

Carte de pointage - Hydro One Remote Communities Inc.

9/16/2019

Résultats sur le rendement	Catégories de rendement	Mesures	2014	2015	2016	2017	2018	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	98,40%	100,00%	100,00%	90,59%	95,33%		90,00%		
		Date et heure de rendez-vous respectées								90,00%	
		Réponse en temps voulu aux appels téléphoniques	95,00%	98,70%	100,00%	100,00%	100,00%		65,00%		
	Satisfaction de la clientèle	Résolution dès la première communication			N/A	100	100	100%			
		Exactitude de la facturation	96,71%	96,46%	97,27%	97,89%	97,90%		98,00%		
		Résultats du sondage sur la satisfaction de la clientèle			91,4%	91	90	90%			
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			69,25%	69,25%	70,40%	70,40%			
		Niveau de conformité avec le Règlement de l'Ontario 22/04 ¹			C	C	BA	C			C
		Indice des incidents Nombre d'incidents liés au grand public électriques graves Taux par 10, 100 ou 1 000 km de ligne de transport			0	0	0	0			0
	Fiabilité du réseau	Nombre d'heures moyen où le client est privé d'électricité ²	6,06	10,08	9,11	7,55	4,94			7,40	
		Nombre moyen d'occurrences où le client est privé d'électricité ²	3,37	4,39	4,95	3,98	2,02			4,18	
	Gestion de l'actif	Avancement de la mise en œuvre du plan du réseau de distribution			113,2%	160%	83%	100%			
		Contrôle des coûts	Évaluation de l'efficacité								
	Coût total par client ³										
	Réactivité aux politiques publiques. Le distributeur remplit ses obligations imposées par le gouvernement (p. ex. les exigences légales et réglementaires imposées à la Commission et venant s'ajouter	Gestion de la conservation et de la demande	Économies d'énergie cumulatives nettes ⁴								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							
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)		0,46	0,62	1,98	1,80	1,00			
		Levier financier : montant total de la dette (incluant endettement à court terme et à long terme)/capitaux propres									
		Rentabilité : taux de rendement des capitaux propres réglementé		Présumé (inclus dans les tarifs)							
										Atteint	

1. Évaluation de la conformité avec le Règlement de l'Ontario 22/04 : conforme (C), besoin d'amélioration (BA) ou non conforme (NC).
 2. La direction de la flèche indiquant la tendance est basée sur la comparaison de la moyenne mobile de cinq ans actuelle à la cible spécifique au distributeur située à la droite. Une flèche ascendante indique une fiabilité décroissante alors qu'une flèche descendante indique une fiabilité croissante.
 3. Une analyse comparative établit le coût total à partir des renseignements fournis par le distributeur.
 4. L'évaluation de la conservation et de la gestion de la demande est basée sur le "Conservation First Framework". Les résultats de 2018 sont basés sur les valeurs non vérifiées des économies de la SIERE contenues dans le rapport sur la participation et le coût de mars 2019.

Légende:

- Tendance sur 5 ans vers le haut
- vers le bas
- stable
- Année actuelle
- objectif atteint
- objectif non-atteint

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

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

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

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

Hydro One Remote Communities Inc. (« HO Remote » ou « la société ») est une société de production et de distribution d'électricité intégrée qui dessert 3 669 clients répartis dans 21 collectivités non branchées au réseau provincial. En décembre 2018, HO Remote a commencé à desservir environ 425 clients situés dans la collectivité de Pikangikum, qui est la première collectivité desservie par HO Remote à avoir été branchée au réseau d'électricité provincial. Les collectivités desservies par HO Remote sont isolées et disséminées un peu partout dans le nord de l'Ontario. La société est différente des autres distributeurs de la province en ce qu'elle présente des caractéristiques financières, opérationnelles et géographiques uniques.

HO Remote se finance à 100 % par emprunt; elle mène ses activités sur une base de recouvrement de ses coûts d'exploitation, le but étant d'atteindre le seuil de rentabilité. Tout écart dans le revenu (excédent ou insuffisance) est imputé au compte d'écarts lié à la protection des tarifs en région rurale et éloignée (*Rural or Remote Rate Protection Variance Account*) et mis à la disposition de la Commission de l'énergie de l'Ontario (« CEO »). Quinze de ces communautés sont des Premières Nations, qui sont desservies en vertu d'ententes avec le gouvernement fédéral. Dans ces communautés, celui-ci finance des investissements en capital associés à

l'accroissement de la charge. Le capital de remplacement et les coûts de gestion des opérations et frais d'administration sont financés au moyen des recettes tarifaires de la société.

En raison de l'absence de branchement au réseau de distribution provincial, la majorité de l'électricité que HO Remote distribue est produite au moyen de moteurs à combustion diesel, qui constituent actuellement la technologie la plus praticable pour les productions de petite échelle, comme celles destinées aux communautés desservies par la société. La société exploite aussi deux petites centrales hydroélectriques au fil de l'eau, et à la fin de 2018, 16 installations d'énergie solaire appartenant à des clients ou à des collectivités étaient branchées à ses systèmes de distribution. Le carburant diesel constitue le coût le plus élevé pour la société. Le coût du carburant est intrinsèquement volatil et varie en fonction des fluctuations des prix des matières premières, du mode de livraison et des quantités requises pour produire suffisamment d'électricité pour satisfaire à la demande des clients.

Treize collectivités n'ont pas d'accès routier permanent; elles sont uniquement accessibles par avion ou par une route d'hiver ou, dans le cas d'une communauté, par barge. En raison de la taille et de l'éloignement du territoire desservi par la société, le transport du carburant, de l'équipement et du personnel constitue un coût important. Les risques en ce qui concerne les projets de construction et autres sont élevés en raison du manque d'infrastructure de transport.

Étant donné que HO Remote est une société de production d'électricité intégrée qui a des méthodes de financement et d'exploitation uniques, certaines mesures ne sont pas incluses dans les résultats de la carte de pointage. La CEO reconnaît que la société ne peut pas se comparer directement à d'autres distributeurs de l'Ontario. Dans sa décision EB-2014-0084, la CEO indique que HO Remote est exclue de son analyse comparative en raison des circonstances uniques dans lesquelles la société exerce ses activités. Par ailleurs, dans sa décision EB-2013-0142 concernant la demande présentée par HO Remote aux fins de la fixation des tarifs selon le mécanisme « Price Cap Incentive Rate-Setting » pour 2014, la CEO a conclu que la société est unique en raison de son mode d'exploitation et de son financement par recouvrement des coûts associé à la protection des tarifs d'électricité en région rurale et éloignée.

Qualité du service

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

En 2018, HO Remote a traité 107 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) : 102 demandes, soit 95,33 %, ont été traitées dans un délai de cinq jours ouvrables ou le délai mutuellement convenu par le client et le distributeur. La cible de l'industrie est fixée à 90 %. Les résultats se sont améliorés en 2018 en raison du nombre exceptionnellement élevé de demandes de branchement en 2017.

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

En raison des coûts de transport élevés et de l'incertitude quant à la disponibilité des vols ou à la capacité des avions à atterrir, HO Remote ne fixe pas de rendez-vous avec les clients. Étant donné que la majorité des clients ne s'occupent pas directement du branchement de leur logement ou n'en sont pas responsables, les travaux sont généralement organisés par l'entremise des conseils de bande ou d'entrepreneurs. Par conséquent, aucun rendez-vous n'est manqué ni ne doit être reporté.

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

Le personnel responsable de la facturation et du service à la clientèle a reçu 6 071 appels téléphoniques de la part de clients en 2018 et a répondu à 100 % de ces appels dans le délai prescrit par le Code des réseaux de distribution (« DSC », *Distribution System Code*) de la CEO. L'article 7.6.3 du DSC prévoit que le personnel des centres d'appels doit répondre aux appels à l'intérieur d'un délai de 30 secondes dans 65 % des cas, chaque année, peu importe que le client appelle directement le centre d'appels ou que son appel soit transféré au centre d'appels. La société n'utilise pas de système automatisé de réponse vocale interactive; par conséquent, elle ne publie pas de données sur les appels abandonnés. Avant 2014, HO Remote n'avait pas de système téléphonique qui enregistrerait le délai à l'intérieur duquel on répondait aux appels.

Satisfaction de la clientèle

- **Résolution dès la première communication**

Cette mesure indique si le distributeur a réussi à résoudre le problème d'un client lors de la première communication avec celui-ci. HO Remote évalue cette mesure en comparant le nombre de problèmes qui peuvent être résolus par le personnel de la facturation au nombre de problèmes qui doivent être dirigés à un superviseur pour résolution. En 2018, 100 % des problèmes communiqués lors d'un appel ont été résolus par le personnel de la facturation et du service à la clientèle, sans l'intervention d'un superviseur.

- **Exactitude de la facturation**

En 2018, HO Remote a émis 42 012 factures, selon un taux d'exactitude de 97,90 %, ce qui représente un résultat similaire par rapport à ceux des années précédentes. Mais la société n'atteint pas la cible de l'industrie établie à 98,00 %, et ce, principalement du fait qu'elle n'a pas installé de réseau de compteurs intelligents en raison de l'infrastructure de télécommunications limitée dans le territoire qu'elle dessert; la relève des compteurs se fait donc manuellement. Avec les relevés manuels, le risque d'émettre des factures estimatives planifiées et non planifiées est plus élevé. Généralement, la société sous-traite les relevés de compteur à des membres de la communauté locale, les relevés étant ensuite envoyés par télécopieur au bureau de la société et entrés dans le système par l'équipe de la facturation. Les relevés envoyés en retard donnent lieu à des factures estimatives non planifiées. En 2018, la société a recensé 882 factures estimatives non planifiées, donc légèrement plus que par le passé. En 2016, la société a introduit les relevés de compteur trimestriels pour les clients saisonniers, et elle continue de réduire le nombre de factures estimatives planifiées pour ces clients. Cependant, dans le cas d'un certain nombre de clients saisonniers, dont les compteurs sont inaccessibles à certaines périodes de l'année, il est difficile d'atteindre la cible de l'industrie.

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

HO Remote effectue des sondages tous les deux ans pour l'aider à planifier ses travaux et à répondre aux priorités des clients. En 2017, la société a engagé une firme de recherche, dont les consultants pouvaient communiquer dans les langues des Premières Nations, pour effectuer un sondage aléatoire par téléphone auprès de sa clientèle. À la question « Globalement, êtes-vous très satisfait, assez satisfait, pas satisfait ou absolument pas satisfait du service d'électricité que vous recevez de HO Remote? », 90 % des clients ont dit être satisfaits ou très satisfaits du service principalement parce que « l'électricité est là quand ils en ont besoin » (51,1 %). Les clients non satisfaits ont invoqué les factures et les tarifs élevés comme principale raison de leur insatisfaction.

Sécurité

- **Sécurité du public**

En avril 2015, l'Office de la sécurité des installations électriques (« OSIE ») a adressé des recommandations à la CEO pour qu'une mesure de la sécurité du public soit effectuée dans la carte de pointage, laquelle comprendrait 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 en 2015 pour être déclarés en 2016.

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

Au printemps 2018, HO Remote a engagé une firme de recherche, dont les consultants pouvaient parler les langues des Premières Nations, pour effectuer un sondage aléatoire par téléphone dans le but d'évaluer dans quelle mesure la population du territoire qu'elle dessert était sensibilisée à la question de la sécurité en matière d'électricité. Le sondage, qui a été conçu par l'OSIE,

évaluait le niveau de sensibilisation des répondants au moyen de six questions primordiales : la probabilité qu'un client appelle HO Remote avant d'effectuer des travaux de creusage; les conséquences d'un contact avec une ligne électrique; la distance de sécurité à respecter autour des lignes électriques; la distance à respecter en présence d'une ligne électrique tombée; le danger d'une manipulation non autorisée d'un équipement électrique; et les mesures appropriées à prendre quand une ligne électrique tombe sur un véhicule automobile occupé. Pour 2018, la société a déclaré un niveau de sensibilisation global de 70,40 %, soit un niveau comparable à ceux des années antérieures. Pour obtenir ce résultat, elle s'est servie d'une échelle, où la note 1 est attribuée aux « meilleures réponses » et la note 0 (zéro) aux « réponses incorrectes », pour évaluer chacune des réponses dans les catégories susmentionnées. La plupart des répondants comprenaient le danger d'un contact avec une ligne électrique (85 %) et d'une manipulation non autorisée d'un équipement électrique (81 %). Certaines améliorations ont été notées dans les réponses à la question concernant la distance sécuritaire à respecter autour d'une ligne électrique et la question à savoir si les répondants appelleraient avant de faire des travaux de creusage (à noter, cependant, qu'il y a très peu de câbles souterrains dans le territoire desservi par HO Remote). La société a mis en place diverses mesures éducatives, notamment installer des panneaux d'avertissement à ses centrales hydroélectriques et au diesel, faire des annonces à la radio, faire des présentations dans les écoles et joindre à la facture des feuillets d'information sur les dangers électriques, et elle continuera de le faire dans l'avenir.

○ **Composante B – Niveau de conformité avec le Règlement de l'Ontario 22/04 pris en application de la *Loi de 1998 sur l'électricité***

Le Règlement de l'Ontario 22/04 a été introduit en 2004 suite aux recommandations de l'OSIE afin d'assurer la sécurité des réseaux d'électricité et de suivre et communiquer les bilans de sécurité et la conformité des distributeurs. Les distributeurs doivent présenter une déclaration de conformité avec le 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 à l'OSIE un rapport final accompagné d'une déclaration de conformité signée par un dirigeant de la société. L'OSIE examine le tout et établit le résultat final. La cible de rendement pour la conformité au Règlement de l'Ontario 22/04 est une conformité totale; le distributeur reçoit l'une des

mentions suivantes : conforme (C); non conforme (NC) ou besoin d'amélioration (BA). En 2018, l'OSIE a attribué à HO Remote la mention « conforme (C) » en ce qui concerne sa conformité avec le Règlement de l'Ontario 22/04.

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

En 2018, l'OSIE n'a recensé chez HO Remote aucun incident électrique grave à déclaration obligatoire, ce qui représente un indice de 0,0. Cette mesure a été créée pour suivre et améliorer au fil du temps la sécurité des lignes de distribution pour le public. Basée sur la longueur totale en kilomètres du réseau électrique du distributeur, la mesure établit une norme pour la déclaration du nombre et du taux d'incidents électriques graves survenus par tranche de 10, de 100 ou de 1 000 km de ligne. Pour HO Remote, il s'agit du nombre d'incidents par 265 km de ligne. Un distributeur et ses sous-traitants ou exploitants sont tenus de déclarer à l'OSIE, dans un délai de 48 heures, tout incident électrique grave. 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). HO Remote a pour politique de déclarer à l'OSIE tous les incidents compromettant la sécurité des membres du public.

Fiabilité du réseau

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

En 2018, l'indice de durée moyenne des interruptions de service touchant le réseau (« indice SAIDI », *System Average Interruption Duration Index*) de HO Remote s'est amélioré par rapport à 2017 et 2016. En raison de la nature des réseaux de distribution de la société, les interruptions programmées sont toujours nécessaires pour remplacer des équipements et apporter d'autres améliorations. Toutefois, globalement, les interruptions programmées ont moins contribué à l'indice SAIDI qu'en 2017. Les interruptions attribuables à des défaillances d'équipement ont elles aussi contribué à moindre part à l'indice SAIDI en 2018. En 2018, la disponibilité globale du réseau a

continué de s'améliorer. Toutefois, les interruptions programmées devraient demeurer élevées dans les prochaines années avec pour résultat attendu une amélioration de la fiabilité du réseau au fil du temps à mesure que des améliorations sont apportées.

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

En 2018, l'indice de fréquence moyenne des pannes par client (« indice SAIFI », *System Average Interruption Frequency Index*) de HO Remote s'est amélioré par rapport à 2017 et à 2016. En raison de la nature des réseaux de distribution de la société, les interruptions programmées sont toujours nécessaires pour remplacer des équipements et apporter d'autres améliorations. En 2018, la disponibilité globale du réseau a continué de s'améliorer. Toutefois, les interruptions programmées devraient demeurer élevées dans les prochaines années avec pour résultat attendu une amélioration de la fiabilité du réseau.

Gestion de l'actif

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

La mesure de l'avancement de la mise en œuvre du plan de gestion du réseau de distribution est établie par le distributeur. En 2017, HO Remote a déposé son premier plan de gestion du réseau auprès de la CEO. La mesure actuellement utilisée pour la planification des activités de production et de distribution est les coûts de gestion des opérations et frais d'administration et les dépenses d'immobilisation (investissements). En 2018, la cible a été atteinte, 29,9 millions de dollars ayant été dépensés comparativement à un plan de 30,0 millions de dollars (100 %). En 2017, la société a dépensé 27,5 millions de dollars, alors que le plan prévoyait des dépenses de 33,1 millions de dollars (83 %). Dans les années précédentes, la seule mesure utilisée était les dépenses en capital dans l'activité de distribution.

Contrôle des coûts

La CEO a déterminé que HO Remote ne peut pas se comparer directement à d'autres distributeurs d'électricité de l'Ontario. Dans sa décision EB-2014-0084, elle indique que Hydro One Remote est exclue de son analyse comparative en raison des circonstances uniques dans lesquelles la société exerce ses activités. Comme il est indiqué dans la décision EB-2013-0142 concernant la demande présentée par HO Remote aux fins de la fixation des tarifs selon le mécanisme « Price Cap Incentive Rate-Setting » pour 2014, la société est unique en raison de son mode d'exploitation et de son financement par recouvrement des coûts associé à la protection des tarifs d'électricité en région rurale et éloignée.

Gestion de la conservation et de la demande

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

Le cadre de travail Priorité à la conservation de l'énergie vise à réduire la demande de pointe sur le réseau et ne porte pas sur les activités de HO Remote. La société est donc exemptée des cibles fixées pour la province. Des programmes fédéraux et provinciaux de conservation de l'énergie spécifiquement conçus pour répondre aux besoins uniques des clients vivant dans des collectivités éloignées du Grand Nord sont offerts aux clients de HO Remote. HO Remote a aussi un petit programme de conservation de l'énergie qui fait connaître les produits de basse consommation et se concentre sur la sensibilisation des clients à la consommation maîtrisée de l'énergie.

Branchement à des installations de production d'énergie renouvelable

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

En raison des difficultés techniques que présente l'intégration de la production d'énergie renouvelable aux réseaux de distribution des régions éloignées, les programmes de tarifs de rachat garantis de la SIERE ne sont pas offerts aux clients de HO Remote. Toutefois, la

société offre un programme de branchement d'installations d'énergie renouvelable à ses réseaux, mais la majorité des installations sont de petite puissance; elles ne sont pas assujetties aux études d'impact des branchements.

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

Cette mesure détermine si la société a réussi à brancher 95 % des installations de production de petite taille intégrées (de moins de 10 kW) dans un délai de cinq jours ouvrables. En 2018, aucune nouvelle installation de production de petite taille n'a été branchée aux réseaux de distribution de HO Remote.

Ratios financiers

HO Remote se finance à 100 % par emprunt; elle mène ses activités dans le but d'atteindre le seuil de rentabilité et ne réalise pas un rendement des fonds propres important. Par conséquent, étant donné sa structure financière et son mode d'exploitation uniques, les ratios financiers ne peuvent pas être comparés à ceux d'autres distributeurs d'électricité de l'Ontario.

Note aux lecteurs du rapport de gestion de la carte de pointage pour l'exercice 2018

L'information fournie par les distributeurs d'électricité sur leur rendement futur (que l'on peut aussi considérer comme de l'information prospective) comporte des risques, des incertitudes et d'autres facteurs susceptibles de donner lieu à des événements, à des situations ou à des résultats considérablement différents des résultats historiques ou des résultats envisagés par le distributeur quant à son rendement futur. Des termes et expressions tels que « prévoir », « viser », « tenter », « pouvoir », « planifier », « penser », « chercher à » et « estimer », de même que des termes et expressions semblables et l'emploi du futur ou du conditionnel permettent d'identifier de tels énoncés. Ces déclarations ne sont pas garanties du rendement futur; elles comportent des hypothèses ainsi que des risques et des incertitudes qui sont difficiles à prévoir. On compte parmi ces facteurs l'évolution de la législation ou réglementation, 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.