CEO donne aux

distributeurs la flexibilité de choisir entre trois méthodes approuvées pour déterminer si une panne d'électricité est causée ou non par un événement majeur. Hydro One a choisi la méthode approuvée du pourcentage fixe pour définir ce qu'est un événement majeur – ainsi, pour la société, un événement majeur est un événement qui cause une panne chez 10 % ou plus de sa clientèle. Pour comparer la performance d'Hydro One à celle d'autres distributeurs, il faut prendre en compte la méthode choisie par l'autre distributeur pour définir ce qu'est un événement majeur.

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

La CEO a révisé ses lignes directrices pour la déclaration de cette mesure et, pour cela, a procédé de la même façon que pour la mesure ci-dessus *Durée moyenne d'une panne de courant pour un client*. Pour 2016, Hydro One a déclaré une fréquence moyenne de 2,47 pannes par client, un chiffre rajusté tenant compte de l'exclusion des facteurs Événements majeurs et Perte d'alimentation. Ceci représente une amélioration, donc une réduction de 0,16 du nombre moyen de pannes par client par rapport à l'an dernier. Établie à 2,93, la cible a été calculée en fonction de la moyenne simple enregistrée sur la période de 2010 à 2014. Cependant, les années 2010 et 2011 ont été rajustées avec exclusion du facteur Perte d'alimentation seulement, alors que les années 2012 à 2014 ont été rajustées avec exclusion des deux facteurs Perte d'alimentation et Événements majeurs. La tendance générale continue de s'améliorer, montrant une réduction d'environ 0,10 du nombre moyen de pannes par client depuis 2012.

La cible interne d'Hydro One pour cette mesure, à l'exclusion des deux facteurs Événements majeurs et Perte d'alimentation, est de 2,6 pannes par client. Pour établir la cible, la société a pris en compte les mêmes principes que ceux exposés dans la section ci-dessus (*Durée moyenne d'une panne*), et s'attend à atteindre sa cible grâce, ici encore, aux mêmes investissements graduels (prévus à la section précédente) qu'elle entend faire sur son réseau de distribution et aux améliorations apportées dans les programmes de gestion de la végétation.

Étant donné que le réseau de distribution d'Hydro One couvre un territoire rural important, toutes les intempéries survenant dans la province frappent une partie du réseau de la société et peuvent donc entraîner d'importantes variations dans la durée moyenne des pannes et le nombre moyen de pannes par client (mesure *Fiabilité du réseau*).

Gestion des ouvrages d'électricité

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

En 2016, la société a dépassé de 5 % ses projections d'investissement dans le réseau; ce résultat est principalement dû à une hausse des dépenses dans les réparations de problèmes d'électricité et dans les réparations du réseau après des tempêtes, mais aussi à des dépenses plus élevées dans les activités liées aux compteurs intelligents. Hydro One remplace aujourd'hui des compteurs parce que son fournisseur de services est en train d'éliminer la technologie réseau cellulaire d'ici à avril 2018. Les nouveaux compteurs s'alignent sur la nouvelle technologie du fournisseur de services; ils empêchent aussi la perte de communication de données entre Hydro One et ses clients.

Hydro One prévoit une cible interne de 100 % pour cette mesure. Le plan de gestion du réseau de distribution indique les dépenses d'investissement 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.

La CEO exige des distributeurs qu'ils déclarent cette mesure, mais il n'existe pas de mesure standard de référence pour les distributeurs.

Contrôle des coûts

- **Évaluation de l'efficacité**

Les trois 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 efficacité (ou rapport coût-efficacité), efficacité 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. L'évaluation comparative des coûts est influencée par la nature et le profil des réseaux de distribution, Hydro One, avec son réseau rural, enregistrant généralement des résultats inférieurs à ceux de distributeurs typiquement urbains. En 2016, Hydro One est passée dans le Groupe 4 d'après l'évaluation de PEG, une cote qui reflète des coûts réels supérieurs dans une proportion de 10 à 25 % aux coûts prévus de PEG.

La société s'est fixé une cible interne « Groupe 5 », reconnaissant qu'il s'agit là d'une donnée aberrante extrême dans le contexte des évaluations développées selon la méthode de PEG. Les économies de coûts attendues à l'avenir ne devraient pas se traduire par une amélioration du résultat en dehors du Groupe 5 selon l'évaluation de PEG.

- **Coût total par client**

En 2016, le coût total par client d'Hydro One, selon l'évaluation de PEG, a été de 987 \$, soit une hausse minime de 4 \$ par client par rapport à l'année précédente. La hausse est principalement attribuable à une augmentation des dépenses au titre du programme de débroussaillage en 2016. Le financement de ce programme avait été réduit en 2014 et 2015 dans le but de gérer les priorités de travail. Il a été substantiellement accru en 2016 pour permettre un rattrapage des cycles de débroussaillage.

Le coût total par client est déterminé en divisant la somme des coûts en capital 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.

Hydro One n'a pas prévu de cible interne pour cette mesure, mais elle a une cible séparée pour les coûts d'exploitation, de maintenance et d'administration par client aux fins de sa carte de pointage Réseau de distribution. Hydro One a proposé la création de cette carte de pointage dans sa toute dernière demande d'approbation des tarifs de distribution dans le but de montrer les résultats et la performance de son réseau de distribution. Dans sa demande, la société propose de soumettre à la CEO une carte de pointage Réseau de distribution tous les ans, ou selon la fréquence établie par la CEO. La demande d'approbation des tarifs et la nouvelle carte de pointage proposée n'ont pas encore été approuvées par la CEO.

- **Coût total par kilomètre de ligne**

Le coût total par kilomètre de ligne a été de 10 551 \$ en 2016, selon l'évaluation de PEG, ce qui représente une hausse de 353 \$ par kilomètre. La hausse est attribuable aux mêmes facteurs que ceux exposés dans la section ci-dessus (*Coût total par client*).

Le coût total par kilomètre de ligne est calculé en divisant la somme des coûts en capital 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.

Hydro One n'a pas prévu de cible interne pour cette mesure, mais elle a une cible séparée pour les coûts d'exploitation, de maintenance et d'administration par kilomètre de ligne aux fins de sa carte de pointage Réseau de distribution, qui est expliquée dans la section ci-dessus.

Conservation de l'énergie et gestion de la demande

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

Conformément au nouveau cadre de travail *Priorité à la conservation de l'énergie* (2015-2020) publié en 2014 par le ministère de l'Énergie, les sociétés locales de distribution doivent remettre un plan de conservation de l'énergie et de gestion de la demande (CEGD) à la Société indépendante d'exploitation du réseau d'électricité (SIERE) afin de montrer que le plan atteindra les cibles CEGD assignées dans les limites des budgets alloués. Le plan CEGD récemment révisé et déposé par Hydro One reflète 1) la cible accrue de 1 221 GWh et le budget de 338,4 millions \$ qui lui ont été attribués du fait de l'acquisition de Norfolk Power Distribution Inc., de Haldimand County Hydro Inc. et de Woodstock Hydro Services Inc.; 2) le plan CEGD conjoint préparé avec Festival Hydro qui permettrait aux deux sociétés d'obtenir un gain supplémentaire de 50 % (1,5 cent/kWh) en prime pour les cibles de la mi-parcours du quinquennat et/ou les cibles de 2020 si leur cible est atteinte ou dépassée; et 3) un nouveau programme d'incitatifs pour les systèmes de réfrigération commerciaux dans toute la province.

En 2016, Hydro One a atteint 42,5 %, ou 519 GWh, de sa cible (établie à 1 221 GWh); la société est donc en bonne voie pour atteindre d'ici décembre 2017 les 611 GWh d'économies prévues à mi-parcours. Hydro One compte atteindre sa cible notamment en poursuivant ses actions de surveillance et de déclaration mensuelles, en menant des sondages relativement aux économies d'énergie auprès de sa clientèle, et en exerçant une surveillance régulière de ses fournisseurs de soutien en conservation de l'énergie et en suivant leur performance.

Raccordement des productions d'énergie renouvelable

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

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. En 2016, pour la 4^e année consécutive, Hydro One a réalisé la totalité (100 %) 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). Cette

performance est encore principalement attribuable aux améliorations apportées au processus et à la surveillance de la diligence appropriée dans les travaux menés pour l'étude d'impact.

La société a pour ce paramètre une cible interne de 99 %, qui a été établie en fonction de sa performance moyenne historique. La décision de se fixer une cible à cet égard s'explique par plusieurs facteurs, notamment par la hausse importante, depuis décembre 2016, des demandes au titre du Programme de tarifs de rachat garantis (TRG), version 4.0; le nombre attendu de demandes au titre du Programme TRG version 5.0 au cours du deuxième semestre de 2017; l'augmentation attendue du nombre de clients s'inscrivant à la facturation nette; et l'incertitude suite aux changements à venir dans les programmes de TRG. La cible interne de 99 % peut être atteinte grâce à une amélioration des processus et à une automatisation du travail plus poussées, mais aussi grâce à la surveillance régulière des volumes de demandes d'études d'impact, et de la performance.

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

Pour la 4^e année consécutive, Hydro One a dépassé la cible de l'industrie, réalisant en temps voulu 99,22 % des raccordements de nouvelles installations de production d'électricité décentralisées de moins de 10 kW (microproductions). Ce paramètre mesure la capacité de la société à raccorder les microproductions dans un délai de 5 jours ouvrables par rapport à la cible de l'industrie, fixée à 90 %.

La société a pour ce paramètre une cible interne de 99 %, qu'elle a établie en fonction de sa capacité attendue à maintenir sa performance historique, aujourd'hui de 99,7 %. Elle s'attend à ce que cette capacité soit modérément corrigée par une hausse attendue des demandes d'ententes de facturation nette, par les défis que représentent les clients qui raccordent au réseau une microproduction et une installation de production inscrite à la facturation nette qui sont toutes deux situées sur la même propriété, et par l'introduction prévue de programmes fédéraux et provinciaux, avec notamment le déploiement de microréseaux et d'habitations à énergie nette zéro qui exigera que l'on définisse des processus standard. Hydro One compte atteindre sa cible en poursuivant dûment l'optimisation de ses processus et l'automatisation du travail, mais aussi par l'amélioration de la préparation des avis de travaux, une révision complète des instructions de fonctionnement, une meilleure sensibilisation, et par une communication améliorée des attentes au personnel de terrain.

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 2016 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 2016, le ratio de liquidité générale a été de 0,80, ce qui représente une baisse par rapport au ratio de 0,97 de 2015. Ce résultat indique que pour chaque dollar de la dette qui doit être payée au cours de l'exercice, la société dispose de 0,80 \$ de liquidités ou d'équivalents de liquidités pour couvrir ses obligations. Cette mesure est définie et calculée par la CEO qui, pour cela, utilise un état de comptes uniforme basé sur les états financiers des activités de distribution de la société. En général, le ratio de liquidité générale est le rapport de l'actif à court terme au passif à court terme. L'actif à court terme, ce sont les liquidités ou d'autres actifs qui seront convertis en liquidités au cours de l'exercice et qui peuvent servir à financer les opérations quotidiennes et à payer les dépenses courantes. Le passif à court terme, ce sont les dettes ou les obligations financières dont la société doit s'acquitter au cours de l'exercice.

- **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 en même temps rester dans la fourchette de 60 % à 40 % (ratio de 1,5) établie par la CEO. En 2016, le ratio emprunts/capitaux propres de la société était de 1,46.

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

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

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

En 2016, le rendement des capitaux propres réalisé d'Hydro One a été de 8,41 % pour les activités de distribution, donc un résultat inférieur au rendement présumé (9,19 %). Ce rendement représente une baisse de 0,36 % par rapport à 2015, et une baisse de 0,78 par rapport au rendement des capitaux propres présumé de l'exercice. Ces résultats sont principalement 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 2016

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.