

Carte de pointage - Hydro Ottawa Limited

9/12/2024

Résultats sur le rendement	Catégories de rendement	Mesures	2019	2020	2021	2022	2023	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	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	↔	90,00%		
		Date et heure de rendez-vous respectées	99,59%	99,56%	98,86%	99,43%	95,32%	↘	90,00%		
		Réponse en temps voulu aux appels téléphoniques	86,15%	74,60%	83,14%	76,81%	86,99%	↗	65,00%		
	Satisfaction de la clientèle	Résolution dès la première communication	89,32%	89,88	89,04%	86,03%	85,65%				
		Exactitude de la facturation	99,90%	99,88%	99,88%	99,84%	99,88%	↘	98,00%		
		Résultats du sondage sur la satisfaction de la clientèle	94,00%	95,00	95,00%	93,00%	91,00%				
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	72,00%	72,00%	72,00%	72,00%	72,00%				
		Niveau de conformité avec le Règlement de l'Ontario 22/04 ¹	C	C	C	C	C	↔		C	
		Indice des incidents	Nombre d'incidents liés au grand public	0	1	0	1	0	↔		0
	Fiabilité du réseau	électrique graves	Taux par 10, 100 ou 1 000 km de ligne de transport	0,000	0,171	0,000	0,167	0,000	↔		0,000
			Nombre d'heures moyen où le client est privé d'électricité ²	0,77	0,83	0,83	1,02	1,03	↗		0,91
		Nombre moyen d'occurrences où le client est privé d'électricité ²	0,75	0,72	0,62	0,69	0,63	↘		0,74	
	Gestion de l'actif	Avancement de la mise en œuvre du plan du réseau de distribution		84,69%	89,00	92,00%	90,00%	75,00%			
		Contrôle des coûts	Évaluation de l'efficacité		4	4	4	4	4		
	Coût total par client ³		733\$	714\$	719\$	811\$	935\$				
	Coût total par kilomètre de ligne de transport ³		42 694\$	41 819\$	42 365\$	46 747\$	54 210\$				
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	Branchement à des installations de production d'énergie renouvelable	Branchement en temps voulu de nouvelles installations de production de petite taille intégrées		100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	↔	90,00%	
Rendement financier La viabilité financière est entretenue et les économies générées par l'efficacité opérationnelle peuvent être maintenues.	Ratios financiers	Liquidités : ratio de liquidité générale (actif à court terme/passif à court terme)		1,14	0,81	1,00	0,90	0,94			
		Lever financier : montant total de la dette (incluant endettement à court terme et à long terme)/capitaux propres		1,90	1,98	1,92	1,99	1,94			
		Rentabilité : taux de rendement des capitaux propres réglementé	Présumé (inclus dans les tarifs)	8,98%	8,98%	8,34%	8,34%	8,34%			
			Atteint	8,82%	7,24%	8,49%	6,94%	6,15%			

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

2. 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.

Légende:

Tendance sur 5 ans

↗ vers le haut ↘ vers le bas ↔ stable

Année actuelle

● objectif atteint ● objectif non-atteint

Discussion et analyse de gestion de la carte de pointage 2023

(« DAG de la carte de pointage 2023 »)

Le lien ci-dessous donne accès à un document intitulé « Carte de pointage — Description des mesures du rendement ». Celui-ci présente les définitions techniques, des descriptions en langage clair et le mode de comparaison des mesures pour chacune des mesures de la carte de pointage dans la DAG de la carte de pointage 2023 :

<https://www.oeb.ca/sites/default/files/uploads/Scorecard Performance Measure Descriptions fr.pdf>

DAG de la carte de pointage – Vue d'ensemble

Hydro Ottawa limitée (Hydro Ottawa) est une société de distribution locale (SDL) réglementée qui mène ses activités dans la ville d'Ottawa et la municipalité de Casselman. Hydro Ottawa est détenue à part entière par la Ville d'Ottawa et est la troisième plus grande entreprise d'électricité appartenant à une municipalité en Ontario. Hydro Ottawa fournit de l'électricité propre, sûre et fiable à environ 364 000 clients résidentiels et commerciaux sur un territoire de 1 116 kilomètres carrés.

La Commission de l'énergie de l'Ontario (CEO) est l'organisme de réglementation indépendant des secteurs de l'électricité et du gaz naturel de l'Ontario. Le fonctionnement de la CEO s'arrime principalement au Cadre de réglementation renouvelé, qui établit des objectifs visant à guider les distributeurs et à mieux servir les consommateurs. Pour les entreprises d'électricité réglementées, les objectifs sont les suivants : offrir des services centrés sur la clientèle, améliorer l'efficacité opérationnelle, faire preuve de réactivité aux politiques publiques et générer un rendement financier durable. Le taux de réussite des distributeurs à atteindre ces objectifs est mesuré et publié chaque année par la CEO dans la Carte de pointage des services publics. La présente carte de pointage fait état des résultats d'Hydro Ottawa en 2023 relativement à 21 mesures de rendement. La présente *Discussion et analyse de gestion* a été ajoutée à la carte de pointage par Hydro Ottawa dans le but d'appuyer le Cadre de réglementation renouvelé de la CEO et de favoriser des échanges significatifs avec ses clients.

En 2023, Hydro Ottawa a été touchée par plusieurs événements météorologiques graves sur son territoire de service, y compris des tempêtes de verglas, des tempêtes de vent, des orages violents, des tornades et des inondations. De plus, l'entreprise a vécu une grève d'employés de 84 jours. Ces événements, combinés à une hausse des coûts et des taux d'intérêt, ont eu des

répercussions considérables sur les coûts d'Hydro Ottawa. Cependant, Hydro Ottawa demeure déterminée à réaliser des gains de productivité et intègre l'amélioration continue à toutes ses opérations.

Qualité du service

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

La section 7.2 du Code des réseaux de distribution exige que le raccordement en réponse à une nouvelle demande de service en basse tension (moins de 750 volts) soit effectué en cinq jours ouvrables ou moins, et ce, après que toutes les conditions de service applicables sont satisfaites, ou à une date ultérieure selon l'entente conclue entre le client et le distributeur. Cette exigence doit être respectée à au moins 90 % du temps. En 2023, Hydro Ottawa a respecté cette exigence à 100 % du temps, raccordant 3 270 nouveaux services en basse tension en moins de cinq jours.

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

La section 7.4 du Code des réseaux de distribution spécifie que lorsqu'un client doit être présent pour un rendez-vous, le distributeur doit offrir un rendez-vous durant les heures d'ouverture habituelles, au cours d'une plage horaire ne dépassant pas quatre heures, et arriver au rendez-vous à l'intérieur de la plage horaire fixée. Le rendement du distributeur est mesuré en fonction du pourcentage de fois qu'il se présente à ses rendez-vous à l'intérieur de la plage horaire fixée; il doit en outre respecter cette exigence à au moins 90 % du temps. En 2023, Hydro Ottawa a fixé 9 379 rendez-vous et a respecté 95,3 % de ses rendez-vous à l'heure prévue.

En majorité, le non-respect des rendez-vous était attribuable à une grève d'employés de 84 jours et à des événements météorologiques graves, qui ont obligé le distributeur à réaffecter les effectifs nécessaires aux opérations de rétablissement du service d'électricité.

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

Le Code des réseaux de distribution de la CEO, section 7.6, exige que les appels entrants au centre d'appels du distributeur soient répondus en 30 secondes ou moins. Cette exigence doit être respectée à au moins 65 % du temps. En 2023, le centre de contact avec la clientèle d'Hydro Ottawa a reçu 180 606 appels des clients. Sur ce nombre, 86,99 % ont été répondus en 30 secondes ou moins. Le résultat de 2023 est cohérent avec la moyenne historique du distributeur.

Satisfaction de la clientèle

- **Résolution dès la première communication**

Par « résolution dès la première communication », on entend que le problème d'un client est réglé dès son contact initial, éliminant la nécessité de faire d'autres appels ou démarches. La CEO n'impose pas de moyen précis pour obtenir cette donnée, ce qui laisse une certaine souplesse aux distributeurs.

Hydro Ottawa mesure sa résolution dès la première communication à l'aide d'un sondage téléphonique. À cette fin, des clients ayant récemment contacté le distributeur sont choisis au hasard pour répondre au sondage. En 2023, Hydro Ottawa a obtenu un résultat de 85,56 % pour la mesure de résolution dès la première communication. Des 2 397 clients ayant répondu au sondage, 2 053 ont indiqué que leur problème avait été réglé dès le premier contact.

Le résultat de 2023 est plus bas comparativement au rendement historique du distributeur, et ce, en raison de la hausse du volume d'appels durant la tempête de verglas d'avril, des répercussions de la grève d'employés de 84 jours et des changements apportés au portail client MonCompte.

- **Exactitude de la facturation**

Le Code des réseaux de distribution de la CEO, section 7.1, stipule qu'une facture est exacte si elle contient les bons renseignements sur le client, des lectures de compteur précises et des renseignements tarifaires exacts. Le résultat de 2023 d'Hydro Ottawa en ce qui concerne l'exactitude la facturation est de 99,88 %, ce qui surpasse la norme de l'industrie, établie à 98 %.

- **Résultat du sondage sur la satisfaction de la clientèle**

La CEO exige que les distributeurs mesurent la satisfaction de la clientèle et en fasse état tous les deux ans. La CEO laisse la méthode d'obtention de cette donnée à la discrétion des distributeurs.

Hydro Ottawa utilise les services d'un fournisseur indépendant pour mener son sondage de satisfaction de la clientèle. Le sondage mesure la satisfaction générale des clients à l'égard d'Hydro Ottawa sur le plan de la fiabilité, du service à la clientèle, des pannes de courant, de la facturation, du coût de l'électricité et de l'image de l'entreprise. Hydro Ottawa utilise ces renseignements pour approfondir sa compréhension des besoins et attentes des clients, et pour orienter ses activités de relations avec la clientèle.

En 2023, le degré de satisfaction de la clientèle d'Hydro Ottawa est demeuré fort positif compte tenu du résultat de 91 %.

Sécurité

- **Sécurité publique**

L'Office de la sécurité des installations électriques (OSIE), l'organisme de réglementation de la sécurité électrique en Ontario, a élaboré trois mesures de la sécurité à l'aide de rétroactions obtenues auprès de parties prenantes de l'industrie. Ces mesures ont été adoptées par la CEO pour évaluer le rendement en matière de sécurité, puis incorporées dans la carte de pointage.

Hydro Ottawa priorise la sécurité en faisant la promotion de la sensibilisation à la sécurité électrique et en respectant de rigoureuses normes de sécurité. D'une année à l'autre, Hydro Ottawa atteint systématiquement les cibles établies par la carte de pointage en matière de sécurité et de conformité. L'entreprise s'emploie d'ailleurs à perpétuer, année après année, son rendement au chapitre de la sécurité.

- **Composante A – Niveau de sensibilisation du public**

La CEO exige que les distributeurs mènent un sondage sur la sécurité tous les deux ans. L'OSIE, en collaboration avec les distributeurs, a élaboré un sondage normalisé pour mesurer la sensibilisation du public à la sécurité électrique. Hydro Ottawa confie à une tierce partie la tâche de mener son sondage bisannuel sur la sensibilisation du public à la sécurité électrique.

Hydro Ottawa a mené son plus récent sondage en mars 2024 et a obtenu un résultat de 72 % pour la sensibilisation du public à l'égard de la sécurité. Ce pourcentage est cohérent avec le résultat obtenu par Hydro Ottawa au terme du sondage mené en 2022.

- **Composante B – Niveau de conformité au Règlement de l'Ontario 22/04**

Le Règlement sur la sécurité de la distribution d'électricité, Règlement de l'Ontario 22/04, établit pour les distributeurs des exigences basées sur des objectifs en matière de sécurité électrique pour la conception, la construction et l'entretien de leurs réseaux. Hydro Ottawa, comme distributeur, a une cible spécifique de 100 % de conformité à ce règlement, qu'elle s'efforce d'atteindre chaque année.

En 2023, Hydro Ottawa a été entièrement conforme au règlement. Hydro Ottawa a réagi à tous les éléments ci-après et, le cas échéant, les a réglés : inspections de diligence raisonnable; préoccupation envers la sécurité du public; enquêtes de conformité; et vérifications annuelles menées par l'OSIE. Ce résultat témoigne de son engagement marqué à l'égard de la sécurité des employés et du public.

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

Le Règlement sur la sécurité de la distribution d'électricité, Règlement de l'Ontario 22/04, exige que les distributeurs signalent tous les incidents électriques graves à l'OSIE. L'OSIE définit un incident électrique grave comme suit : a) tout contact avec l'électricité ayant causé la mort d'une personne ou des blessures graves; b) tout contact par inadvertance avec tout élément d'un réseau de distribution fonctionnant à 750 volts ou davantage ayant causé ou ayant le potentiel de causer la mort d'une personne ou des blessures graves; ou c) tout incendie ou explosion dans toute partie d'un réseau de distribution fonctionnant à 750 volts ou davantage ayant causé ou ayant le potentiel de causer la mort d'une personne ou des blessures graves, à l'exception d'une explosion ou d'un incendie causé par la foudre.

Pour l'année de signalement 2023 (du 1^{er} avril 2022 au 31 mars 2023), Hydro Ottawa a signalé à l'OSIE 20 incidents électriques. Les 20 incidents étaient principalement attribuables à des contacts entre de l'équipement ou du matériel et des lignes d'Hydro Ottawa. Des 20 incidents, aucun n'a été considéré comme un incident électrique grave impliquant le grand public. En conséquence, le taux d'incidents électriques graves d'Hydro Ottawa a été de zéro par 1 000 kilomètres de lignes, ce qui respecte l'objectif de la CEO.

Fiabilité du réseau

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

En 2023, les clients d'Hydro Ottawa ont été privés d'électricité durant 1,03 heure en moyenne, soit une très légère augmentation par rapport au résultat de 2022, qui était de 1,02 heure en moyenne. Ce résultat a dépassé la cible de 0,91, établie par la CEO pour Hydro Ottawa en fonction de son rendement historique. Cette hausse des pannes est attribuable aux événements météorologiques violents qui sont survenus en 2023, y compris la tempête de verglas d'avril. Hydro Ottawa a également dû composer avec des problèmes dans son réseau, dont des défaillances d'équipement, ainsi qu'avec des événements indépendants de sa volonté.

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

En 2023, les clients d'Hydro Ottawa ont été privés d'électricité à 0,64 occasions en moyenne (excluant les arrêts d'approvisionnement attribuables au réseau de transport et les événements majeurs). Ce résultat est positif compte tenu de la cible de la CEO – fixée à 0,74 occurrences – et du résultat de 0,69 obtenu en 2022.

Hydro Ottawa a amélioré son rendement en mettant en place des changements stratégiques dans son réseau d'électricité. Parmi ces changements : meilleure coordination des dispositifs de protection, réaménagement des longues portions de lignes aériennes en segments plus courts et mise en œuvre d'un programme de gestion de la végétation plus exhaustif. Ces changements ont contribué à limiter le nombre de clients touchés par des pannes.

Gestion de l'actif

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

Le plan du réseau de distribution (PRD) d'Hydro Ottawa décrit les dépenses en immobilisations qui sont requises pour entretenir et agrandir le réseau afin de répondre aux besoins actuels et futurs des clients d'Hydro Ottawa. Ce plan quinquennal a été approuvé en 2021 par la CEO. Hydro Ottawa mesure l'avancement de la mise en œuvre de son PRD en tant qu'un ratio des dépenses en immobilisations totales réelles faites durant une année par rapport au montant total des dépenses en immobilisations prévues pour la même année (excluant les défaillances imprévues, l'accès au réseau et les investissements généraux dans les installations).

En 2023, Hydro Ottawa a effectué 75 % des dépenses prévues pour ses projets. Bien qu'Hydro Ottawa s'efforce chaque année de mettre en œuvre 100 % de son PRD annuel, des enjeux imprévus – principalement une grève d'employés de 84 jours – ont mené à des retards dans tous les programmes qui étaient planifiés.

Contrôle des coûts

- **Évaluation de l'efficacité**

Les coûts totaux pour les SDL de l'Ontario sont évalués par Pacific Economics Group (PEG) LLC au nom de la CEO afin de produire un classement unique en matière d'efficacité. Les distributeurs d'électricité sont répartis en cinq groupes, déterminés en fonction de la valeur de la différence entre les coûts réels et prévus de chacun. Chaque groupe se voit attribuer une cote d'évaluation de l'efficacité se situant entre un et cinq. En 2022, les résultats d'Hydro Ottawa ont classé l'entreprise dans le Groupe 4, qui est considéré comme « passable » et qui se définit comme ayant des coûts réels entre 10 % et 25 % au-dessus des coûts prévus, selon le modèle économétrique de PEG. Hydro Ottawa demeure déterminée à réaliser des gains de productivité et intègre l'amélioration continue à toutes ses opérations. Dans le cadre de sa requête tarifaire approuvée pour les années 2021 à 2025, Hydro Ottawa a clairement fait état de ses réalisations et de ses plans d'avenir relativement à la productivité et à l'amélioration continue.

- **Coût total par client**

Le coût total par client est évalué par PEG au nom de la CEO et correspond à ceci : la somme des dépenses en immobilisations et des frais d'exploitation, divisée par le nombre total de clients desservis par Hydro Ottawa.

Le résultat de rendement pour 2023 est de 953 \$ par client. La hausse annuelle du coût évalué par PEG est principalement attribuable à deux facteurs : 1) la grève d'employés de 84 jours, qui a entraîné des coûts supplémentaires sur le plan des entrepreneurs, de la sécurité et des frais juridiques, et 2) les événements météorologiques violents. Hydro Ottawa continue de se concentrer sur l'amélioration de sa productivité, sur les projets qui visent à réduire les coûts et sur son orientation stratégique générale pour fournir un service fiable dans le cadre d'un mode de fonctionnement efficace, le tout pour maintenir la compétitivité de ses tarifs.

- **Coût total par kilomètre de ligne**

Le coût total par kilomètre (km) de ligne de transport est évalué par PEG au nom de la CEO et correspond à ceci : la somme des dépenses en immobilisations et des frais d'exploitation, divisée par le nombre total de km de lignes qu'Hydro Ottawa exploite sur son territoire de service. Pour l'année 2023, le coût total par km de ligne d'Hydro Ottawa s'établit à 54 210 \$, soit une hausse de 7 463 \$ par rapport à l'année précédente.

Comme mentionné ci-haut, la hausse du résultat obtenu par PEG peut s'expliquer par la grève d'employés de 84 jours et des événements météorologiques violents.

Branchement à des installations de production d'énergie renouvelable

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

La section 6.2.7 du Code des réseaux de distribution de la CEO stipule que les distributeurs doivent raccorder les installations de production de petite taille intégrées (jusqu'à 10 kW) à son réseau de distribution en cinq jours ouvrables ou moins, ou à une date ultérieure convenue par les deux parties. Le Code des réseaux de distribution exige que les distributeurs satisfassent à cette exigence 90 % du temps.

En 2023, Hydro Ottawa a raccordé 84 nouvelles installations de production de petite taille intégrées, toutes (100 %) à l'intérieur de l'échéancier prescrit de cinq jours ouvrables, ce qui surpasse l'objectif de l'industrie qui est fixé à 90 %.

Ratios financiers

- **Liquidité : ratio de liquidité générale (actif à court terme/passif à court terme)**

Le ratio de liquidité d'Hydro Ottawa a augmenté, passant de 0,90 en 2022 à 0,94 en 2023. Ce résultat signifie que pour chaque dollar de passif au cours de l'année, Hydro Ottawa disposait de 0,94 \$ pour assumer ses obligations.

- **Levier financier : montant total de la dette (incluant endettement à court terme et à long terme)/capitaux propres**

La CEO utilise une structure du capital présumée de 60 % d'endettement et de 40 % de capitaux propres pour les distributeurs d'électricité qu'elle réglemente lorsqu'elle établit les tarifs. La structure présumée se traduit par un ratio endettement/capitaux propres de 1,5 ($60/40=1,5$). Un ratio endettement/capitaux propres supérieur à 1,5 indique qu'un distributeur est plus endetté que la structure du capital. En 2023, le ratio endettement/capitaux propres d'Hydro Ottawa a été de 1,94.

Depuis plusieurs années, Hydro Ottawa accuse un ratio endettement/capitaux propres plus élevé qui s'explique par ses importantes dépenses en immobilisations, nécessaires pour remplacer les infrastructures vieillissantes de son réseau. Bien qu'Hydro Ottawa ait un niveau d'endettement plus élevé par rapport à la structure du capital, elle parvient à gérer le coût de ses emprunts par l'émission d'une dette à long terme et par l'adoption d'un programme d'achat de papier commercial.

- **Rentabilité : taux de rendement des capitaux propres réglementé – présumé (inclus dans les tarifs)**

Les tarifs de distribution actuels d'Hydro Ottawa ont été approuvés par la CEO selon la prévision que l'entreprise atteindra un taux de rendement des capitaux propres réglementé (présumé) de 8,34 %. Si, dans les faits, le rendement diffère de plus ou moins 3 % de cette prévision, un examen réglementaire de la structure de revenus et de coûts d'Hydro Ottawa pourrait être réalisé par la CEO.

- **Rentabilité : taux de rendement des capitaux propres réglementé – atteint**

En 2023, Hydro Ottawa a atteint un taux de rendement des capitaux propres réglementé de 6,15 %, ce qui est 2,19 % au-dessous du rendement des capitaux propres présumé et à l'intérieur de la marge de plus ou moins 3 % permise par la CEO. Le taux de rendement des capitaux propres de 2023 est principalement attribuable aux coûts liés aux conditions météorologiques graves, à des hausses à court terme des taux d'intérêt et à la grève d'employés de 84 jours.

Remarque aux lecteurs de la DAG de la carte de pointage 2023

Les renseignements fournis par les distributeurs relativement à leur rendement futur (ou ce qui peut être interprété comme étant de l'information de nature prospective) pourraient être soumis à différents risques, incertitudes et autres facteurs pouvant faire en sorte que les événements, conditions ou résultats diffèrent en réalité des résultats passés ou des résultats envisagés par le distributeur en ce qui concerne son rendement futur. Parmi les facteurs qui peuvent causer de telles différences : modifications apportées à la législation ou à la réglementation, conditions des marchés financiers, conditions économiques en général et conditions météorologiques. Pour ces raisons, les renseignements relatifs au rendement futur sont au meilleur jugement des gestionnaires à la date de publication de la carte de pointage et pourraient être sensiblement différents dans l'avenir.