

# 71e rapport annuel de la Régie de l'hydro-électricité du Manitoba

Pour l'exercice terminé le 31 mars 2022

De la vision à l'action >





Manitoba Hydro est présent partout au Manitoba – sur les territoires du Traité no 1, du Traité no 2, du Traité no 3, du Traité no 4 et du Traité no 5, qui comprennent les territoires originaux des peuples anishnaabé, cri, oji cri, dakota et déné, et la patrie de la Nation métisse. Nous reconnaissons ces territoires et présentons nos respects à leurs ancêtres. L'héritage du passé continue d'exercer une grande influence sur les liens qu'entretient Manitoba Hydro avec les collectivités autochtones aujourd'hui, et c'est dans cette optique que nous continuons de nous engager à établir et à maintenir des relations solides et mutuellement bénéfiques avec les collectivités autochtones.

# Table des matières

<b>Message du président du conseil d'administration</b>	<b>4</b>
Régie de l'hydro-électricité du Manitoba	5
<b>Message de la présidente-directrice générale de Manitoba Hydro, Jay Grewal, aux clients</b>	<b>7</b>
Cadres supérieurs de Manitoba Hydro	13
<b>Profil de la Régie</b>	<b>14</b>
Gouvernance	14
Mission	14
Nos pratiques	14
<b>Faits saillants</b>	<b>15</b>
<b>Optimiser nos services</b>	<b>16</b>
Optimiser notre fiabilité	17
Pannes	18
Examen de notre modèle d'entreprise	19
Évolution de l'application mobile Manitoba Hydro et du portail libre-service en ligne	20
Mise en service de la centrale de Keeyask	21
<b>Renouveler l'infrastructure et planifier la croissance future</b>	<b>22</b>
Amélioration du service à Winnipeg Beach et Sandy Hook	22
Projet d'amélioration de la capacité dans la région de Portage	22
Complexe de transmission de Saint-Vital	23
Prolongation de la vie utile de la centrale de Slave Falls	23
Projet de centre d'alimentation à Lee River	24
Mise à niveau de la station de gaz naturel d'Îles des Chênes	24
<b>Programme d'intégrité de l'entreprise</b>	<b>25</b>
<b>Rapport sur le rendement – Objectifs et résultats</b>	<b>26</b>
<b>Rapport sur le rendement – Priorités du gouvernement</b>	<b>27</b>
<b>Examen financier</b>	<b>29</b>
Analyse par la direction de la situation financière et des résultats d'exploitation	30
États financiers consolidés	54

# Lettre d'accompagnement du président du conseil d'administration de la Régie de l'hydro-électricité du Manitoba

Ministre des Finances  
Palais législatif  
Winnipeg (Manitoba)  
R3C 0V8

Le 27 juillet 2022

Monsieur le Ministre,

Exerçant mes fonctions à titre de président du conseil d'administration depuis le 8 juin 2022, je vous présente le 71<sup>e</sup> rapport annuel de la Régie de l'hydro-électricité du Manitoba (la Régie) ainsi que les états financiers pour l'exercice terminé le 31 mars 2022.

Le tout respectueusement soumis,

Le président du conseil d'administration  
de la Régie de l'hydro-électricité du Manitoba,



Edward Kennedy



# Régie de l'hydro-électricité du Manitoba 2021-2022



**Marina R. James**  
Présidente



**Michael Moore**  
Vice-président



**Beth Bell**



**Kelly Bindle**



**James (Jim) Downey**



**Ron Evans**



**Wade Linden**



**Craig McIntosh**



**Melanie McKague**



**Harold Reid**

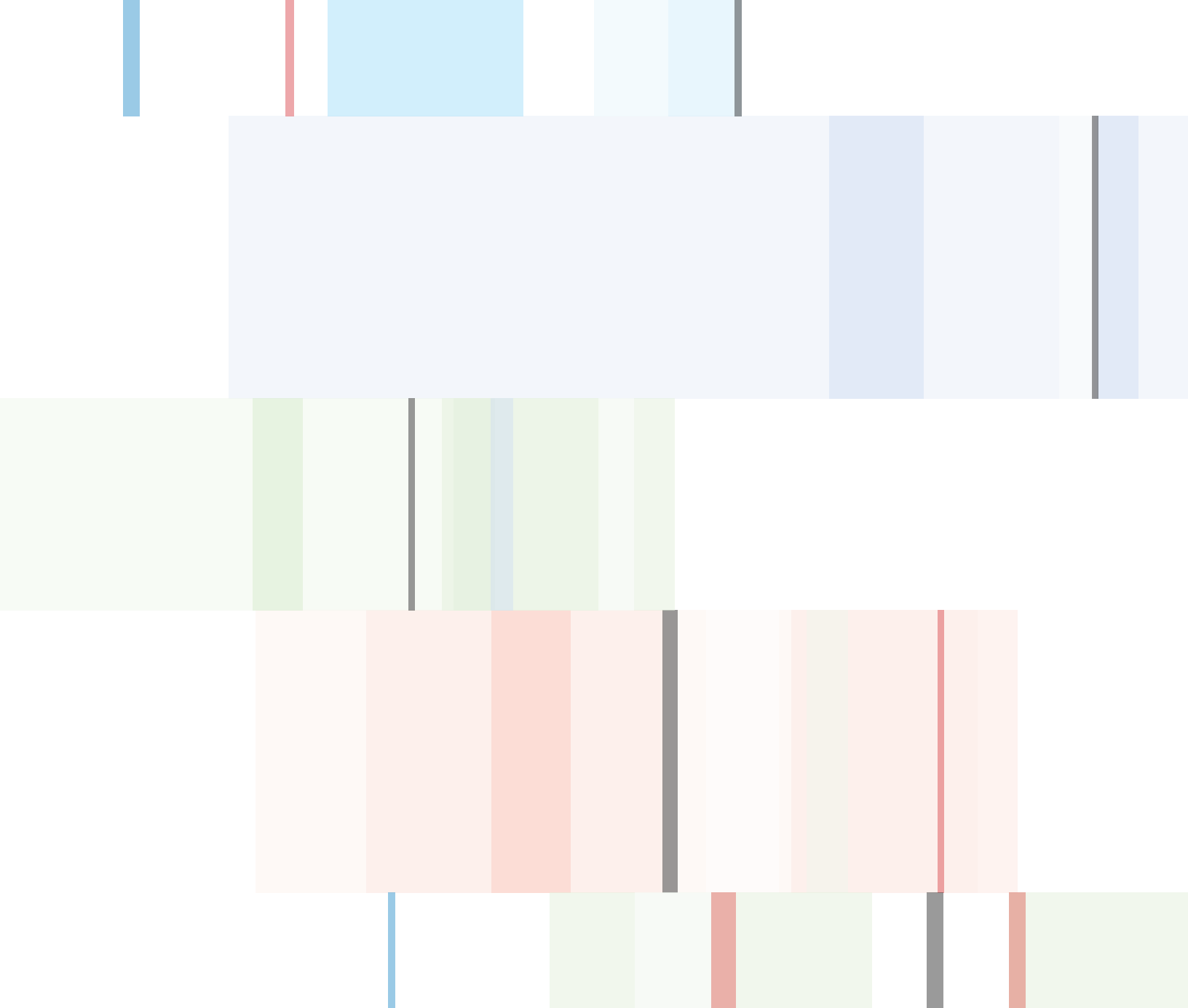


**Brent Vankoughnet**  
(Nommé le 11 août 2021)



**Valerie Wowryk**  
(Nommé le 11 août 2021)





# Message de la présidente-directrice générale de Manitoba Hydro, Jay Grewal, aux clients

## *De la vision à l'action*

Depuis mon arrivée à Manitoba Hydro, je me suis concentrée sur l'avenir.

Dans le cadre de l'élaboration de notre plan stratégique à long terme (Stratégie 2040) et de notre plan d'entreprise fondé sur cette stratégie, nous avons défini notre vision de l'avenir et nous nous efforçons maintenant de la concrétiser. Nous avons tracé une voie qui permettra à Manitoba Hydro de naviguer efficacement dans un paysage énergétique en pleine évolution au cours des 20 prochaines années et au-delà.

À chaque virage, nos clients nous ont fait part de leurs attentes. Le monde continue de se numériser, de se décentraliser et de se décarboniser. Ces facteurs, et bien d'autres, façonnent ce que les clients des services publics exigent de leurs fournisseurs d'énergie, et cette année, comme nous commençons à mettre nos plans à exécution – c'est-à-dire à transformer notre stratégie en initiatives réelles et tangibles –, nous nous sommes assurés que notre réflexion et notre planification stratégiques soient centrées sur notre objectif, notre raison d'être et l'axe singulier de notre passé, de notre présent et de notre avenir : servir nos clients.

**Nous avons tracé une voie qui permettra à Manitoba Hydro de naviguer efficacement dans un paysage énergétique en pleine évolution au cours des 20 prochaines années et au-delà.**

C'est pourquoi notre stratégie à long terme et notre plan d'entreprise sont tous deux ancrés dans les besoins et les attentes de nos clients. Le Manitoba Hydro de demain sera plus réactif, centré sur le client, moderne et transparent. Il sera socialement et financièrement responsable. Il sera organisé d'une manière qui le préparera pour l'avenir et lui permettra de perpétuer son héritage d'excellents services aux Manitobains au plus bas coût possible, même si le monde continue de changer et que le paysage énergétique ne cesse de se transformer.

Bon nombre des initiatives entreprises par Manitoba Hydro au cours de la dernière année sont directement liées à la Stratégie 2040.

Nous avons commencé à élaborer le tout premier système de planification intégrée des ressources de Manitoba Hydro, un élément fondamental et empirique qui guidera les mesures que nous prendrons et les investissements que nous ferons pour répondre aux besoins énergétiques de nos clients à l'avenir. Il tient compte des commentaires de milliers de clients et de parties intéressées de partout au Manitoba, ainsi que de données et de recherches approfondies sur nos ressources énergétiques actuelles et futures et sur les différents facteurs qui pourraient influencer sur celles-ci. Une fois terminé, il fera en sorte que les plans que nous élaborons et mettons en œuvre reflètent non seulement les commentaires de nos clients et des autres parties intéressées, mais aussi qu'ils soient compris et fermement ancrés dans une réalité pratique – aujourd'hui et demain.



La vision d'avenir de Manitoba Hydro repose sur le partenariat et le conseil. Suivant les tendances du secteur dans le monde entier, nous avons commencé à mettre en place les éléments nécessaires à l'établissement d'un nouveau type de relation avec nos clients : celui de conseiller en matière d'énergie de confiance qui aide la clientèle à comprendre le paysage énergétique en évolution ainsi que les nouvelles options et les choix qu'il pourrait offrir. Nous nous appuyons sur notre tradition de consultation directe de nos clients, tout en maintenant notre collaboration avec Efficacité Manitoba, pour fournir à ces derniers l'information et l'expertise dont ils auront besoin afin de prendre les bonnes décisions concernant leur service énergétique. Nous travaillons aussi main dans la main avec la Province, qui poursuit l'élaboration d'un cadre stratégique en matière d'énergie.

Notre système de planification intégrée des ressources joue un rôle central à cet égard. Il proposera une base de connaissances et d'expertise complète, approfondie et de grande envergure (on pourra compter sur nous pour l'interpréter) qui fera en sorte que nos clients pourront faire confiance à leur service public pour les guider vers les bonnes décisions énergétiques à l'avenir et dans un monde qui continue de changer.

## Au cours du dernier exercice, nous avons pris des mesures afin d'assurer un approvisionnement en électricité propre et renouvelable aux futures générations de clients de Manitoba Hydro.

Au cours du dernier exercice, nous avons pris des mesures afin d'assurer un approvisionnement en électricité propre et renouvelable aux futures générations de clients de Manitoba Hydro. Les sept unités de production de la centrale de Keeyask sont maintenant en service, et le service commercial complet est prévu pour très bientôt. La centrale ajoute une capacité de 695 mégawatts (MW) à notre portefeuille de production, ce qui se traduit par une fiabilité accrue pour nos clients manitobains et des recettes plus importantes provenant des exportations d'énergie vers les services publics voisins du Canada et des États-Unis qui contribuent à maintenir de bas tarifs pour les Manitobains.

Nous continuons d'investir dans le renouvellement de nos actifs existants, en utilisant de nouveaux matériaux et procédés pour préserver l'équipement vieillissant mais toujours en état de marche, et nous remplaçons l'équipement qui a atteint la fin de sa vie utile. Nous continuons aussi d'investir dans la mise à niveau de nos systèmes de transmission et de distribution d'électricité et de gaz naturel afin de suivre le rythme de l'économie en évolution et des collectivités prospères du Manitoba et de soutenir la croissance économique future.

À la suite de la destruction des infrastructures de Portage la Prairie par la tempête d'octobre 2019, qui a privé d'électricité des dizaines de milliers de personnes pendant près de deux semaines, Manitoba Hydro a profité des réparations pour réévaluer le service dans la région et s'est lancé dans une série de projets sous la bannière Projet d'amélioration de la capacité dans la région de Portage. Grâce à ce projet, les régions de Portage et de Brandon bénéficieront de lignes de transmission nouvelles et reconstruites de plus grande capacité ainsi que du nouveau poste Wash'ake Mayzoon nommé en partenariat avec la Manitoba Metis Federation et la Première Nation de Dakota Tipi. Le projet assurera un approvisionnement adéquat en électricité pour soutenir la croissance économique et démographique continue de la région pendant de nombreuses années.



À Winnipeg, les travaux au Complexe de transmission de Saint-Vital se poursuivent. En septembre 2021, Manitoba Hydro a entrepris la construction de la ligne de transmission entre le poste de De Salaberry Est et le poste Letellier, l'une des trois lignes de transmission qui augmenteront notre capacité à servir ce secteur en croissance de la plus grande ville du Manitoba et la région avoisinante.

Grâce à une nouvelle approche holistique de la gestion des actifs, nous prenons des décisions éclairées sur l'entretien et le remplacement opportuns de nos actifs et maximisons ainsi le rendement des investissements que les Manitobains ont faits dans notre système énergétique au cours des quelque 60 dernières années.

La responsabilité financière a été une priorité essentielle au cours de l'année écoulée. Notre vision de la gestion des actifs à l'échelle de l'entreprise porte déjà ses fruits grâce à une efficacité accrue et à une meilleure planification. Les hausses de tarifs d'électricité accordées par la Régie des services publics nous permettront de commencer à nous attaquer à la dette importante que nous avons contractée pour investir dans la construction des grands projets d'immobilisations nécessaires pour répondre aux besoins énergétiques des Manitobains aujourd'hui et demain, tout en finançant l'entretien et les améliorations continus afin que les clients obtiennent l'énergie dont ils ont besoin quand ils en ont besoin. Pour nous assurer que les Manitobains tirent le maximum des tarifs qu'ils paient, nous avons ajusté les calendriers et les échéanciers des projets en fonction des commentaires reçus de nos clients et de l'expertise de nos propres employés et de spécialistes externes.

Conscients de la menace que représentent les cyberattaques malveillantes pour nos systèmes de services publics et les données de nos clients, particulièrement au vu des menaces géopolitiques croissantes, nous avons pris des mesures pour améliorer notre cybersécurité. Puisque l'Internet continue de révolutionner la façon dont nous interagissons les uns avec les autres, Manitoba Hydro reconnaît l'importance d'améliorer la cybersécurité pour sauvegarder et protéger nos renseignements et ceux que nous confient nos clients. Le nouveau Bureau de la cybersécurité a été chargé de s'interposer entre Manitoba Hydro et ceux qui cherchent à nous exploiter, alors même que le travail à distance ou par voie numérique se poursuit pour de nombreux employés de l'organisation.

## Notre vision de la gestion des actifs à l'échelle de l'entreprise porte déjà ses fruits grâce à une efficacité accrue et à une meilleure planification.

Nous avons également examiné nos processus et nos capacités en matière de communication avec nos clients et de service à la clientèle. Notre unité fonctionnelle Solutions offertes et expérience client se concentre sur l'évaluation et l'amélioration de l'expérience client au quotidien. Grâce à notre programme amélioré Voice of the Customer (la voix de la clientèle), nous en avons appris davantage sur l'expérience de service vécue par nos clients et cerné des possibilités d'amélioration.

Les recherches montrent que la réceptivité n'a jamais été aussi importante pour les clients. Nous avons déjà investi dans la technologie – comme les améliorations apportées à notre portail de gestion de compte libre-service en ligne, notre carte des pannes et la nouvelle technologie de traitement des demandes – qui fera en sorte que chaque interaction avec nos clients sera plus efficace, moins longue et finalement plus satisfaisante pour eux, tout en bonifiant notre efficacité interne.



Nous ne nous sommes pas arrêtés à notre unité fonctionnelle Solutions offertes et expérience client – nous avons en effet examiné en profondeur notre modèle d'entreprise dans le cadre de l'élaboration de la Stratégie 2040 et avons réorganisé les groupes afin de nous assurer que les bonnes ressources se trouvent aux bons endroits pour réaliser nos priorités. Nous avons entre autres choses mis sur pied l'équipe Excellence opérationnelle, qui se consacre à l'amélioration continue et veille à ce qu'aucune possibilité d'amélioration ne demeure sans suite.

Le dernier exercice financier a apporté son lot de défis. Le Manitoba a connu une grave sécheresse en 2021-2022 qui a eu des répercussions majeures sur notre rendement financier. Bien que les précipitations supérieures à la moyenne enregistrées cet hiver aient grandement contribué à améliorer nos perspectives financières, la période de sécheresse que nous avons traversée au printemps, à l'été et à l'automne 2021 nous a bien fait comprendre l'importance de maximiser la valeur de notre produit et de nous efforcer de rechercher continuellement l'efficacité dans la façon dont nous servons nos clients.

Elle a également fait ressortir à quel point il est essentiel que Manitoba Hydro adopte une vision à long terme et équilibrée des tarifs d'électricité afin de s'assurer que l'entreprise génère suffisamment de recettes dans les années sans sécheresse pour soutenir l'organisation lorsque des sécheresses surviennent. Il s'agit notamment de faire en sorte que les recettes nettes soient suffisamment élevées pour commencer à rembourser la dette avec le temps, réduire le fardeau à long terme pour les clients et éviter un possible « choc tarifaire » en cas de période de sécheresse prolongée. Des hausses de tarifs régulières, modérées et prévisibles qui permettent aux clients de budgétiser leurs coûts énergétiques profitent non seulement au service public, mais aussi à tous les Manitobains.

Malgré ces enjeux financiers, Manitoba Hydro est bien placé pour l'avenir. Notre principal produit, l'hydro-électricité, continue de figurer parmi les formes d'énergie renouvelable les plus durables et les plus fiables au monde – et nous cherchons sans cesse à maximiser cet avantage vert. Lorsque la centrale de Keeyask sera entièrement en service plus tard en 2022, elle ajoutera des ressources d'énergie renouvelable à un moment où le monde essaie de plus en plus de réduire sa dépendance aux combustibles fossiles et de se décarboniser par l'électrification.

**Notre principal produit, l'hydro-électricité, continue de figurer parmi les formes d'énergie renouvelable les plus durables et les plus fiables au monde – et nous cherchons sans cesse à maximiser cet avantage vert.**

Lorsque la centrale de Keeyask sera pleinement opérationnelle, nous disposerons de 16 centrales hydro-électriques d'une capacité pouvant atteindre 5 605 mégawatts qui fourniront de l'énergie aux clients du Manitoba ainsi qu'à notre clientèle de gros au Canada et aux États-Unis. Ces ventes à l'exportation demeurent une source importante de recettes significatives et créent une valeur à partir d'une énergie excédentaire qui aide à maintenir les tarifs d'électricité au Manitoba beaucoup plus bas qu'ils ne le seraient autrement.

Comme nous l'avons déjà mentionné, nous affirmons depuis longtemps que les hausses de tarifs régulières et prévisibles constituent le meilleur moyen d'éviter un choc tarifaire à l'avenir. Parallèlement, nous avons recherché et réalisé des réductions de coûts en examinant de près notre structure, nos processus et nos méthodes de travail, ce qui nous a permis à la fois de bonifier le niveau de service que nous offrons à nos clients et d'abaisser les coûts.

Nous nous sommes associés au gouvernement provincial et à d'autres sociétés d'État pour ajuster nos pratiques d'approvisionnement et veiller à obtenir la valeur maximale pour chaque dollar dépensé, notamment par l'achat groupé quand cela est possible, et nous avons cherché à conclure de nouvelles ententes à valeur élevée sur le marché d'exportation tout en respectant les accords existants afin de maintenir les tarifs à un niveau inférieur à ce qu'ils seraient autrement pour les clients ici au Manitoba.

Tout en travaillant à ces réalisations importantes et à ces changements d'orientation stimulés par la Stratégie 2040, les employés de Manitoba Hydro ont dû relever des défis de taille en 2021-2022. Bon nombre d'entre eux ont poursuivi le travail à domicile alors que la pandémie de COVID-19 persistait, ce qui nous a obligés à adapter nos méthodes et techniques de travail. Nos employés et entrepreneurs à la centrale de Keeyask ont continué d'avancer et ils ont réalisé des progrès importants malgré la nécessité de respecter des conditions de sécurité rigoureuses en raison de la pandémie pendant la construction et la mise en service.

## Nous avons fait en sorte que l'énergie continue d'être acheminée à nos clients malgré les tempêtes, les incendies et d'autres circonstances extrêmement difficiles.

Le changement climatique a continué de poser des défis à notre système, car la sécheresse et les feux de forêt de l'été ont provoqué des pannes de courant et détruit notre infrastructure dans certaines régions éloignées. Notre planification pour l'avenir se poursuit, et les experts en environnement de Manitoba Hydro participent activement à des groupes de travail et comités nationaux et internationaux afin de protéger notre service public et la population en général contre les risques associés à un climat changeant, aujourd'hui et dans les années à venir.

Le conflit de travail entre Manitoba Hydro et la section locale 2034 de la Fraternité internationale des ouvriers en électricité a pris fin au cours de l'année. Après des difficultés pour parvenir à un accord dans le cadre des négociations collectives, les grèves tournantes ont finalement abouti à un règlement arbitré qui a fait en sorte que les travailleurs représentés par la Fraternité retournent à leurs postes au printemps 2021. Malgré les perturbations, Manitoba Hydro a assuré un niveau élevé de continuité du service à ses clients.

Comme toujours, nos employés ont su surmonter ces défis et contretemps avec cran et compétence. Nous avons fait en sorte que l'énergie continue d'être acheminée à nos clients malgré les tempêtes, les incendies et d'autres circonstances extrêmement difficiles. Je considère le travail accompli au cours de l'année écoulée comme l'une des plus grandes réalisations de Manitoba Hydro.

Ce travail comprend les progrès importants que nous avons réalisés dans le cadre de nouvelles initiatives, comme notre système de planification intégrée des ressources, notre stratégie à long terme (Stratégie 2040) et notre plan d'entreprise. Ce sont des éléments fondamentaux pour faire de Manitoba Hydro le service public de l'avenir et pour garantir que, malgré l'évolution du paysage énergétique, nous répondrons toujours aux attentes et aux besoins de nos clients.

J'aimerais prendre un moment pour rendre hommage à d'anciens employés de longue date qui, au cours de leur carrière, ont eu une incidence considérable sur le service public et la province.



Je tiens d'abord à souligner le décès, survenu le 15 décembre 2021, de Bob Brennan, qui a passé 47 ans au service de Manitoba Hydro et en a été le président-directeur général pendant 22 ans avant de prendre sa retraite en 2011. Les contributions de Bob à l'organisation, et à la province en général, ont été nombreuses et importantes. Sous sa direction, le service public a réussi à intégrer de nombreux changements, dont l'ouverture du marché de gros de l'électricité aux États-Unis et les acquisitions de Winnipeg Hydro et de Centra Gas. Comme en témoignent de nombreuses personnes à Manitoba Hydro, il a été une figure monumentale pour l'organisation.

Par ailleurs, Lorne Midford, ancien vice-président à la planification des actifs et à l'exécution, a pris sa retraite cette année. Lorne a grandement contribué à la réalisation de la centrale de Keeyask et il a joué un rôle essentiel dans d'innombrables autres projets visant à assurer aux Manitobains un approvisionnement constant et fiable en énergie. Je transmets à Lorne toutes mes félicitations et lui souhaite une retraite reposante et fructueuse.

Bien que ce ne soit pas arrivé au cours du présent exercice, je tiens à souligner le départ de la présidente du conseil d'administration de Manitoba Hydro, Marina R. James, et du vice-président du conseil, Michael Moore, qui ont donné une orientation inestimable à Manitoba Hydro au cours d'une période de changements radicaux et d'adaptation forcée.

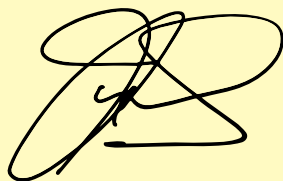
Je veux également remercier Wade Linden, Craig McIntosh et Kelly Bindle, membres du conseil d'administration, qui ont quitté leur fonction durant l'exercice et souhaiter la bienvenue aux nouveaux membres du conseil nommés le 8 juin 2022 : Edward Kennedy, notre nouveau président, David Brown et Gordon Pollard. J'aimerais aussi souhaiter la bienvenue à Beth Bell dans sa nouvelle fonction de vice-présidente du conseil.

Au moment où nous clôturons l'exercice financier et que nous en entamons un nouveau, je suis fier – et optimiste. Tout au long de l'année, nous avons continué à offrir le niveau élevé de service énergétique sur lequel nos clients comptent, même pendant une période sans précédent de changement et d'adversité à Manitoba Hydro. Nous savons que les changements vont se poursuivre durant la mise en œuvre de notre plan à long terme en vue de bâtir le Manitoba Hydro de l'avenir.

Mais il y a une chose qui ne changera jamais : le professionnalisme, le dévouement et l'engagement de Manitoba Hydro à fournir à ses clients une électricité et un gaz naturel sûrs et fiables.

Cordialement,

La présidente-directrice générale de la  
Régie de l'hydro-électricité du Manitoba,



Jay Grewal



## Cadres supérieurs de Manitoba Hydro



De gauche à droite : **Aurel Tess**, CPA, CGA, vice-président et chef de la direction financière; **Shane Mailey**, Ing., vice-président à l'exploitation; **Jamie Hanly**, CPHR, vice-présidente aux ressources humaines et à la santé et à l'environnement; **Hal Turner**, Ing., vice-président à la planification des actifs et à l'exécution; **Jay Grewal**, B.A., MBA, présidente-directrice générale; **Jeffrey Betker**, B.A., B.Comm (Hons), MBA, vice-président aux relations externes, aux relations avec les Autochtones et aux communications; **Alex Chiang**, MBA, vice-président aux solutions offertes à la clientèle et à l'expérience client; **Ian Fish**, M. Sc., vice-président au numérique et à la technologie



# Profil de la Régie

Fondée en 1961, la Régie de l'hydro-électricité du Manitoba (ou Manitoba Hydro) est une société d'État provinciale et l'un des plus importants services publics intégrés de distribution d'électricité et de gaz naturel au Canada. Nous sommes un chef de file dans la fourniture d'hydro-électricité renouvelable et de gaz naturel à combustion propre – une énergie pour la vie qui alimente notre province et soutient notre croissance économique.

Nous sommes une entreprise de services publics tournée vers l'avenir qui place l'intérêt supérieur de ses clients au premier plan, en fonctionnant à la fois comme un fournisseur d'électricité et de gaz naturel réceptif et fiable et un conseiller en matière d'énergie de confiance pour ses clients à mesure que le paysage énergétique évolue.

Nous participons aussi au commerce de l'électricité de quatre marchés de gros dans le Midwest américain et au Canada. Presque toute l'électricité produite chaque année par Manitoba Hydro est de l'hydro-électricité renouvelable provenant des ressources hydriques abondantes de notre province. Nos exportations d'hydro-électricité aident à garder les tarifs au Manitoba plus bas qu'ils ne le seraient autrement et permettent de remplacer les émissions de gaz à effet de serre dans les marchés où les combustibles fossiles servent à la production de l'électricité, au bénéfice du monde entier.

## Gouvernance

Comme le prévoit la Loi sur l'Hydro Manitoba, Manitoba Hydro est dirigé par son conseil d'administration.

## Mission

Aider tous les Manitobains à naviguer de manière efficace dans le paysage énergétique en évolution, mettant à profit l'avantage que leur procure l'énergie propre, tout en garantissant de l'énergie sécuritaire, propre et fiable au coût le plus bas possible.

## Nos pratiques

Aujourd'hui et demain, nous prenons au sérieux notre responsabilité quant au respect et à l'attention que nous portons aux gens, aux collectivités et à l'environnement en général sur lesquels la nature et l'emplacement des activités de Manitoba Hydro ont une incidence.

Nous appuyant sur nos principes fondamentaux de sécurité, de gérance de l'environnement et de respect de tous, nous menons nos activités de manière légale, responsable et éthique, ce qui permet d'assurer et d'améliorer la réputation d'honnêteté, d'intégrité et de bonne foi bien établie de Manitoba Hydro.

Pour en savoir plus sur notre façon de travailler et consulter les rapports sur nos activités, nos finances et nos responsabilités sociales, allez à [hydro.mb.ca/corporate](https://hydro.mb.ca/corporate).

Kilomètres de lignes  
de distribution

**75 530**

Total des recettes (électricité et gaz)

**3,04**  
milliards de dollars

Nombre de clients des  
services de gaz naturel

**293 256**

Notre zone de service en km<sup>2</sup>

**650 000**

Kilomètres de  
conduites de gaz  
naturel

**10 771**

Kilomètres de lignes  
de transmission

**14 728**

Recettes (pertes) nettes

**(248)**  
millions  
de dollars

Nombre de clients des  
services d'électricité

**608 554**

Nombre de collectivités  
avec service de gaz naturel

**132**

Nombre  
d'employés  
autochtones

**999**

Total de l'actif

**31,14**  
milliards  
de dollars

Capacité de  
production d'électricité

**5 860**  
MW

Nombre total d'employés  
à temps plein

**4 962\***

\*Voir la définition d'employé à temps  
plein à la page 115.

Dette totale

**24,8**  
milliards  
de dollars

# Optimiser nos services

Il est vital pour notre réussite future de placer nos clients au centre de tout ce que nous faisons. La satisfaction de la clientèle et une excellente expérience client sont primordiales pour assurer le succès futur de Manitoba Hydro. C'est pourquoi, en 2021-2022, le client a occupé le devant de la scène.

S'appuyant sur les cinq piliers de la Stratégie 2040 – tous ancrés dans la réceptivité, l'approche client et l'orientation vers l'avenir – Manitoba Hydro a commencé à mettre en œuvre les initiatives de chaque pilier qui nous aideront à tracer la voie à suivre au cours des 20 prochaines années et au-delà.

## Les cinq piliers de la Stratégie 2040

- 1 Fournir une énergie sûre et fiable qui répond de façon responsable aux besoins énergétiques en évolution des Manitobains
- 2 Servir ses clients de manière efficace, réceptive et numérique
- 3 Aider tous les Manitobains à comprendre leurs options énergétiques et à faire des choix éclairés
- 4 S'assurer que les Manitobains tirent le maximum de valeur de leur infrastructure énergétique propre et fiable
- 5 Maintenir les prix de l'énergie aussi bas que possible, tout en offrant aux Manitobains le niveau de service auquel ils s'attendent

Bien que le renouvellement et l'expansion de l'infrastructure de même que la construction de nouveaux actifs comme la centrale de Keeyask seront toujours essentiels pour nous assurer de fournir aux Manitobains l'énergie dont ils dépendent, cette année, Manitoba Hydro a également investi dans ses clients en leur offrant de nouvelles technologies orientées clients, en améliorant les processus dans l'ensemble de l'organisation et en continuant à remanier la structure organisationnelle afin d'harmoniser nos pratiques et de nous assurer d'être aussi efficaces et efficients que possible.



## Optimiser notre fiabilité

Chaque jour, les conditions météorologiques, la faune, les infrastructures vieillissantes ou endommagées et bien d'autres facteurs peuvent mettre notre fiabilité à l'épreuve.

Cette année, notre fiabilité a été fortement éprouvée, notamment par un arrêt de travail des employés représentés par la section 2034 de la Fraternité internationale des ouvriers en électricité, une tempête de deux jours en mai 2021 et de graves incendies de forêt dans l'est du Manitoba durant l'été.

Ces incendies ont forcé l'évacuation de Little Grand Rapids et de la Première Nation de Pauingassi et détruit ou endommagé une centaine de poteaux électriques, ce qui a privé la collectivité d'électricité pendant près de six semaines. Les efforts de restauration ont été compliqués par l'étendue des dommages, le terrain difficile, les incendies en cours et l'éloignement relatif des sites et des lieux de travail.

## Pannes

Nous assurons le suivi de la qualité de notre service électrique, notamment par le biais de nos indices de durée et de fréquence moyennes des interruptions de service. Ces indices mesurent les durées annuelles des interruptions de service et les taux moyens par an et par client en fonction d'une norme internationale établie par l'Institute of Electrical and Electronics Engineers.

	Objectif 2020-2021	Réel 2020-2021	Objectif 2021-2022	Réel 2021-2022
Indice de durée moyenne des interruptions de service	<b>148</b> minutes	<b>159</b> minutes	<b>148</b> minutes	<b>263</b> minutes
Indice de fréquence moyenne des interruptions de service	<b>1,59</b>	<b>1,58</b>	<b>1,59</b>	<b>1,58</b>



Optimiser nos services :

## Examen de notre modèle d'entreprise

Conscient des capacités et des ressources dont nous aurons besoin à l'avenir, Manitoba Hydro a continué à réaménager son modèle d'entreprise et sa structure organisationnelle en 2021-2022.

Les réorganisations sont fondamentales pour notre avenir. Elles visent à faire en sorte que Manitoba Hydro dispose des bonnes ressources aux bons endroits pour nous permettre de mener à bien la Stratégie 2040 et notre plan d'entreprise.

S'appuyant sur les bases établies au cours des années précédentes, les unités fonctionnelles Relations externes, relations avec les Autochtones et communications, Direction financière et Numérique et technologie ont réorganisé leurs structures en profondeur. Manitoba Hydro a également créé la division Excellence opérationnelle, qui relève directement de la présidente-directrice générale et est dirigée par le directeur principal Ryan McCormack.

### Excellence opérationnelle

La toute nouvelle division Excellence opérationnelle accroît la capacité de collaboration entre les unités fonctionnelles au moment où nous bâtissons le service public de l'avenir. Le groupe Excellence opérationnelle prend en charge la gestion des projets liés à cette transformation ainsi que la gestion des changements associés à ces projets. Il se concentre sur l'amélioration continue et est également chargé de veiller à ce que la culture de Manitoba Hydro reflète et améliore son image de marque auprès des clients, des employés et des autres intervenants.

### Relations externes, relations avec les Autochtones et communications

Sous la direction de Jeff Betker, l'unité fonctionnelle Relations externes, relations avec les Autochtones et communications a pris la responsabilité de la fonction d'avocat général et secrétaire général et a créé le groupe Relations avec les intervenants pour orienter les interactions avec les parties intéressées ainsi que leur mobilisation. La nouvelle structure de l'unité accroît les capacités en matière de gestion de la réputation et des relations et assure une meilleure harmonisation entre ses équipes tout en aidant Manitoba Hydro à établir de manière proactive des relations significatives avec les peuples autochtones et les groupes intéressés.



## Direction financière

Manitoba Hydro a reconnu la nécessité de donner un rôle plus important à l'unité fonctionnelle Direction financière dirigée par Aurel Tess en la réorganisant pour mieux la positionner en tant que conseiller de confiance et partenaire stratégique pour le reste du service public.

Bien que les aspects traditionnels de gestion des transactions et des finances demeurent, l'unité se concentre aussi sur l'établissement de relations au sein de l'organisation dans un souci d'efficacité financière et d'amélioration continue, ce qui contribue à maximiser la valeur que nos clients reçoivent pour les tarifs qu'ils paient.

La structure révisée au sein de l'unité comprend aussi le rehaussement des fonctions clés de deux nouvelles divisions créées en 2020 – Stratégie et planification d'entreprise et Gestion globale des risques.

## Numérique et technologie

Afin de mieux positionner Manitoba Hydro en vue d'améliorer à la fois l'expérience client et celle des employés aujourd'hui et demain, l'unité fonctionnelle Numérique et technologie, sous la direction de Ian Fish, a changé de nom et s'est grandement réorganisée pour refléter le nouvel accent sur la collaboration et le partenariat stratégique avec les autres parties de l'organisation.

La nouvelle division Numérique facilitera l'adoption de solutions et technologies numériques nouvelles tout en permettant l'utilisation de données et d'analyses pour soutenir la prise de décisions stratégiques dans toute l'organisation.

Afin de nous assurer de maximiser la valeur pour nos clients, le nouveau Bureau de gestion de la valeur supervise les investissements technologiques tout en prenant en charge la gestion du rendement et des fournisseurs au sein de l'unité fonctionnelle.

Pour nous assurer de protéger Manitoba Hydro et ses clients contre les cyberrisques et de mettre en place un cadre technologique qui permettra à l'entreprise de mener à bien les initiatives énoncées dans la Stratégie 2040, l'unité a également créé la division Cybersécurité et architecture.

Dans le cadre de son nouveau modèle, l'unité fonctionnelle peut envisager des solutions commerciales d'une manière plus stratégique et intégrée. Grâce au partenariat et à la collaboration accrue avec les groupes internes, l'unité tiendra compte non seulement de la technologie, mais aussi des gens, des processus et des données dans ses efforts pour offrir la meilleure valeur possible aux clients internes et externes, aujourd'hui et dans les années à venir.



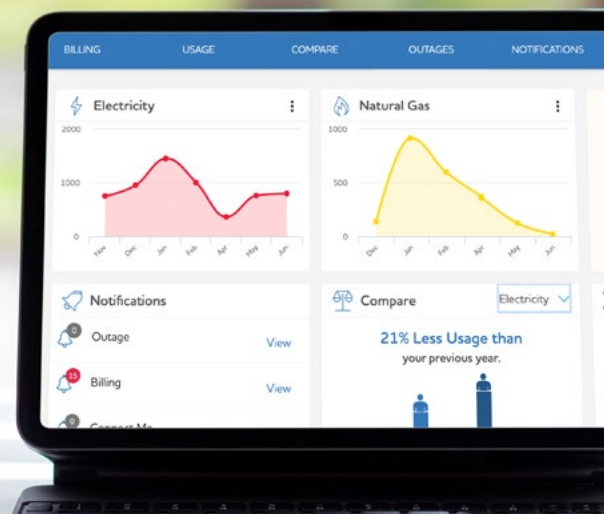
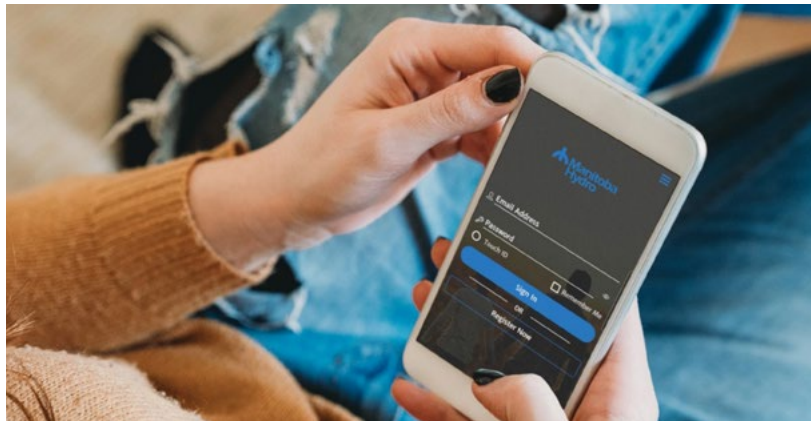
Optimiser nos services :

## Évolution de l'application mobile Manitoba Hydro et du portail libre-service en ligne

Consciente que les plateformes numériques et les modèles de libre-service continuent de gagner en popularité et s'appuyant sur des études récentes montrant que nos clients veulent de meilleures connexions numériques avec nous, l'unité Solutions offertes et expérience client s'est efforcée de promouvoir et de stimuler l'utilisation de son portail de gestion de compte en ligne et de l'application officielle Manitoba Hydro.

En décembre 2021, près de 40 % des clients de Manitoba Hydro étaient inscrits à un compte en ligne. Environ 100 000 clients avaient téléchargé l'application Manitoba Hydro, et les transactions numériques avec Manitoba Hydro étaient en hausse de presque 250 %. Toujours en décembre, les transactions numériques représentaient 65 % de l'ensemble des interactions des clients, contre 35 % en 2019.

Les résultats préliminaires obtenus auprès des clients sont prometteurs : 90 % des clients interrogés se déclarent satisfaits de l'expérience utilisateur du portail en ligne et 95 % affirment qu'il est « aussi bon ou meilleur » que les autres portails de comptes en ligne qu'ils utilisent.



Optimiser nos services :

## Mise en service de la centrale de Keeyask

Le projet de Keeyask a fait des progrès très importants en 2021-2022. Les six unités de production restantes ont été mises en service entre le 1<sup>er</sup> avril 2021 et le 31 mars 2022; les sept unités de production de Keeyask sont donc maintenant en service et capables de fournir une énergie propre et renouvelable aux Manitobains. Le service commercial complet est prévu durant l'exercice 2022-2023.

Malgré les mesures de sécurité supplémentaires rendues nécessaires par la pandémie de COVID-19, Manitoba Hydro prévoit que le coût final du projet de Keeyask sera inférieur aux limites budgétaires de 8,7 milliards de dollars.

Alors que les travaux de mise en service à l'intérieur de la centrale se sont poursuivis en 2021-2022, les travaux à l'extérieur du bâtiment des machines s'achevaient avec l'enlèvement des routes et des rampes, la pose de glissières sur les routes pour assurer la sécurité, le déclassement des zones de travail et la remise en état du milieu naturel environnant, notamment l'enlèvement des déchets et le remplacement des arbres et des plantes.

**Capacité de production une fois entièrement en service : 695 MW**

**Nombre total d'unités de production en service : 7**

**Mise en service de la dernière unité de production : 9 mars 2022**

**Limites budgétaires : 8,7 milliards de dollars**

**Coût total au 31 mars 2022 : 7,9 milliards de dollars**



Optimiser nos services :

## Renouveler l'infrastructure et planifier la croissance future

Certaines parties de notre système énergétique sont au service de nos clients depuis des décennies. Comme elles arrivent à la fin de leur vie utile et que les besoins de la clientèle ne cessent d'évoluer, nous continuons à les mettre à niveau et à ajouter de nouvelles capacités pour nous assurer de respecter les normes de fiabilité et de continuité que nous avons établies. Cette année, Manitoba Hydro a modernisé et construit des infrastructures pour faire face à la croissance de la charge et remplacer les vieux équipements.

### Amélioration du service à Winnipeg Beach et Sandy Hook

En augmentant la tension des lignes de distribution, Manitoba Hydro s'assure de pouvoir répondre aux besoins énergétiques croissants des collectivités et de servir davantage de clients. Une tension accrue permet d'envoyer plus d'électricité sur les lignes existantes, ce qui constitue un moyen efficace et rentable de maximiser la valeur de notre infrastructure existante tout en fournissant aux clients l'énergie renouvelable dont ils ont besoin pour alimenter leurs maisons et leurs entreprises.

À Winnipeg Beach et à Sandy Hook, par exemple, le projet d'amélioration du service consiste à faire passer la tension des lignes de distribution desservant la zone de huit à 25 kilovolts afin de suivre la croissance constante de la clientèle dans la région et de répondre à la demande accrue des clients existants.

### Projet d'amélioration de la capacité dans la région de Portage

Le projet d'amélioration de la capacité dans la région de Portage se poursuit également après la dévastation causée par la tempête d'octobre 2019. Le projet prévoit la construction de nouvelles lignes et le réacheminement de lignes dans les régions de Portage et de Brandon pour nous aider à faire face à la croissance de la charge dans la région.



## Complexe de transmission de Saint-Vital

À Winnipeg, le Complexe de transmission de Saint-Vital continue de progresser. En septembre 2021, Manitoba Hydro a entrepris la construction de la ligne de transmission entre le poste de De Salaberry Est et le poste de Letellier, qui s'ajoute au couloir de lignes de transmission de Sage Creek et à la ligne de transmission du poste de Saint-Vital au poste de De Salaberry Est.

## Prolongation de la vie utile de la centrale de Slave Falls

Après avoir fourni à la province une hydro-électricité renouvelable et fiable pendant près d'un siècle, le passage de l'eau, la glace ainsi que le gel et le dégel ont usé une partie du béton de la centrale de Slave Falls.

Bien qu'une maintenance proactive ait assuré la longévité de Slave Falls, un plan de travail est en cours pour protéger davantage la centrale et lui redonner vie.

Un projet d'ancrage a débuté en septembre 2021 comme prochaine étape pour résoudre certains des problèmes de détérioration de la centrale au cours de sa longue vie. Ces travaux permettront de maintenir l'intégrité du barrage et de préserver la sécurité des cours d'eau environnants et des personnes qui les utilisent. Ils permettront également d'ajouter de nombreuses années de service fiable à cette installation sur la rivière Winnipeg.

Bien que l'incertitude entourant les niveaux d'eau affecte le calendrier du projet, nous espérons pouvoir poursuivre l'an prochain les travaux que nous avons commencés cette année à Slave Falls.



## Projet de centre d'alimentation à Lee River

Les centres d'alimentation du réseau de distribution sont des versions plus petites et plus compactes des sous-stations traditionnelles, présentent une infrastructure moins exposée et ont moins d'incidence à la fois sur le paysage et le budget. Il faut moins de temps pour les construire et ils sont plus économiques qu'une sous-station traditionnelle tout en offrant des améliorations appréciables en ce qui concerne la capacité électrique locale et la fiabilité.

La construction du centre d'alimentation du réseau de distribution de Lee River a pris fin au cours de l'exercice, à environ 16 km à l'est de la ville de Lac du Bonnet. Mis sous tension en décembre 2021, le centre d'alimentation permet de répondre à la demande d'énergie de la collectivité en expansion de Lee River et d'améliorer la fiabilité du réseau électrique dans la région.

Le centre d'alimentation de Lee River nous a aussi permis de remplacer l'infrastructure vieillissante le long de la route provinciale 313, ce qui a amélioré davantage le service dans la région.

## Mise à niveau de la station de gaz naturel d'Îles des Chênes

Chaque année, Manitoba Hydro livre environ 2 milliards de mètres cubes de gaz naturel à quelque 130 collectivités du sud du Manitoba.

Cette année, nous avons procédé à la mise à niveau de la station de gaz naturel d'inventaire d'Îles des Chênes dans le cadre d'une initiative plus vaste visant à accroître la capacité de gaz naturel à Winnipeg et dans les environs. Mise à niveau la dernière fois en 1999, la station fournit du gaz à Winnipeg et aux collectivités de Selkirk, Gimli, Arborg, Riverton, Stonewall et Beausejour au nord et de Saint-Adolphe et Îles des Chênes au sud.

D'autres mises à niveau du réseau de gaz naturel sont prévues pour l'exercice 2022-2023, ce qui améliorera encore la capacité et la fiabilité de cette source d'énergie essentielle dans le sud du Manitoba.





# Programme d'intégrité de l'entreprise

Manitoba Hydro encourage ses employés et d'autres personnes à s'exprimer sur les questions qui les préoccupent sans crainte de représailles dans le cadre de son programme d'intégrité.

Vous trouverez ci-dessous un sommaire de toutes les divulgations reçues en 2021-2022 signalant des actes répréhensibles définis dans la Loi sur les divulgations faites dans l'intérêt public (*protection des divulgateurs d'actes répréhensibles*).

Nombre de divulgations reçues en 2021-2022 :	2
Nombre de divulgations en cours depuis 2020-2021 :	3
Nombre de divulgations retenues :	5
Nombre de divulgations rejetées :	0
Nombre d'enquêtes ouvertes/en cours :	5
Nombre d'actes répréhensibles confirmés :	0
Nombre d'actes répréhensibles non confirmés :	4
Nombre de divulgations reportées en 2021-2022 :	1

## Description des actes répréhensibles et des mesures disciplinaires :

- Aucun acte répréhensible confirmé.

## Rapport sur le rendement – Objectifs et résultats

	MESURES	OBJECTIF 2021-2022	ÉTAT ACTUEL 2021-2022
<b>FINANCES</b>	Ratio d'endettement	86 %	86 %
	Recettes (pertes) nettes consolidées	190 millions \$	(248 millions \$)
	Coûts administratifs et de fonctionnement consolidés	627 millions \$	660 millions \$
<b>SATISFACTION DE LA CLIENTÈLE</b>	Étude de suivi de la satisfaction de la clientèle	8,2	8
<b>FIABILITÉ</b>	Indice de durée moyenne des interruptions de service	148	263
	Indice de fréquence moyenne des interruptions de service	1,59	1,58
<b>SÉCURITÉ</b>	Taux de fréquence des accidents avec arrêt de travail	0,6 – 0,8	1,44
	Taux de gravité des blessures entraînant un arrêt de travail	12-16	17,24
	Blessures graves – accidents mortels	0	0
	Blessures graves – accidents potentiellement mortels	0	12
<b>DIVERSITÉ</b>	Autochtones – main-d'œuvre à l'échelle provinciale	18 %	20 %
	Autochtones – main-d'œuvre dans le Nord	47 %	49 %
	Autochtones – gestion	8 %	9 %
	Personnes handicapées	6 %	8 %
	Minorités visibles	9 %	10 %
	Femmes – main-d'œuvre	30 %	24 %
	Femmes – gestion	30 %	31 %

## Rapport sur le rendement – Priorités du gouvernement

Manitoba Hydro travaille en collaboration avec la Province pour soutenir les priorités du gouvernement. Le ministre des Services de la Couronne a envoyé une lettre de mandat à Manitoba Hydro (le 24 avril 2019) définissant les attentes à l'égard de la société. Depuis janvier 2022, c'est le ministre des Finances qui est responsable de Manitoba Hydro. Voici les progrès réalisés par Manitoba Hydro en 2021-2022, qui s'appuient sur les réalisations de l'année précédente :

- Poursuite de l'engagement en faveur de la réconciliation avec les peuples, les communautés et les partenaires autochtones.
- Soutien apporté à la stratégie de développement économique de la Province.
- Collaboration continue avec la Province sur les processus d'approvisionnement.
- Conformément à la directive de la Province, dépôt d'une demande de hausse tarifaire provisoire à la Régie des services publics.
- Poursuite de la collaboration avec l'équipe de projet provinciale et le groupe d'experts pour l'élaboration de leurs recommandations au gouvernement sur la mise en œuvre des recommandations de l'examen économique des projets Bipolaire III et Keeyask.
- Réception de fonds fédéraux dans le cadre du volet Changements climatiques du programme Infrastructure Canada pour le projet de transmission de Birtle, qui a accru la capacité de transmission entre le Manitoba et la Saskatchewan.
- Poursuite de la collaboration avec la Province pour tirer parti du financement provenant du gouvernement fédéral.
- Poursuite du soutien des services d'efficacité énergétique liés à Efficacité Manitoba.
- Poursuite de la mise en œuvre de la responsabilité en matière réglementaire dans les processus de fonctionnement et de gouvernance.
- Maintien de la conformité à la directive concernant la rémunération des cadres supérieurs et les niveaux de dotation globaux.
- À l'appui du Plan vert et climatique du Manitoba, examen de tous les abonnements papier. Un faible nombre d'abonnements papier nécessaires à des fins commerciales demeurent en place.





Manitoba Hydro Place  
360, avenue Portage  
Winnipeg (Manitoba)  
R3C 0G8 Canada

[www.hydro.mb.ca](http://www.hydro.mb.ca)  
[corporatecommunications@hydro.mb.ca](mailto:corporatecommunications@hydro.mb.ca)  
204 360-3311