

# Carte de pointage - Hydro One Networks Inc.

9/29/2016

Résultats sur le rendement	Catégories de rendement	Mesures	2011	2012	2013	2014	2015	Tendance	Objectif	
									Industrie	Distributeur
<b>Approche vis-à-vis de la clientèle</b>  Les services sont fournis de manière à tenir compte des préférences des clients.	<b>Qualité du service</b>	Nouveaux services destinés aux consommateurs résidentiels ou aux petites entreprises branchés en temps voulu	92,00%	95,70%	97,40%	97,40%	97,50%		90,00%	
		Date et heure de rendez-vous respectées	93,90%	98,60%	98,40%	99,30%	98,50%		90,00%	
		Réponse en temps voulu aux appels téléphoniques	81,40%	83,40%	63,90%	69,60%	76,40%		65,00%	
	<b>Satisfaction de la clientèle</b>	Résolution dès la première communication			78,30%	79%	82%			
		Exactitude de la facturation				94,63%	98,59%		98,00%	
		Résultats du sondage sur la satisfaction de la clientèle			87%	85%	85%			
<b>Efficacité opérationnelle</b>  Une amélioration continue de la productivité et de l'indice rendement-coûts est atteinte. Le distributeur respecte les objectifs du réseau en matière de fiabilité et de qualité.	<b>Sécurité</b>	Niveau de sensibilisation du public					81,00%			
		Niveau de conformité avec le Règlement de l'Ontario 22/04 <sup>1</sup>	BA	BA	BA	BA	C			C
		Indice des incidents électriques graves	Nombre d'incidents liés au grand public	8	6	7	4	5		
	Taux par 10, 100 ou 1 000 km de ligne de transport		0,066	0,051	0,059	0,033	0,042			0,035
	<b>Fiabilité du réseau</b>	Nombre d'heures moyen où le client est privé d'électricité <sup>2</sup>	21,17	10,58	26,57	9,42	12,22			15,35
		Nombre moyen d'occurrences où le client est privé d'électricité <sup>2</sup>	3,93	3,15	4,23	2,96	3,07			3,44
	<b>Gestion de l'actif</b>	Avancement de la mise en œuvre du plan du réseau de distribution			Under Review	97%	116%			
		<b>Contrôle des coûts</b>	Évaluation de l'efficacité		5	5	5	5		
			Coût total par client <sup>3</sup>	1 072\$	1 041\$	1 046\$	1 069\$	983\$		
	Coût total par kilomètre de ligne de transport <sup>3</sup>	11 064\$	10 741\$	10 682\$	10 916\$	10 198\$				
<b>Réactivité aux politiques publiques</b>  Le distributeur remplit ses obligations imposées par le gouvernement (p. ex. les exigences légales et réglementaires imposées à la Commission et venant s'ajouter aux directives ministérielles).	<b>Gestion de la conservation et de la demande</b>	Économies d'énergie cumulatives nettes <sup>4</sup>					17,27%		1,159,02 GWh	
		<b>Branchement à des installations de production d'énergie renouvelable</b>	Réalisation en temps voulu des études d'impact du branchement aux installations de production d'énergie renouvelable	95,79%	99,39%	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%		90,00%		
<b>Rendement financier</b>  La viabilité financière est entretenue et les économies générées par l'efficacité opérationnelle peuvent être maintenues.	<b>Ratios financiers</b>	Liquidités : ratio de liquidité générale (actif à court terme/passif à court terme)	0,99	0,99	1,00	0,99	0,97			
		Levier financier : montant total de la dette (incluant endettement à court terme et à long terme)/capitaux propres	1,34	1,30	1,35	1,31	1,19			
		Rentabilité : taux de rendement des capitaux propres réglementé	Présumé (inclus dans les tarifs)	9,66%	9,66%	9,66%	9,66%	9,30%		
			Atteint	8,80%	8,72%	8,00%	6,26%	8,77%		

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 *Priorité à la conservation de l'énergie* de 2015 à 2020. Cette évaluation fait l'objet d'un examen et peut être modifiée à l'avenir.

**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 2015

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 2015) – Vue d'ensemble

En 2015, la performance de Hydro One Networks Inc. (appelée ci-après « la société » ou « Hydro One ») a dépassé les cibles sous tous les aspects, sauf en ce qui concerne un certain nombre d'incidents touchant le public.

Notre rendement en matière de contrôle des coûts s'est encore amélioré, la société affichant une nouvelle baisse des coûts totaux par client et par kilomètre de ligne de distribution. Cette amélioration des coûts en 2015 est la plus importante qui ait été enregistrée depuis les cinq dernières années, avec une réduction de plus de 8 % – ou 86 \$ – du coût total par client, et d'environ 6,6 % – ou 718 \$ – du coût total par kilomètre de ligne.

#### Qualité du service

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

En 2015, Hydro One a traité 16 908 demandes de nouveaux raccordements pour les clients résidentiels et les petites entreprises basse tension (dont l'installation électrique est raccordée à une ligne de moins de 750 volts) : 97,5 % de ces demandes ont été complètement traitées dans le délai de 5 jours ouvrables requis (ou à la date mutuellement acceptée par le client et le distributeur). Ce résultat dépasse, pour la 5<sup>e</sup> année consécutive, la cible de l'industrie établie à 90 %. La cible de l'industrie correspond à la mesure cible précise définie dans le Code des réseaux de distribution (*Distribution System Code*) de la Commission de l'énergie de l'Ontario (CEO).

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

Hydro One a programmé 29 909 rendez-vous en 2015. La société a respecté ces engagements dans 98,5 % des cas, dépassant ainsi, pour la 5<sup>e</sup> année consécutive, la cible de 90 % de l'industrie. Même si le résultat de 2015 représente une légère baisse (de 0,80 %) par rapport au dernier exercice, la performance quant au respect des rendez-vous programmés est en constante amélioration depuis les cinq dernières années. 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 à la date mutuellement acceptée 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 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. Hydro One entend résolument répondre aux attentes de ses clients en ce domaine.

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

Les agents du Centre d'appels de Hydro One ont traité 1,34 million d'appels téléphoniques en 2015, étant précisé que la société a enregistré un total de 2,6 millions appels de la clientèle. (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 2015, la société a répondu à 76,4 % des appels dans les 30 secondes suivant l'appel, dépassant ainsi de 11,4 % la cible de l'industrie. Ce résultat représente une amélioration notable de 6,8 % par rapport à l'exercice précédent. La société continue d'investir dans la satisfaction de la clientèle, ayant établi une cible interne de réponse aux appels dans les 30 secondes dans 80 % des cas. Le Code des réseaux de distribution de la CEO prévoit que le personnel des centres d'appels réponde aux appels dans les 30 secondes dans 65 % des cas où le client appelle directement le centre d'appels pour parler à un agent ou que son appel est transféré au centre d'appels. Durant l'année, la capacité de notre centre d'appels 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 notre cible interne, qui est de répondre dans les 30 secondes dans 80 % des cas.

## Satisfaction de la clientèle

- **Résolution dès le premier contact**

La mesure *Résolution dès le premier contact* indique si le distributeur a réussi à résoudre un problème soulevé par le client lors du premier contact de celui-ci. Hydro One mesure cette performance d'après les enquêtes qu'elle effectue sur les communications de problèmes dans les 5 jours suivant l'appel du client. Les résultats pour 2015 montrent que 82 % des problèmes ont été résolus lors du

premier contact fait par le client, ce qui représente une amélioration de 3 % par rapport à 2014, et un résultat très proche de la cible interne de la société fixée à 83 %. La CEO exige des distributeurs qu'ils déclarent cette mesure, mais aucune cible standard n'est établie pour l'industrie.

- **Exactitude des factures**

En 2015, la société a dépassé de 0,59 % la cible de l'industrie, avec un résultat de 98,59 %, ce qui représente aussi une amélioration d'environ 4 % par rapport à l'année précédente. Pour l'année 2013, la société avait mesuré l'exactitude des factures en termes de pourcentage de factures inexactes émises. À la fin de 2014, le calcul de la performance a changé lorsque la CEO a redéfini la mesure pour indiquer le pourcentage de factures exactes émises. En 2015, dans le souci d'assurer la cohérence des résultats des distributeurs, la CEO a décidé de supprimer les résultats de 2013 sur les cartes de pointage, publiant seulement les résultats des exercices 2014 et 2015.

En 2015, la CEO a approuvé notre demande visant à dispenser la société d'appliquer la facturation en fonction de l'heure de consommation (FHC) pour environ 170 000 clients dont les compteurs étaient difficiles d'accès et non en mesure de communiquer de manière fiable en raison d'une mauvaise couverture cellulaire. Si ces compteurs avaient été exclus des calculs en 2014 pour la mesure de l'exactitude des factures, la société aurait atteint un résultat de 97,86 % à cet égard. Avec l'amélioration de la couverture cellulaire, Hydro One sera en mesure de réduire le nombre de compteurs n'opérant pas efficacement et d'offrir à ces clients la facturation selon l'heure de consommation.

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

En 2015, la performance au chapitre de la satisfaction de la clientèle est demeurée stable, à 85 %. 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 agents du centre d'appels; sociétés locales de distribution (SLD); services de gestion de la végétation; nouveaux raccordements et mises à niveau, et services My Account. En vue d'accroître la satisfaction de la clientèle en 2016, l'équipe des services de gestion de la végétation et l'équipe responsable des nouveaux raccordements ont pris des mesures visant à améliorer la communication avec la clientèle, la programmation des rendez-vous, et l'exécution des demandes des clients. En même temps, d'importantes initiatives sont en préparation, comme la création d'alertes pour attirer l'attention des clients sur des factures élevées, les notifications d'envoi de la facture électronique, ou l'émission d'avis pour encourager la facturation électronique, le réarrangement de la facture, ou l'enrichissement du portail Web.

Les alertes pour factures élevées seront envoyées, avant la livraison de la facture, aux clients dont la consommation d'électricité durant la période de facturation a tendance à dépasser la moyenne. Les clients recevront aussi des conseils qui les aideront à rajuster leur

consommation avant la fin de la période de facturation. Avec les notifications d'envoi de la facture électronique, les clients qui se sont inscrits à cette option sauront quand la facture est prête. Les nouvelles notifications à cet égard permettront aux clients de mieux comprendre leur consommation d'énergie, encourageront les programmes d'économies d'énergie et de gestion de la demande de Hydro One, ainsi que l'utilisation des options libre-service en remplacement des appels au centre. La facture remaniée dans le design sera une facture moderne et plus facile à comprendre, le but étant de réduire les frustrations des clients vis-à-vis de la conception de la facture. Le portail Web sera rehaussé pour offrir une intégration fluide du site libre-service My Account de sorte à assurer un accès interactif aux renseignements sur la consommation et à des recommandations d'économies d'énergie basées sur les habitudes de consommation. Ces initiatives avancent bien; nous pensons qu'elles auront un impact sur la satisfaction des clients dès 2017.

## 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 pour être déclarés en 2016.

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

En 2015, première année où cette mesure a été suivie, Hydro One a atteint un résultat global de 81 %. Au cours de l'année, la société a mené un sondage pour 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 comprenait six (6) questions de base portant sur les sujets suivants : la probabilité qu'un client appellera Hydro One avant d'effectuer des travaux d'excavation; 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 à terre; la manipulation non autorisée d'un équipement électrique; et les mesures appropriées à prendre quand une ligne électrique tombe sur un véhicule occupé. On a ensuite pondéré les données selon l'âge, le sexe et la région en s'appuyant sur l'information du recensement de 2011 de Statistique Canada afin de refléter la composition démographique du territoire de desserte, et on a pondéré les réponses pour obtenir un pointage de sensibilisation agrégé (81 % en 2015).

La société a reçu en 2015 le Prix *Powerline Safety* (Sécurité à proximité des lignes électriques) de l'OSIE en reconnaissance de ses actions de sensibilisation à l'aide de son centre itinérant d'apprentissage interactif, appelé « À la découverte de l'électricité ». Il s'agit d'un centre éducatif mobile d'une superficie de 1 000 pi<sup>2</sup>, qui propose des expositions et des jeux interactifs. Plus de 30 000 visiteurs et 26 collectivités ont pu s'informer sur la sécurité à proximité de l'électricité, apprendre comment conserver l'énergie, et mieux comprendre le rôle que Hydro One joue dans la collectivité.

- **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 régir la sécurité des réseaux d'électricité et pour 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 Règlement de l'Ontario 22/04 est une conformité totale (100 %); le résultat de performance du distributeur est indiqué par la mention : Conformité (C); Non-conformité (NC); ou « Nécessite des améliorations (NA). Pour 2015, Hydro One a reçu la cote Conformité (C).

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

En 2015, l'OSIE a recensé chez Hydro One cinq (5) incidents électriques graves à déclaration obligatoire, ce nombre représentant un indice de 0,042 incident par 1 000 km de ligne de distribution. Même si ce résultat est légèrement supérieur au maximum de 0,035 incident établi par l'OSIE, la performance de notre société à cet égard continue de montrer une tendance globale à une baisse des incidents électriques graves touchant le public. Cette mesure a été créée pour suivre et améliorer au fil du temps la sécurité du public à proximité des lignes électriques de 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 touchant 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). Hydro One a commencé à apporter des améliorations au processus, notamment en enquêtant sur des événements impliquant la sécurité du public pour trouver des moyens d'améliorer les normes, les pratiques de travail ou les communications en vue d'atténuer le risque d'incidents similaires à l'avenir.

## Fiabilité du réseau

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

En 2015, la société a déclaré une durée moyenne de 12,22 heures par panne, ce qui représente une hausse d'environ 3 heures par rapport à 2014. Les pannes ont été principalement attribuables aux intempéries. Bien que la durée soit plus élevée que l'année dernière, la tendance des cinq (5) dernières années est positive, et la performance en 2014 et 2015 est inférieure à la cible de 15,35 heures prévue pour les distributeurs. Cette mesure indique la durée moyenne en heures d'une interruption de courant chez un client dans l'année. Cette durée est calculée en divisant le nombre total d'heures d'interruption de courant survenues chez les 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, y compris les interruptions causées par des tempêtes ou des orages majeurs de grande envergure. L'accroissement de la durée moyenne en 2015 est principalement attribuable à trois événements météorologiques importants, chacun ayant touché 10 % ou plus de la clientèle du réseau de distribution et ayant causé des dommages au réseau de distribution et au réseau de transport. Du 1<sup>er</sup> au 4 août, un orage violent a fait tomber des arbres sur des lignes électriques, entraînant des pannes de courant chez environ 144 000 clients, soit près de 11 % de notre clientèle. Entre le 6 et le 9 novembre, des vents soufflant à plus de 100 km/h ont cassé ou renversé un grand nombre de poteaux et causé des chutes d'arbres dans le Sud-Ouest, le Nord-Ouest de la province et la région de la baie Georgienne, provoquant des pannes chez près de 277 000 clients, soit près de 21 % de notre clientèle. Enfin, les 25 et 26 décembre, des vents de 70 km/h à 90 km/h ont, dans le Sud-Ouest de l'Ontario et sur le rivage du lac Huron, endommagé notre réseau et causé des pannes chez environ 189 000 clients, soit près de 14 % de la clientèle.

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

La fréquence des pannes a été de 3,07 pannes par client en 2015, résultat proche des 2,96 pannes en 2014, qui demeure malgré tout en deçà de la cible des distributeurs établie à 3,44. La tendance globale continue de s'améliorer, indiquant une réduction d'environ 22 % du nombre de pannes par client depuis 2011.

À noter qu'en raison de l'importante couverture rurale du réseau de distribution du Hydro One, toutes les intempéries survenant dans la province ont quelque impact sur une partie du réseau; cette situation peut entraîner de grandes variations dans la durée des pannes et leur fréquence.

## Gestion des ouvrages d'électricité

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

En 2015, la société a dépassé de 16 % ses projections en investissements dans le réseau en vue de répondre à un volume accru de travaux de maintenance sur des postes et des lignes de distribution. Ces investissements accrus ont été cependant partiellement neutralisés par une réduction des coûts de développement. La mesure des progrès dans la mise en œuvre du plan de gestion du réseau a été introduite par la CEO en 2013, et elle est établie par le distributeur. Le plan de gestion de Hydro One indique les dépenses en immobilisations 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 sont mesurés en divisant le montant total des dépenses en immobilisations effectivement engagées au cours de l'année calendaire visée par le montant total des dépenses en immobilisations planifiées pour la même année.

## Contrôle de coûts

- **Évaluation de l'efficacité**

Le contrôle des coûts est évalué 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 prévus 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 prévus dans une proportion de 25 % ou plus. L'évaluation comparative des coûts est influencée par la nature et le profil du réseau de distribution, les réseaux de distribution ruraux, comme dans le cas de Hydro One, ayant généralement des résultats inférieurs à ceux de réseaux de distribution urbains. En 2015, Hydro One est demeurée dans le Groupe 5, avec Algoma Power Inc., Toronto Hydro-Electric System Ltd., et West Coast Huron Energy Inc.

- **Coût total par client**

En 2015, le rendement annuel de Hydro One au chapitre des coûts s'est amélioré, avec une réduction de plus de 8 % – ou 86 \$ – du coût total par client par rapport à l'année précédente. Cette performance est principalement attribuable à une baisse des coûts d'exploitation, de maintenance et d'administration par suite d'une amélioration des recouvrements (donc, d'une baisse des dépenses liées aux créances irrécouvrables); une baisse des coûts de gestion de la végétation; et une baisse des volumes de travaux visant à localiser les pannes et à

rétablir le courant. 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.

- **Coût total par kilomètre de ligne**

Le coût total par kilomètre de ligne a baissé d'environ 6,6 % en 2015, soit une réduction de 718 \$ par rapport à 2014. Cette réduction est largement attribuable à la baisse des coûts d'exploitation, de maintenance et d'administration indiquée ci-dessus. 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.

## Conservation de l'énergie et gestion de la demande

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

Le 31 mars 2014, le ministère de l'Énergie a émis une directive concernant le nouveau cadre de travail *Priorité à la conservation de l'énergie* pour la période de 2015-2020, exigeant des distributeurs qu'ils soumettent leur plan de conservation de l'énergie et de gestion de la demande (CEGD) avant mai 2015. La nouvelle directive, en fait, a changé les mesures qu'utilisaient les distributeurs pour déclarer leur performance à ce chapitre. De ce fait, la CEO a modifié la carte de pointage, supprimant les mesures déclarées dans le passé. Le plan CEGD approuvé de Hydro One indique les jalons annuels qui aideront la société à atteindre la cible de 1 159,02 GWh en économies d'énergie nettes d'ici la fin décembre 2020, avec pour la première année, en 2015, une cible de 180,8 GWh d'économies. En 2015, Hydro One a réalisé des économies d'énergie de 200,16 GWh, dépassant ainsi d'environ 11 % la cible prescrite pour l'année, et atteignant 17,27 % de sa cible quinquennale. Ce résultat de 2015 ne comprend de données pour Norfolk Power.

## Raccordement des productions d'énergie renouvelable

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

En 2015, pour la troisième année consécutive, Hydro One a réalisé la totalité (100 %) des études d'impact des raccordements dans les délais prévus (soit 60 jours à partir de la date de réception de la demande de raccordement). 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 troisième année consécutive, la société a dépassé la cible de l'industrie, réalisant en temps voulu 99,78 % des raccordements de nouvelles microproductions. Selon la définition du *Code des réseaux de distribution*, la mesure définit le succès de la société quand celle-ci a raccordé 90 % – la cible de l'industrie – des microproductions d'énergie décentralisées (de moins de 10 kW) dans un délai de 5 jours ouvrables.

## **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 2015 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 2015, le ratio de liquidité générale a été de 0,97, soit une baisse de 2 % par rapport en 2014. Ce résultat indique que pour chaque dollar de la dette qui doit être payée au cours de l'exercice, la société dispose de 0,97 \$ de liquidités ou d'équivalents de liquidités pour couvrir ses obligations. À Hydro One, le ratio de liquidité générale est le rapport de son actif à court terme à son 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 2015, le ratio emprunts/capitaux propres de notre société était de 1,19.

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

Le rendement réglementaire des capitaux propres présumé de Hydro One a été de 9,30 % en 2015.

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

En 2015, le rendement des capitaux propres réalisé de Hydro One a été de 8,77 % pour les activités de distribution, un résultat inférieur au rendement des capitaux propres présumé (9,30 %). Malgré tout, ce rendement représente une hausse de 2,51 % par rapport à 2014. En 2014, les bénéfices avaient baissé du fait d'une augmentation des dépenses associées au service à la clientèle que nous avons engagées pour résoudre des problèmes de facturation et d'autres problèmes de service. Avec l'amélioration du service à la clientèle au cours de 2015, le rendement réglementaire des capitaux propres montre une amélioration par rapport à 2014.

## Note aux lecteurs de la Discussion et analyse de la direction: Carte de pointage 2015

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 de tels écarts ou différences sont, par exemple, des interventions législatives ou réglementaires, les conditions des marchés financiers, la conjoncture économique, 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 de tels énoncés. 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 écarts ou différences sont, par exemple, des interventions législatives ou réglementaires, des volumes accrus inattendus d'appels au centre d'appels, les conditions des marchés financiers, la conjoncture économique, 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.