

Carte de pointage - Hydro One Remote Communities Inc.

8/15/2024

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						↔	90,00%		
		Réponse en temps voulu aux appels téléphoniques	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	↔	65,00%		
	Satisfaction de la clientèle	Résolution dès la première communication	100%	100%	100%	100%	100%				
		Exactitude de la facturation	96,88%	94,28%	89,35%	94,82%	94,83%	↔	98,00%		
		Résultats du sondage sur la satisfaction de la clientèle	93%	93%	96%	96%	95%				
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	72,38%	72,38%	73,93%	73,93%	73,70%				
		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	0	0	0	0	↔	0	
	Fiabilité du réseau	Indicateurs des incidents électriques graves	Taux par 10, 100 ou 1 000 km de ligne de transport	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	↔	0,000	
			Nombre d'heures moyen où le client est privé d'électricité ²	6,58	8,27	6,72	9,34	8,96	↔	6,81	
		Nombre moyen d'occurrences où le client est privé d'électricité ²	3,69	3,42	3,33	3,94	3,15	↔	3,29		
	Gestion de l'actif	Avancement de la mise en œuvre du plan du réseau de distribution		98%	108%	88%	98%	94%			
		Contrôle des coûts	Évaluation de l'efficacité								
	Coût total par client ³										
	Coût total par kilomètre de ligne de transport ³										
Branchement à des installations de production d'énergie renouvelable		Branchement en temps voulu de nouvelles installations de production de petite taille intégrées								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)		0,98	1,02	0,75	0,42	0,37		
Lever 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)								

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

Rapport de gestion de la carte de pointage pour l'exercice 2023

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 2023, 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 :

[https://www.oeb.ca/oeb/ Documents/scorecard/Scorecard Performance Measure Descriptions.pdf](https://www.oeb.ca/oeb/Documents/scorecard/Scorecard Performance Measure Descriptions.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 exerce ses activités dans le nord de l'Ontario et qui dessert 4 847 clients répartis dans 14 collectivités non branchées au réseau provincial, ainsi que dix collectivités branchées au réseau d'électricité provincial. Les collectivités desservies par HO Remote sont isolées et disséminées un peu partout dans le grand 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 excédent ou insuffisance dans le revenu est crédité ou imputé au compte d'écarts lié à la protection des tarifs en région rurale et éloignée (*Rural or Remote Rate Protection Variance Account*), lequel est mis à la disposition de la Commission de l'énergie de l'Ontario (« CEO »). Dix-neuf 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, sauf dans le cas de 14 collectivités, 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 2023, 20 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 d'exploitation direct le plus

élevé pour la société. Le coût du carburant varie en fonction des fluctuations des prix des matières premières, du mode de livraison et des économies d'échelle sur le volume requis pour produire suffisamment d'électricité pour satisfaire à la demande des clients. La possibilité de recourir davantage aux nouvelles technologies d'énergie renouvelable est examinée continuellement tandis que ces dernières progressent, mais la production d'électricité à partir de carburant diesel est actuellement la technologie la plus fiable et la plus économique.

Seize collectivités n'ont pas d'accès routier permanent; elles sont uniquement accessibles par avion ou par des routes d'hiver ou, dans le cas de deux communautés, par barge. En raison de la taille et de l'éloignement du territoire desservi par la société, les coûts associés au transport du carburant, de l'équipement et du personnel, ainsi qu'à l'hébergement du personnel, constituent une part importante des coûts de la société. L'utilisation et la viabilité des routes d'hiver menant à ces collectivités constituent l'une des principales variables des coûts d'exploitation de la société. 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 et ordonnance tarifaire EB-2021-0034 de 2022, la CEO indique que HO Remote est exclue de son analyse comparative en raison des circonstances uniques dans lesquelles la société exerce ses activités. Comme la CEO l'a mentionné dans de précédentes décisions, HO Remote est unique en raison de son mode d'exploitation et de son financement par recouvrement des coûts associés 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 2023, HO Remote a traité 229 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), ce qui représente une progression de 80 % des demandes de nouveaux branchements par rapport à l'année précédente. Cette progression est attribuable à l'augmentation des programmes de construction de logements de Services aux Autochtones Canada. Toutes ces demandes, soit 100 % de celles-ci, ont été traitées dans un délai de cinq jours ouvrables ou dans un délai convenu par le client et le distributeur. Ce résultat est comparable à celui de l'année précédente et il est supérieur à la cible de l'industrie qui est fixée à 90 %.

- **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 4 920 appels téléphoniques de la part de clients en 2023 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. Les articles 7.6.2 et 7.6.3 du DSC prévoient 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.

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 2023, 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, ce qui est comparable aux années précédentes.

- **Exactitude de la facturation**

En 2023, HO Remote a émis 51 931 factures avec un taux d'exactitude de 95 %, ce qui est comparable à l'année précédente. HO Remote n'a jamais atteint la cible de l'industrie établie à 98 %, principalement parce 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, et qu'en conséquence, les relevés de compteurs se font 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 ou par courriel au bureau de la société et entrés dans le système par l'équipe de la facturation. Si des relevés ne sont pas effectués ou s'ils sont envoyés en retard, cela donne lieu à des factures estimatives non planifiées. En 2023, la société a recensé 2 684 factures estimatives non planifiées. Ce résultat est comparable à celui de l'année précédente et s'explique par la difficulté à recevoir des relevés de compteurs en temps voulu dans certaines de nos collectivités. HO Remote a également continué d'effectuer des relevés de compteur au moins une fois par trimestre pour les clients saisonniers, mais du fait que les compteurs d'un certain nombre d'entre eux 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 planifier ses travaux et répondre aux priorités des clients. En 2023, aux fins de la communication d'informations pour la période 2023/2024, la société a engagé une firme de recherche pour effectuer un sondage aléatoire par téléphone auprès de sa clientèle. À la question « Globalement, êtes-vous très satisfait, satisfait, pas satisfait ou absolument pas satisfait du service d'électricité que vous recevez de HO Remote? », 95 % des clients ont dit être satisfaits ou très satisfaits du service. Ce taux de satisfaction positif est attribuable surtout à la constance et à la fiabilité de l'approvisionnement en électricité.

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 relativement à l'exercice 2015.

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

Au début de 2024, HO Remote a chargé une firme de recherche d'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 2023, la société a déclaré un niveau de sensibilisation global de 73,7 %, ce qui est comparable au résultat du sondage précédent. Le rapport sur la sensibilisation à la sécurité est utilisé pendant deux ans. La proportion des répondants qui sont conscients du danger d'un contact avec une ligne électrique s'est établie à 91 % et celle des répondants qui sont conscients des dangers de toute interaction non autorisée avec de l'équipement électrique s'est établie à 86 %. Cependant, bon nombre de clients ne sont pas conscients des risques associés aux câbles souterrains, car il n'y a que très peu de câbles souterrains dans le territoire desservi par HO Remote. La société a mis en place diverses mesures éducatives qui consistent notamment à installer des panneaux d'avertissement dans ses centrales hydroélectriques et au diésel, à faire des annonces à la radio, à faire des présentations dans les écoles ou dans des salles communautaires, à joindre aux factures des feuillets d'information sur les dangers électriques, à envoyer des bulletins d'information électroniques et à afficher des mises en garde sur son site Web. La société prévoit poursuivre les efforts en ce sens.

- **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 au début de 2004 suite aux recommandations de l'OSIE afin d'assurer la sécurité des réseaux d'électricité pour les résidents de l'Ontario. Ce règlement établit les exigences de base pour l'exploitation sécuritaire du réseau de distribution en Ontario. Les distributeurs doivent se soumettre à une vérification annuelle portant sur l'observation du règlement en ce qui a trait à la conception, la construction et l'entretien des réseaux de distribution. Cette vérification annuelle est exécutée par un vérificateur indépendant. Un rapport final ainsi qu'une déclaration signée de conformité au règlement pour toutes les sections qui ne sont pas couvertes par la vérification sont soumis à l'OSIE. La cible de rendement pour la conformité au règlement est une conformité totale, mais le distributeur peut recevoir l'une des mentions suivantes : conforme (C); non conforme (NC) ou besoin d'amélioration (BA). HO Remote a atteint la cible de rendement pour 2023 et a reçu la mention « conforme (C) ».

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

Pour 2023, 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 260 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'électricité¹**

Pour 2023, la durée moyenne des pannes déclarées par HO Remote s'est établie à 8,96 heures. Cette durée a baissé de 0,38 heure par rapport à 2022 (9,34 heures), mais elle est supérieure de 2,15 heures à la durée cible de la CEO (6,81 heures). La durée moyenne des pannes est restée à un niveau comparable à celui de l'année précédente, mais le dépassement de la durée cible de la CEO est attribuable aux dégâts plus importants causés par la foudre. Le chiffre indiqué représente la durée moyenne des interruptions de service pour les clients. Ce résultat correspond au ratio du total des heures d'interruption de service pour les clients par rapport au nombre total de clients desservis, exprimé sous forme de durée moyenne en heures pour la période visée.

- **Nombre moyen d'occurrences où le client est privé d'électricité²**

En 2023, la fréquence des pannes s'est établie à 3,15 pannes par client, en baisse de 0,79 panne par client par rapport à 2022 (3,94 pannes par client). Cette baisse est attribuable à l'incidence moins forte des interférences externes (oiseaux, animaux et

¹ La cible spécifique au distributeur pour HO Remote est indiquée sur la carte de pointage de la CEO et est établie en fonction de la version actuellement approuvée du plan de gestion du réseau de distribution.

² La cible spécifique au distributeur pour HO Remote est indiquée sur la carte de pointage de la CEO et est établie en fonction de la version actuellement approuvée du plan de gestion du réseau de distribution.

véhicules). Le résultat de 3,15 pannes par client en 2023 est comparable à la cible de la CEO (3,29 pannes par client). Ce nombre correspond à la fréquence moyenne des interruptions de service pour les clients, établie en fonction du ratio du nombre total d'interruptions de service pour les clients par rapport au nombre total de clients desservis, exprimé sous forme de nombre moyen d'interruptions de service pour les clients au cours de la période visée.

Pour les deux mesures ci-dessus, le résultat ne tient pas compte de l'incidence des cas de force majeure et des pertes d'alimentation.

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. Les mesures actuellement utilisées pour la planification des activités de production et de distribution sont les coûts de gestion des opérations et frais d'administration et les dépenses en immobilisations. La cible pour 2023 a été ratée de peu parce que le report de certains projets d'immobilisations a entraîné une baisse des dépenses. Ces dernières se sont établies à 45,7 M\$, ce qui correspond à 94 % de leur montant prévu (48,7 M\$). En 2022, le montant des dépenses s'était établi à 35,9 M\$, ce qui correspondait à 98 % de leur montant prévu (36,5 M\$). L'écart était attribuable à la baisse des charges d'exploitation, d'entretien et d'administration engagées dans le cadre de projets et à l'accent mis sur des projets d'immobilisations. Contrairement aux années passées, dans le plus récent plan de gestion de réseau, les dépenses en immobilisations n'ont pas été limitées à celles qui sont habituellement engagées 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 associés à la protection des tarifs d'électricité en région rurale et éloignée.

Branchement à des installations de production d'énergie renouvelable

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

Cette mesure détermine si la société a réussi à brancher 90 % des installations de production de petite taille intégrées (de moins de 10 kW) dans un délai de cinq jours ouvrables ou à une date ultérieure dont ont convenu le distributeur et le propriétaire de l'installation de production de petite taille intégrée, une fois que ce dernier a informé le distributeur qu'il a satisfait à toutes les conditions de service applicables et qu'il a reçu toutes les approbations requises, conformément à l'article 6.2.7 et au paragraphe 6.2.7A du DSC. En 2023, 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 2023

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 des déclarations et informations prospectives. Ces déclarations comprennent notamment des références aux mesures éducatives et aux cibles de l'industrie et internes. Ces déclarations ne sont pas garantes 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, l'évolution des politiques et des programmes gouvernementaux, une hausse imprévue du volume d'appels reçus par le centre d'appels, 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.