

PLAN D'ENTREPRISE

DE MANITOBA HYDRO

2023-2024



Disponible en médias substituts sur demande.

TABLE DES MATIÈRES

MESSAGE DE LA PRÉSIDENTE-DIRECTRICE GÉNÉRALE	4
RÉSUMÉ	5
À PROPOS DE MANITOBA HYDRO	6
ÉQUIPE DE CADRES SUPÉRIEURS	7
FACTEURS DE CHANGEMENT (DÉCENTRALISATION, DÉCARBONATION, NUMÉRISATION ET DÉMOCRATISATION)	8
PRÉPARER L'AVENIR	13
STRATÉGIE 2040	14
PILIER 1	15
PILIER 2	18
PILIER 3	22
PILIER 4	25
PILIER 5	27
FEUILLE DE ROUTE	31
PLAN FINANCIER : POINTS SAILLANTS	32
GESTION GLOBALE DES RISQUES	45
FICHE D'ÉVALUATION DE L'ENTREPRISE	46
HARMONISATION AVEC LE GOUVERNEMENT DU MANITOBA	47
ANNEXE A : HARMONISATION AVEC LE GOUVERNEMENT DU MANITOBA	48
ANNEXE B : TERMES CLÉS	52

RECONNAISSANCE DES TERRES TERRITORIALES

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 traditionnels des peuples anishinaabe, cri, anishinew, dakota et déné, et la patrie des Métis de la Rivière-Rouge. 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.



MESSAGE DE LA PRÉSIDENTE-DIRECTRICE GÉNÉRALE

À l'instar de nombreuses entreprises de services publics partout dans le monde, Manitoba Hydro traverse une période de grande transformation stimulée par des forces externes. Face à ces changements – croissance soutenue des technologies numériques, décarbonation du secteur de l'énergie, décentralisation de l'infrastructure énergétique et démocratisation de l'information et des options pour la clientèle –, Manitoba Hydro doit adapter ses activités.

Afin de définir un cap pour notre évolution à long terme, nous avons tout d'abord élaboré notre stratégie pour les 20 prochaines années – Stratégie 2040 – qui se veut le reflet de notre raison d'être : servir notre clientèle. Notre stratégie illustre la vision d'une société de services publics réceptive et avancée sur le plan technologique à laquelle les consommateurs peuvent faire confiance pour leur fournir un approvisionnement en énergie sûr, fiable et économique chaque jour : le Manitoba Hydro de demain.

S'appuyant sur la Stratégie 2040, le plan d'entreprise de 2023-2024 décrit les mesures que prend notre société au cours du présent exercice pour commencer à faire de cette vision une réalité. Il énonce les objectifs et les résultats que nous espérons atteindre, tandis que nous poursuivons notre périple pour nous assurer un avenir énergétique solide et concrétiser notre promesse de marque : fournir de « l'Énergie pour la vie » à tous les Manitobains.

Au-delà des études de marché, des sondages et des autres méthodes qui nous permettent de mieux connaître nos clients, nous réalisons également des progrès en reconnaissant un

fait tout simple, à savoir que nos employés constituent notre actif le plus important. Sans l'apport considérable et concerté de ces travailleurs, les initiatives décrites dans le présent document ne pourraient voir le jour. En améliorant continuellement l'expérience de notre personnel, nous améliorerons aussi celle de nos clients.

C'est pour ces raisons que je suis fière et heureuse de vous présenter le plan d'entreprise de Manitoba Hydro, un document qui présente certains des travaux les plus importants que nous menons pour permettre à notre société de fournir de « l'Énergie pour la vie » à nos clients, aujourd'hui comme demain.



La présidente-directrice générale,
Jay Grewal



RÉSUMÉ

Quatre facteurs clés façonnent l'avenir du secteur de l'énergie et incitent ses membres à repenser leur façon de servir au mieux leurs clients : la numérisation, la décarbonation, la décentralisation et la démocratisation.

Pour nous adapter au paysage énergétique en évolution, nous avons défini l'orientation à long terme de Manitoba Hydro autour de cinq piliers stratégiques. Il s'agit de promesses que nous faisons à nos clients et qui constituent le fondement de notre stratégie à long terme que nous avons intitulée Stratégie 2040.

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

Les cinq piliers qui orientent notre stratégie à long terme sont à la base même des objectifs, des initiatives et des résultats attendus en 2023-2024 qui sont décrits dans le présent plan.

Renforcer Manitoba Hydro afin de le rendre à même de réaliser les promesses de la Stratégie 2040 est un périple qui s'échelonne sur plusieurs années durant lesquelles nous avancerons à petits pas chaque jour. Pendant que nos employés s'activent de manière efficace et efficiente à atteindre l'excellence au quotidien en innovant chaque fois que c'est possible, nous travaillons pour notre part à mettre le client au cœur de notre entreprise à tous les égards.

Le budget annuel et les hausses tarifaires escomptées reflètent la demande d'approbation d'un barème de tarifs que nous avons présentée à la Régie des services publics en novembre 2022.

Ces augmentations que nous proposons figurent parmi les hausses moyennes projetées les plus basses que Manitoba Hydro demande depuis des dizaines d'années, notre objectif étant de garantir à la fois la stabilité et la prévisibilité des tarifs pour notre clientèle, tout en améliorant notre santé financière à long terme.

Pour mettre en œuvre le plan d'entreprise de l'exercice 2023-2024, Manitoba Hydro se concentre à placer les bonnes personnes aux bons endroits et au bon moment. La société compte notamment renforcer son effectif de base et refaire le plein de membres de personnel de première ligne essentiel, comme les apprentis et les employés du centre de service à la clientèle. Elle prévoit également créer de nouveaux postes et de nouvelles capacités dont le caractère essentiel a été mis en lumière lors de l'examen de notre modèle d'entreprise.

À PROPOS DE MANITOBA HYDRO

Énoncé de mission de Manitoba Hydro

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



Ces statistiques sont tirées de l'exercice 2021-2022.

* Ce nombre correspond aux employés équivalents temps plein (ETP), qui comprennent les employés des filiales ainsi que le personnel saisonnier, à salaire horaire et à temps partiel. Il est issu de la division du nombre total d'heures de travail normales dans l'année par 1 916 heures par ETP.

ÉQUIPE DE CADRES SUPÉRIEURS

PLANIFICATION ET LIVRAISON DES ACTIFS • Hal Turner, vice-président



Planification
intégrée des
ressources

Gestion des
actifs

Ingénierie

Construction

Gestion de projets

DIRECTION FINANCIÈRE • Aurel Tess, vice-président et directeur financier



Contrôle de
gestion

Trésorerie

Audit interne

Tarifs et
réglementation

Manitoba Hydro
International

Chaîne
d'approvision-
nement

SOLUTIONS ET EXPÉRIENCE CLIENT • Alex Chiang, vice-président



Ventes,
marketing et
développement
de produits

Service à la
clientèle

Stratégie et
expérience
client

Marchés de
l'énergie

NUMÉRIQUE ET TECHNOLOGIE • Ian Fish, vice-président



Technologie
de
l'information

Numérique

Cybersécurité
et architecture

Bureau de
gestion de la
valeur

Partenariats
d'affaires relatifs au
numérique et à la
technologie

EXCELLENCE OPÉRATIONNELLE • Ryan McCormack, directeur principal



Autonomisation
organisation-
nelle

Communication
des initiatives de
transformation
organisationnelle

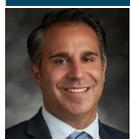
Harmonisation
organisation-
nelle

Amélioration
organisationnelle

Stratégie et
planification
d'entreprise

Gestion globale
des risques

RELATIONS EXTERNES, RELATIONS AVEC LES AUTOCHTONES ET COMMUNICATIONS • Jeffrey Betker, vice-président



Avocat
général et
secrétaire
général

Relations avec
les Autochtones
et les
collectivités

Relations
avec les
intervenants

Communications
de l'entreprise

RESSOURCES HUMAINES, SÉCURITÉ, SANTÉ ET ENVIRONNEMENT • Jamie Hanly, vice-présidente



Sécurité,
santé et
environnement

Ressources
Humaines

EXPLOITATION • Shane Mailey, vice-présidente



Exploitation
des systèmes

Exploitation
et entretien
du service de
production

Exploitation
et entretien
du service de
transport

Exploitation
et entretien
du service de
distribution (rural)

Exploitation et
entretien du service
de distribution
(Winnipeg)

Solutions
commerciales
et services
en matière
d'exploitation

FACTEURS DE CHANGEMENT

(DÉCENTRALISATION, DÉCARBONATION, NUMÉRISATION ET DÉMOCRATISATION)

À Manitoba Hydro, le changement passe par la numérisation, la décarbonation, la décentralisation et la démocratisation. Ces tendances clés qui se répercutent sur le secteur de l'énergie à l'échelle planétaire incitent toutes les entreprises de services publics à repenser leur façon de servir au mieux leurs clients. Manitoba Hydro garde à l'œil le rythme de ces tendances afin d'évaluer leur incidence possible pour les Manitobains. La société a incorporé bon nombre des hypothèses qui les entourent en tant qu'éléments clés de son plan intégré des ressources pour aider les Manitobains à mieux comprendre les répercussions que ces tendances pourraient avoir sur la demande et l'offre d'énergie au Manitoba.

L'ampleur et le rythme des changements sont incertains, et l'évolution du paysage énergétique accroît les risques commerciaux et opérationnels auxquels s'expose Manitoba Hydro.



NUMÉRISATION

- La technologie et la connectivité évoluent à un rythme rapide, ce qui modifie les préférences et les attentes des clients à l'égard de leurs interactions avec leur fournisseur d'énergie.
- Les données constituent à la fois le moteur de la transformation des entreprises de services publics et le fondement de la numérisation. À ce chapitre, quelques mégatendances se profilent à l'horizon pour les clients et les sociétés de services publics, comme l'utilisation de plateformes infonuagiques, l'adoption de l'apprentissage automatique ainsi que le recours aux mégadonnées, à l'intelligence artificielle et à l'analytique avancée.

Occasions

- En offrant une gamme bonifiée de produits et de canaux numériques, Manitoba Hydro peut répondre aux attentes croissantes de ses clients, tout en améliorant ses interactions avec eux.
- En tirant parti des technologies numériques et des données numérisées, Manitoba Hydro peut accroître sa productivité et son efficacité, réduire ses coûts, transformer ses processus opérationnels et créer de la valeur pour sa clientèle.
- L'adoption des tendances et des outils numériques donne lieu à de nouvelles occasions de moderniser la planification et les opérations des sociétés de services publics, en plus de leur permettre d'améliorer la gestion de leurs actifs et de répondre aux nouveaux besoins de leur clientèle.
- La technologie seule ne suffit pas pour rendre la numérisation possible; cette dernière exige également que l'on adapte les processus et les pratiques opérationnelles, de sorte que l'on puisse mobiliser tout le potentiel des nouvelles technologies et des données.

FACTEURS DE CHANGEMENT

(DÉCENTRALISATION, DÉCARBONATION, NUMÉRISATION ET DÉMOCRATISATION)

Difficultés

- Manitoba Hydro devra investir dans la modernisation du réseau de distribution pour répondre à la demande accrue liée à l'électrification.
- En réponse à l'évolution de la technologie à l'échelle mondiale, les clients s'attendent de plus en plus à avoir accès à des données et à des services numériques. Pour suivre le rythme, Manitoba Hydro devra donc continuellement élargir son offre, en particulier son offre de services numériques
- Pour rembourser la dette technologique interne, la société devra faire d'importants investissements de rattrapage dans l'architecture des systèmes numériques et technologiques afin de permettre l'intégration de nouveaux systèmes et la mise en service de solutions clients.



DÉCARBONATION

- L'attention qui est portée aux efforts de la réduction des émissions de gaz à effet de serre dans le monde entier se traduit par une accélération du rythme de l'électrification partout sur la planète, un phénomène qui ne pourra qu'accroître la demande pour un approvisionnement en énergie renouvelable de source fiable.
- Les constructeurs automobiles réduisent leurs investissements dans les moteurs à combustion interne et se tournent vers l'électricité, tandis que les sociétés de transport en commun adoptent à bras ouverts les nouvelles technologies électriques pour les autobus et autres moyens de transport collectif.

Occasions

- Nos efforts de réduction des émissions de gaz à effet de serre ont accéléré le rythme de l'électrification, nous donnant ainsi une longueur d'avance pour planifier l'augmentation prévue de la demande énergétique.
- L'augmentation de la demande en énergie renouvelable de source fiable et écologique place Manitoba Hydro dans une position avantageuse, une position que l'organisme peut renforcer en améliorant son image de marque.
- La planification intégrée des secteurs d'activité de l'électricité et du gaz naturel nous offre la possibilité d'optimiser l'offre de services énergétiques dans l'intérêt des Manitobains, tout en respectant nos engagements en matière de gaz à effet de serre.

FACTEURS DE CHANGEMENT

(DÉCENTRALISATION, DÉCARBONATION, NUMÉRISATION ET DÉMOCRATISATION)

Difficultés:

- L'évolution de la politique énergétique du Manitoba aura une incidence importante sur le paysage énergétique, et Manitoba Hydro devra réagir en conséquence.
- Une infrastructure de recharge suffisante devra être mise en place pour répondre à l'augmentation de l'électrification des transports.
- Manitoba Hydro devra augmenter sa capacité de production pour être en mesure de répondre à la demande future liée à l'électrification.
- On s'attend à une augmentation de la demande de pointe d'électricité destinée au chauffage pendant l'hiver en raison du climat froid du Manitoba qui réduit la viabilité et l'efficacité des options de production carboneutre susceptibles de remplacer le gaz naturel.
- Les engagements mondiaux, fédéraux et provinciaux relatifs aux émissions de gaz à effet de serre créent de l'incertitude pour le secteur du gaz naturel.



DÉCENTRALISATION

- Les coûts de l'autoproduction (p. ex. au moyen de panneaux solaires sur les toits) et du stockage local d'énergie sont en baisse. Les Manitobains pourront bientôt choisir de produire une partie de leur propre électricité à un coût qui se rapproche de son prix d'achat auprès de Manitoba Hydro.
- La nouvelle chaîne de valeur énergétique est à la fois décentralisée, ouverte et dynamique.
- Un marché des appareils et services connectés émerge « en aval du compteur » pour les clients qui pourraient à l'avenir devenir des « prosommateurs » (producteurs + consommateurs).

Occasions

- La décentralisation aidera Manitoba Hydro à mettre à profit ses dizaines d'années d'expertise dans le secteur de l'énergie afin de devenir un conseiller en efficacité énergétique de confiance, ce qui renforcera sa capacité de conseiller les Manitobains et de faire équipe avec eux pour les aider à faire des choix éclairés en matière d'énergie.
- Manitoba Hydro devra tirer parti de l'aide financière fédérale pour réaliser les investissements qui s'imposent.
- La connectivité et l'Internet des objets (IoT) offrent des possibilités d'automatisation et de regroupement de services « en aval du compteur ».

FACTEURS DE CHANGEMENT

(DÉCENTRALISATION, DÉCARBONATION, NUMÉRISATION ET DÉMOCRATISATION)

Difficultés

- L'augmentation de l'autoproduction pourrait entraîner une diminution des produits et le délaissement d'actifs.
- La prise en charge du flux énergétique bidirectionnel par le réseau pourrait faire grimper les coûts.
- Les investissements importants réalisés aux fins du développement de la technologie des batteries pourraient entraîner une défection du réseau.
- La détermination du coût du service pourrait gagner en complexité à mesure que les clients deviennent des prosummateurs; les coûts fixes du système doivent être répartis de manière équitable.
- Le modèle réglementaire devra évoluer pour permettre l'offre de nouvelles options, l'adoption de nouveaux comportements et l'établissement de nouvelles structures tarifaires.



DÉMOCRATISATION

- Lorsque les clients connaîtront de mieux en mieux les technologies et le domaine de l'énergie, ils voudront un système plus ouvert et plus transparent, où ils auront accès à leurs données, pour devenir des participants actifs dans un écosystème énergétique dynamique.
- Les clients, les collectivités, les entreprises et les autres intervenants élaborent leurs propres plans énergétiques et souhaitent participer davantage aux décisions qui sont prises en leur nom.
- Les nouveaux acteurs du secteur de l'énergie – parmi lesquels figurent des fournisseurs de services technologiques, des détaillants et des producteurs – peuvent partager des données et des perspectives pour aider le secteur de l'énergie à orienter ses décisions et à créer de la valeur pour le consommateur.

Occasions

- Manitoba Hydro devra renforcer sa relation de confiance avec le gouvernement et les intervenants pour façonner le paysage énergétique dans l'intérêt supérieur des Manitobains.
- Manitoba Hydro devra apprendre à mieux connaître les clients et les autres intervenants pour prendre de meilleures décisions.
- La création d'une plateforme offrirait à tous les acteurs du secteur de l'énergie la possibilité de partager des renseignements et de façonner le marché émergent.

FACTEURS DE CHANGEMENT

(DÉCENTRALISATION, DÉCARBONATION, NUMÉRISATION ET DÉMOCRATISATION)

Difficultés

- Les prévisions, les hypothèses et les perspectives varient considérablement entre les intervenants, ce qui complexifie les processus réglementaires.
- La gestion rigoureuse des intervenants exige de la part des experts beaucoup de temps et d'énergie qu'ils ne peuvent investir dans les fonctions qui leur sont dévolues.
- Si la participation est faible, les opinions de quelques-uns risquent de l'emporter sur les besoins du plus grand nombre.

PRÉPARER L'AVENIR

Mise en œuvre de la stratégie

La Stratégie 2040 constitue notre orientation à long terme à la lumière des hypothèses que nous avons formulées pour le paysage énergétique en évolution. La planification à long terme – qui comprend la gestion des actifs, la planification intégrée des ressources et la feuille de route numérique – fait partie intégrante des activités d'élaboration et de mise en œuvre de cette stratégie que Manitoba Hydro doit mener afin de préparer ses réseaux énergétiques pour l'avenir. Le monde qui nous entoure évolue rapidement; nous avons donc besoin d'une stratégie et de plans dynamiques à même de s'adapter aux nouvelles réalités.

Notre plan d'entreprise, qui transpose la Stratégie 2040 en mesures concrètes, décrit la mise en œuvre des initiatives stratégiques de chaque pilier en vue de l'atteinte de ses objectifs. Les unités fonctionnelles et les équipes de l'ensemble de l'entreprise élaborent des plans à l'égard de ces initiatives stratégiques afin d'atteindre les résultats escomptés pour l'exercice 2023-2024.

Excellence au quotidien

Conformément aux engagements que nous avons pris dans la Stratégie 2040, nous continuerons de mener les activités qui se trouvent au cœur de notre modèle d'entreprise – à savoir fournir de « l'Énergie pour la vie » à nos clients – et nous nous attacherons à nous améliorer à ce point de vue.

Chaque jour, Manitoba Hydro s'efforce de répondre aux besoins de ses clients. Nous leur fournissons un approvisionnement sûr et fiable en électricité et en gaz naturel pour leur permettre de rester au chaud tout l'hiver et d'alimenter leurs habitations avec un minimum d'interruptions.

Dans un système intégré d'approvisionnement en électricité et en gaz naturel aussi complexe que le nôtre, tout le monde a un rôle important à jouer. Pendant que nos équipes de première ligne travaillent directement avec la clientèle, celles qui s'activent en coulisses assurent le soutien opérationnel dont Manitoba Hydro a besoin pour planifier et coordonner ses ressources et garantir le bon déroulement de ses activités.

L'équipe Relations avec les Autochtones et les collectivités fait preuve de leadership en facilitant de façon soutenue la participation des peuples, des collectivités, des entreprises et des employés autochtones dans le but d'établir et de maintenir de façon proactive des relations constructives et d'honorer les engagements que nous avons pris dans le cadre des ententes et des autres obligations qui découlent de nos projets et de nos activités.

Nous collaborons de façon transparente avec le gouvernement et la Régie des services publics pour faire évoluer les cadres législatifs et réglementaires dans l'intérêt supérieur des Manitobains.



STRATÉGIE 2040

Dans le cadre des cinq piliers de la Stratégie 2040, Manitoba Hydro prend les engagements suivants envers sa clientèle.:

PILIER 1 	PILIER 2 	PILIER 3 	PILIER 4 	PILIER 5 
<p>Fournir une énergie sûre et fiable qui répond de façon responsable aux besoins énergétiques en évolution des Manitobains</p>	<p>Servir ses clients de manière efficace, réceptive et numérique</p>	<p>Aider tous les Manitobains à comprendre leurs options énergétiques et à faire des choix éclairés</p>	<p>S'assurer que les Manitobains tirent le maximum de valeur de leur infrastructure énergétique propre et fiable</p>	<p>Maintenir les prix de l'énergie aussi bas que possible, tout en offrant aux Manitobains le niveau de service auquel ils s'attendent</p>
<p>L'énergie est le moteur de votre vie et de votre entreprise – Manitoba Hydro veillera à ce que votre énergie soit produite et livrée de manière sûre, responsable et fiable.</p>	<p>Vous vous attendez à recevoir un service réceptif et à traiter avec votre fournisseur d'énergie de la manière qui vous convient – Manitoba Hydro modernisera son service à la clientèle en l'offrant par voie numérique et en améliorant sa réceptivité.</p>	<p>Vos options en matière d'énergie, qu'elles soient liées à votre résidence ou à votre entreprise, sont de plus en plus nombreuses et complexes – Manitoba Hydro vous aidera à les comprendre et à faire des choix éclairés en fonction de vos besoins.</p>	<p>Tous les Manitobains disposent d'un actif formidable qui le deviendra encore plus dans un monde qui adopte la tarification du carbone et réduit ses émissions. Manitoba Hydro s'efforcera de protéger et de maximiser la valeur de cet actif dans l'intérêt de tous les Manitobains.</p>	<p>Qu'ils soient liés à votre résidence ou à votre entreprise, les coûts de l'énergie vous préoccupent – Manitoba Hydro prendra toutes les mesures responsables qui s'imposent pour maintenir les coûts à un bas niveau, tout en faisant les investissements nécessaires pour répondre aux besoins des Manitobains.</p>

PILIER 1

FOURNIR UNE ÉNERGIE SÛRE ET FIABLE QUI RÉPOND DE FAÇON RESPONSABLE AUX BESOINS ÉNERGÉTIQUES EN ÉVOLUTION DES MANITOBAINS



EXCELLENCE AU QUOTIDIEN

Chaque jour, tous les employés de Manitoba Hydro contribuent à fournir un approvisionnement énergétique sûr, fiable et efficace aux Manitobains. Notre personnel responsable de l'exploitation du réseau travaille aux quatre coins de la province, dans toutes les conditions météo, pour exploiter et entretenir nos réseaux énergétiques en toute sécurité afin de continuer d'alimenter nos clients en électricité et en gaz naturel. Ce faisant, il s'assure que notre offre répond à la demande en temps réel. Nos équipes de construction, pour leur part, bâtissent le réseau afin de l'adapter aux nouveaux besoins énergétiques d'une province en pleine croissance. L'équipe Relations avec les Autochtones et les collectivités travaille de façon concertée avec les peuples autochtones pour renforcer et améliorer nos relations avec eux. L'avocat général et secrétaire général ainsi que d'autres groupes de soutien opérationnel – Ressources humaines, Chaîne d'approvisionnement, Technologies de l'information, Communications, Sécurité, santé et environnement – veillent à ce que nos équipes responsables de l'exploitation disposent des ressources et du soutien dont elles ont besoin pour offrir l'excellent service à la clientèle que les Manitobains s'attendent à recevoir.

OBJECTIF

1.1

Assurer un approvisionnement suffisant en énergie pour répondre à la demande dans la province du Manitoba

INITIATIVES

1.1.1 Comprendre l'évolution des besoins énergétiques du Manitoba et des Manitobains

Concevoir et mettre en œuvre des initiatives de recherche pour cerner et mesurer les tendances changeantes sur différents plans – comportements, attitudes et aspirations – entourant les besoins énergétiques actuels et futurs de nos clients résidentiels, commerciaux et industriels. Menées de façon continue et cohérente, ces initiatives permettront d'intégrer des données scientifiquement validées au processus de planification énergétique de Manitoba Hydro (p. ex. planification intégrée des ressources) et d'arrimer les investissements de l'entreprise aux fondements de la Stratégie 2040 centrée sur le client.

INITIATIVES

1.1.3 Élaborer un plan intégré des ressources et des processus connexes

Pour nous aider à mieux comprendre ces facteurs et leur incidence sur l'offre d'un approvisionnement en énergie sûr, fiable et abordable aux Manitobains, nous avons entrepris la création de notre premier plan intégré des ressources. Ce plan fournit une feuille de route, accompagnée d'une série de mesures à court terme, visant à garantir que nos réseaux d'approvisionnement et de distribution répondront aux besoins en électricité et en gaz naturel de nos clients pendant les 20 prochaines années et au-delà.

Dans le cadre de la planification intégrée des ressources, nous avons élaboré des éléments clés pour représenter les changements qui pourraient avoir une incidence notable sur les besoins énergétiques futurs au Manitoba et créer de l'incertitude à cet égard. Ces principaux éléments clés sont la croissance économique, la politique en matière de décarbonation, l'adoption des véhicules électriques, les changements concernant le gaz naturel et l'autoproduction par les clients. Nous avons mis au point, en utilisant diverses combinaisons d'éléments clés, quatre scénarios futurs qui diffèrent sur le plan du rythme de changement touchant les facteurs qui sont les plus importants de notre point de vue (à savoir la décarbonation et la décentralisation). Nous avons conçu ces scénarios et éléments clés à la lumière des commentaires reçus dans le cadre de consultations.

OBJECTIF

1.2

Garantir un approvisionnement en énergie sûr, efficace et fiable à nos clients

OBJECTIF

1.3

Renforcer notre rôle d'entreprise citoyenne et écologiste en continuant d'améliorer nos relations avec les intervenants et les populations autochtones

RÉSULTATS ESCOMPTÉS POUR LE PILIER 1 EN 2023-2024

1.1.1 Comprendre l'évolution des besoins énergétiques du Manitoba et des Manitobains

- Fournir des renseignements scientifiques fiables fondés sur la recherche :
 - pour comprendre les besoins énergétiques actuels et futurs des Manitobains en ce qui concerne l'infrastructure de mesurage avancé, établir des scénarios d'utilisation et évaluer des programmes pilotes;
 - pour soutenir les multiples phases de la planification intégrée des ressources au moyen des données concernant les programmes en place et les nouveaux programmes;
 - pour comprendre les besoins énergétiques actuels et futurs des Manitobains et les évaluer à la lumière de la modernisation du réseau;
 - pour orienter la définition des objectifs en matière de fiabilité du réseau en fonction des attentes des clients;
 - pour comprendre les besoins actuels et futurs des clients concernant les options numériques libre-service et notamment pour évaluer l'offre actuelle dans ce domaine;
 - pour caractériser, définir et mesurer le lien de confiance qu'entretiennent l'ensemble des Manitobains à l'égard de la marque de Manitoba Hydro.
- Lancer des programmes de recherche auprès des clients commerciaux et industriels pour mieux comprendre leurs perceptions et leurs évaluations de leurs expériences actuelles avec le secteur de l'énergie ainsi que pour mieux connaître leurs besoins et leurs attentes pour l'avenir dans ce domaine.

1.1.3 Élaborer un plan intégré des ressources et des processus connexes

- En collaboration avec les intervenants, mener et réviser l'analyse menée dans le cadre de l'exercice de planification intégrée des ressources et mettre par écrit les scénarios futurs et les incidences possibles sur les besoins des clients.
- Élaborer des stratégies visant à adapter les infrastructures électriques et gazières aux besoins futurs des clients.
- Préparer et publier le rapport final du plan intégré des ressources.
- Préparer une recommandation pour la prochaine approche à adopter en matière de planification intégrée des ressources en tenant compte des règlements et des politiques applicables, le cas échéant.
- Préparer un plan de projet pour le prochain plan intégré des ressources.

PILIER 2

SERVIR SES CLIENTS DE MANIÈRE EFFICACE, RÉCEPTIVE ET NUMÉRIQUE



EXCELLENCE AU QUOTIDIEN

Manitoba Hydro est fier de servir ses clients de manière efficace et réceptive en personne, au téléphone et par l'entremise de son application mobile. Les clients interagissent avec les agents de notre centre d'appels tous les jours pour faire part de leurs besoins et obtenir des réponses à leurs questions concernant nos services d'électricité et de gaz naturel. Nous travaillons avec eux pour déterminer l'emplacement des pannes et déployer rapidement nos équipes d'exploitation et d'entretien, qui sont souvent le visage de Manitoba Hydro pour nos clients, afin de rétablir le service aux quatre coins de la province. Ces équipes travaillent sans relâche pour aider les Manitobains qui se raccordent au réseau, ceux qui subissent une interruption de service, ceux qui doivent brancher des appareils alimentés au gaz naturel et même ceux dont le brûleur de veilleuse s'éteint. En utilisant les données et la technologie de nouvelles façons, nous améliorons les processus pour mieux répondre aux attentes de nos clients et augmenter notre réceptivité

OBJECTIF

2.1

Redéfinir en continu la façon dont Manitoba Hydro communique avec les Manitobains et les sert

INITIATIVES

2.1.1 Élargir de manière importante le service à la clientèle numérique

Afin de servir les clients de manière efficace, réceptive et numérique, Manitoba Hydro tire parti des nouvelles technologies de gestion des communications pour élargir les options numériques libre-service, simplifier le système de réponse vocale interactive et introduire une approche axée sur les communications multicanaux pour nos clients. Pour ce faire, nous examinerons les données de nos points de liaison avec nos clients pour faire évoluer la plateforme en continu en ajoutant des options, par exemple un portail libre-service convivial et une fonctionnalité de clavardage robotisé, afin d'offrir une expérience utilisateur plus personnalisée, sur mesure et efficace.

OBJECTIF

2.2

Élaborer et mettre en œuvre une stratégie intégrée de soutien à la clientèle et d'amélioration de l'expérience client

OBJECTIF

2.3

Être à l'écoute des attentes actuelles et changeantes des clients

INITIATIVES

2.3.1 Améliorer en continu la réceptivité envers les clients et la satisfaction de la clientèle

Améliorer en continu la réceptivité et la satisfaction de la clientèle en cherchant constamment des moyens de comprendre et de prévoir ses besoins afin de concevoir notre offre en conséquence. Grâce à des activités telles que la cartographie des parcours, la recherche et la défense des intérêts de nos clients, nous comprendrons les causes profondes des perceptions actuelles du consommateur et travaillerons à lui offrir de nouvelles expériences qui répondront à ses besoins, à sa satisfaction.

INITIATIVES

2.3.2 Stratégie de marque et de marketing « Énergie pour la vie »

Établir une image de marque et une narration cohérente qui servira de fondement à une communication délibérée et proactive avec les clients et les employés. L'objectif de la narration de marque est de communiquer aux clients la promesse que Manitoba Hydro leur fait en matière de fiabilité, d'implication et de réceptivité, de même qu'à titre de conseiller de confiance. Toutes nos initiatives clés, dans l'ensemble de l'entreprise, refléteront les nuances du prisme d'Énergie pour la vie.



RÉSULTATS ESCOMPTÉS POUR LE PILIER 2 EN 2023-2024

2.1.1 Élargir de manière importante le service à la clientèle numérique

- Parachever l'architecture d'information de notre site Web principal externe www.hydro.mb.ca et lancer un site Web actualisé, réactif, intuitif et convivial pour les appareils mobiles qui traite des problèmes que vivent les clients et que nous avons cernés grâce à nos efforts de recherche.
- Offrir une fonctionnalité de clavardage robotisé sur le portail libre-service et l'application mobile.
- Mettre en œuvre des options libre-service améliorées.
- Mettre en œuvre d'une version simplifiée du système interactif de traitement de la voix.
- Demander à un expert en infrastructure de mesurage avancé de mener une étude et de formuler des recommandations sur l'optimisation de la mise en œuvre, en tenant compte de possibilités de réaliser des économies opérationnelles et d'élargir les options numériques libre-service offertes aux clients. Cette étude déterminera la cadence, la technologie, la portée et la stratégie de mise en œuvre d'une solution de mesurage avancé pour Manitoba Hydro.
- Parachever les plans en vue du lancement du projet de mise à l'essai de l'infrastructure de mesurage avancé en fonction des résultats d'une étude de rentabilité.

2.3.1 Améliorer en continu la réceptivité envers les clients et la satisfaction de la clientèle

- Optimisation du parcours client – Phase 1 (parcours de communication concernant l'activité concernant les comptes, la facturation et les interruptions de service) – Exécution.
- Optimisation du parcours client – Phase 2 (entretien de réseaux de distribution souterrains sur des lotissements résidentiels et nouveaux raccordements souterrains de clients résidentiels) – Exécution.
- Élaboration de tableaux de bord automatisés pour surveiller les indicateurs clés liés aux parcours et au rendement, tout en veillant à obtenir des renseignements utiles en temps réel pour déterminer les améliorations à apporter.
- Défense des intérêts des clients et transmission à un échelon hiérarchique supérieur
Phase 1 – Lancement d'un registre de rétroaction de la clientèle plus convivial – pour des rapports plus rapides, plus faciles et plus précis.
Phase 2 – Analyse des causes profondes – sous la forme d'un processus libre-service intégré au registre, permettant l'obtention de résultats plus détaillés à partir des plaintes enregistrées et la transmission de ces résultats aux services concernés.
- Lancement d'études sur la satisfaction de la clientèle pour les comptes principaux.
- Poursuite de l'évolution de notre programme Voice of the Customer (la voix de la clientèle) pour mesurer la satisfaction des clients et les efforts qui sont requis de leur part sur les parcours importants.
- Élaboration de segments de la clientèle et de profils de clients pour s'assurer que les produits et services, les communications, les politiques et les conseils sont adaptés aux besoins actuels et futurs de notre clientèle.
- Lancement et mise en œuvre d'un nouveau cadre stratégique de service à la clientèle pour réduire l'effort des employés et améliorer la réceptivité conformément aux objectifs de la Stratégie 2040.
- Remaniement du Régime de paiements égaux à la lumière des renseignements tirés de la recherche sur la clientèle concernant les améliorations qui pourraient être apportées au programme actuel.
- Élaborer un processus de rapports automatisés sur la satisfaction de la clientèle ainsi que des mesures de l'effort consenti par la clientèle résidentielle, commerciale et industrielle.
- Amélioration des paramètres du centre de service à la clientèle (niveaux de service, temps de traitement moyen, etc.)
- Amélioration des options de service du système automatisé de traitement des appels pour le rendre plus convivial pour le client.

2.3.2 Stratégie de marque et de marketing « Énergie pour la vie »

- Mise au point et en œuvre d'un plan de recherche sur les profils de clients pour obtenir une solide compréhension de notre clientèle sur le plan scientifique afin d'orienter l'élaboration de stratégies pour la conception de produits, l'amélioration des options numériques libre-service et les communications.
- Établissement d'un calendrier annuel pour la campagne de marketing axé sur nos thèmes clés : sécurité, fiabilité, réceptivité, développement économique et recrutement.
- Utilisation de notre stratégie narrative auprès de nos clients au sujet du plan intégré des ressources pour susciter une prise de conscience et permettre à la clientèle de mieux comprendre comment Manitoba Hydro répondra à ses nouveaux besoins.
- Mise à niveau et modernisation de notre site Web d'entreprise et lancement de la fonctionnalité de clavardage robotisé comme preuve tangible de notre promesse de marque : fournir de « l'Énergie pour la vie ».
- Organisation, en partenariat avec les équipes responsables de la culture et des communications, de tournées de discussion pour sensibiliser les employés à notre promesse – fournir « l'Énergie pour la vie » – et les aider à mieux comprendre ce qu'elle suppose.



PILIER 3

AIDER TOUS LES MANITOBAINS À COMPRENDRE LEURS OPTIONS ÉNERGÉTIQUES ET À FAIRE DES CHOIX ÉCLAIRÉS



EXCELLENCE AU QUOTIDIEN

Manitoba Hydro est là pour prévoir les nouveaux besoins des Manitobains ainsi que pour faire des plans, mener des consultations et prendre des mesures pour y répondre. Le personnel de Planification intégrée des ressources et de Gestion des actifs évalue si Manitoba Hydro doit se doter de nouvelles ressources de production ou agrandir son réseau de distribution. L'équipe Relations avec les Autochtones et les collectivités travaille avec les groupes autochtones pour comprendre leurs nouveaux besoins énergétiques et s'efforce de fournir un service à la clientèle qui reflète cette compréhension. Le groupe Relations avec les intervenants favorisera la coordination et la participation proactive avec les intervenants clés. Enfin, le personnel d'Ingénierie et construction œuvre à la conception et à la construction des infrastructures exigées. Nous travaillons avec nos principaux clients commerciaux pour leur fournir un soutien technique pour leurs nouveaux projets d'aménagement ou de mises à niveau dans l'ensemble du Manitoba. Nous fournissons également des conseils d'experts à tous les paliers de gouvernement, notamment aux provinces voisines et au gouvernement fédéral, dans des domaines tels que la gestion des ressources hydriques, la protection de la vie marine, le changement climatique et la durabilité énergétique. L'unité Solutions commerciales et services en matière d'exploitation travaille avec les clients de la filière du gaz naturel pour s'assurer qu'ils obtiennent ce dont ils ont besoin, quand ils en ont besoin, de la manière la plus rentable possible.

OBJECTIF

3.1

Soutenir la Province du Manitoba dans l'élaboration et la mise en œuvre efficace d'une politique énergétique

INITIATIVES

3.1.0 Soutenir la Province du Manitoba dans l'élaboration et la mise en œuvre efficace d'une politique énergétique

Relevant du gouvernement du Manitoba, la politique énergétique provinciale constitue un outil important qui permet à Manitoba Hydro de gérer et de planifier la transition énergétique de manière à en limiter les coûts et à assurer la fiabilité de l'approvisionnement pour sa clientèle. Cette politique aura une incidence sur la planification et les activités de Manitoba Hydro ainsi que sur ses clients. Manitoba Hydro collaborera de manière proactive avec le gouvernement du Manitoba en mettant à sa disposition ses connaissances, ses données et ses idées aux fins de l'élaboration d'une politique énergétique fondée sur des données probantes. De plus, Manitoba Hydro aidera la Province à communiquer la nécessité et les répercussions d'une telle politique et des orientations, programmes et initiatives de financement connexes à ses employés et clients.

OBJECTIF

3.2

Aider les Manitobains à comprendre et à connaître les options énergétiques de plus en plus nombreuses qui s'offrent à eux

INITIATIVES

3.2.2 Devenir un conseiller de confiance qui aide les Manitobains à comprendre leurs options énergétiques et à faire des choix éclairés.

Faire de Manitoba Hydro un conseiller en énergie de confiance centré sur le client et réceptif. Manitoba Hydro fournira des conseils personnalisés et pertinents en temps opportun pour aider les clients à comprendre leurs options énergétiques..

INITIATIVES

3.2.4 Explorer de nouvelles offres de produits et de services

Examiner de nouvelles offres de produits et de services « en amont du compteur » qui répondront aux besoins énergétiques en évolution des clients. Pour repérer ces produits et services, Manitoba Hydro mènera des études d'évaluation de ses réseaux de gaz naturel et d'électricité et des études de perception du marché afin de créer une proposition de valeur pour le client. Grâce aux études de perception du marché, Manitoba Hydro repérera, évaluera, mettra au point et lancera des produits et des services viables.

OBJECTIF

3.4

Coordonner ses efforts avec ceux des nouveaux acteurs du secteur de l'énergie pour s'assurer que les coûts et les avantages des actifs énergétiques soient équilibrés dans l'intérêt de tous les Manitobains

INITIATIVES

3.4.1 Établir des relations avec les nouveaux acteurs du secteur de l'énergie (p. ex. fournisseurs d'infrastructures de recharge) pour s'assurer que les Manitobains disposent de l'infrastructure ou des services dont ils ont besoin

Établir et entretenir des relations avec les nouveaux acteurs du secteur de l'énergie (producteurs de gaz naturel renouvelable, fournisseurs d'infrastructures de recharge pour véhicules électriques, fournisseurs de production et de stockage décentralisés, etc.) afin de s'assurer que les besoins en évolution des clients en matière d'énergie sont satisfaits.

RÉSULTATS ESCOMPTÉS POUR LE PILIER 3 EN 2023-2024

3.1.0 Soutenir la Province du Manitoba dans l'élaboration et la mise en œuvre efficace d'une politique énergétique

- Appuyer l'élaboration et la mise en œuvre efficace d'une politique énergétique du Manitoba en communiquant son rôle et ses avantages à Manitoba Hydro et à ses clients.
- Présenter des analyses, des conseils et des commentaires concernant le travail du consultant du Manitoba au sujet de la politique énergétique provinciale.
- Après la fin du travail du consultant, soutenir l'élaboration d'une politique énergétique du Manitoba en fournissant des analyses et des perspectives fondées sur des données.
- Orienter l'élaboration de mesures de mise en œuvre à court terme, comme des politiques, des programmes ou du financement liés à la politique énergétique du Manitoba.

Élaborer une recommandation ou une approche pour l'offre d'un soutien à long terme, notamment en veillant à ce que Manitoba Hydro tienne compte de la politique énergétique du Manitoba dans sa planification.

3.2.2 Devenir un conseiller de confiance qui aide les Manitobains à comprendre leurs options énergétiques et à faire des choix éclairés.

- Approfondir la formation sur la relation avec la clientèle pour y ajouter notamment la pensée critique, la création de partenariats et la communication efficace afin d'aider les conseillers en services énergétiques à mieux défendre les intérêts de la clientèle en leur permettant de proposer aux clients des solutions adaptées à leurs besoins (p. ex., politiques nouvelles ou révisées relatives à la clientèle, nouveaux produits ou services, conseils à l'intention des clients). Cerner et offrir d'autres possibilités d'amélioration en tenant compte de l'étude sur la confiance à l'égard de la marque et de la recherche sur les profils de clients (voir l'initiative 1.1.1).
- Répondre aux plaintes des clients rapidement et y apporter des solutions dans le respect des accords établis relatifs aux niveaux de service, que ces plaintes soient ordinaires ou de nature peu courante.

3.2.4 Explorer de nouvelles offres de produits et de services

- Obtenir de la part de la Régie des services publics l'autorisation d'offrir un service modifié d'approvisionnement en gaz naturel (Service commercial général – Grand volume) afin de répondre aux besoins uniques des clients qui possèdent des séchoirs à céréales et qui sont raccordés à certaines portions à capacité restreinte du réseau.
- Élaborer une première feuille de route pour la conception de produits pour l'entreprise en tenant compte des données tirées des études de perception du marché concernant le gaz naturel renouvelable, la mobilité électrique et les mesures de réponse à la demande ainsi que de renseignements pertinents concernant le pipeline des clients.
- Élaborer une pratique de gestion des produits pour l'entreprise.

3.4.1 Établir des relations avec les nouveaux acteurs du secteur de l'énergie (p. ex. fournisseurs d'infrastructures de recharge) pour s'assurer que les Manitobains disposent de l'infrastructure ou des services dont ils ont besoin

- Élaborer une stratégie sur le gaz naturel renouvelable pour permettre la promotion de projets dans ce domaine au Manitoba.
- Parachever cette stratégie sur le gaz naturel renouvelable au cours de l'exercice 2024-2025 (sous réserve de la publication de la politique énergétique du Manitoba).

PILIER 4

S'ASSURER QUE LES MANITOBAINS TIRENT LE MAXIMUM DE VALEUR DE LEUR INFRASTRUCTURE ÉNERGÉTIQUE PROPRE ET FIABLE



EXCELLENCE AU QUOTIDIEN

S'efforçant de toujours tirer parti des investissements importants de la Province dans notre filière énergétique propre et fiable, Manitoba Hydro exploite et entretient ses actifs afin d'en maximiser la valeur dans l'intérêt de tous les Manitobains. Le personnel responsable du commerce de l'énergie et de l'exploitation des réseaux travaille en continu à garantir la fiabilité et la rentabilité des opérations. Nous nous efforçons d'optimiser et d'intégrer encore plus les activités de planification et d'exploitation de l'ensemble des réseaux d'approvisionnement en électricité et en gaz naturel de manière à en faire profiter le plus possible la population manitobaine.

OBJECTIF

4.1

Appuyer les objectifs provinciaux de développement économique en tirant parti du réseau électrique propre et fiable du Manitoba

INITIATIVES

4.1.1 Façonner le plan de développement économique provincial dans le contexte de l'évolution du paysage énergétique et le soutenir au moyen de mesures de développement économique ciblées

Soutenir le ministère du Développement économique et de la Formation du Manitoba et les organismes de développement économique régionaux; travailler de façon proactive avec eux à la recherche de possibilités de croissance économique dans la province; offrir un soutien en se concentrant sur des industries et des secteurs ciblés.

OBJECTIF

4.3

Aider la Province du Manitoba à atteindre ses objectifs en matière de réduction des émissions de gaz à effet de serre

OBJECTIF

4.4 Maximiser la valeur de l'énergie excédentaire

INITIATIVES

4.4.1 Remodeler la stratégie relative à l'électricité excédentaire

Remodeler la stratégie de Manitoba Hydro en matière d'électricité excédentaire afin de mettre l'accent sur les possibilités de soutenir la croissance économique au Manitoba et de participer aux marchés avec des parties de l'extérieur de la province afin de maximiser les produits de Manitoba Hydro. Cet objectif sera atteint conformément à la planification intégrée des ressources.

RÉSULTATS ESCOMPTÉS POUR LE PILIER 4 EN 2023-2024

4.1.1 Façonner le plan de développement économique provincial dans le contexte de l'évolution du paysage énergétique et le soutenir au moyen de mesures de développement économique ciblées

- Pour des industries et des secteurs clés, élaborer en collaboration avec le Bureau de développement économique du Manitoba et ses organismes partenaires régionaux des indicateurs de rendement clé en matière de développement économique qui s'harmonisent avec les stratégies provinciales et qui tirent parti de l'avantage que procure l'énergie propre de Manitoba Hydro.
- Soutenir la Province en intégrant les objectifs de la politique énergétique provinciale dans un plan de développement économique ciblé.
- Élaborer un pipeline des clients pour se faire une idée de l'évolution des besoins énergétiques des consommateurs manitobains.
- Élaborer une présentation sur le développement économique pour démontrer l'avantage unique que Manitoba Hydro procure à la province.
- Formuler une recommandation à l'intention des clients du secteur des cryptomonnaies dans le but d'optimiser l'utilisation des ressources dans l'intérêt des Manitobains.

4.4.1 Remodeler la stratégie relative à l'électricité excédentaire

- Créer un cadre décisionnel pour évaluer et hiérarchiser les possibilités futures. Parachever le cadre au cours de l'exercice 2024-2025.



PILIER 5

MAINTENIR LES PRIX DE L'ÉNERGIE AUSSI BAS QUE POSSIBLE, TOUT EN OFFRANT AUX MANITOBAINS LE NIVEAU DE SERVICE AUQUEL ILS S'ATTENDENT



EXCELLENCE AU QUOTIDIEN

Répondre aux besoins énergétiques des Manitobains tout en maximisant la valeur des services est au cœur du travail de Manitoba Hydro. L'équipe des Finances collabore avec toutes les unités fonctionnelles pour promouvoir la responsabilité financière et s'assurer que les systèmes et les processus financiers fournissent des renseignements pertinents sur la gestion des dépenses et des niveaux de dotation en personnel. Dans l'ensemble de l'organisation, nous évaluons et surveillons les risques afin de planifier et de nous préparer à répondre aux besoins futurs. Le personnel responsable de l'exploitation accorde la priorité aux travaux et aux ressources, dans le respect des principes applicables à la gestion du travail, afin d'optimiser l'utilisation des ressources dans l'intérêt des Manitobains. Le groupe Chaîne d'approvisionnement s'assure que l'entreprise a ce dont elle a besoin, quand elle en a besoin, en concluant des marchés de produits et de services valant des milliards de dollars et en repérant les occasions d'optimiser les coûts. L'équipe de Tarifs et réglementation travaille à faire évoluer les exigences et les cadres réglementaires afin de veiller à ce que les coûts soient recouverts de manière appropriée auprès de nos clients. Nous utilisons la technologie de manière innovante et gagnons en efficacité grâce à la modernisation des systèmes et des applications.

OBJECTIF

5.1

Gérer tous les coûts de façon responsable (en les reportant et en les réduisant s'il y a lieu)

INITIATIVES

5.1.1 Concevoir des outils appropriés pour gérer et façonner la demande de manière à optimiser les investissements

Comprendre l'incidence de l'évolution du marché sur la demande des clients en matière de services énergétiques et concevoir, en réponse à ces changements, des options et des outils tarifaires qui permettront de façonner la demande et d'optimiser les investissements.

5.1.2 Améliorer le système de gestion des actifs pour optimiser les coûts du cycle de vie (dépenses en immobilisations et charges d'exploitation)

Le système de gestion des actifs est constitué d'un ensemble de personnes, de processus, de technologies et d'autres ressources qui participent à l'acquisition, à l'exploitation, à l'entretien, à la remise à neuf, au remplacement et au déclassement des actifs afin de maximiser la valeur pour les clients. Au cours de ses travaux d'amélioration du système de gestion des actifs, Manitoba Hydro pourra se concentrer sur le rendement de ce système et adapter les niveaux de risque aux attentes des clients au coût du cycle de vie le plus bas possible.

5.1.4 Se faire le défenseur d'une réforme réglementaire efficace et efficiente

Appuyer le gouvernement et d'autres intervenants externes et militer en faveur d'un cadre réglementaire efficient et efficace qui maintiendra les tarifs aussi bas que possible pour les clients et assurera leur prévisibilité, tout en assurant la santé financière de Manitoba Hydro.

OBJECTIF

5.2 Tirer parti des possibilités d'accéder aux capitaux nécessaires pour financer de nouveaux investissements et optimiser le remboursement de la dette

INITIATIVES

5.2.1 Obtenir des capitaux auprès de parties tierces pour réduire les coûts et se préparer à l'évolution du paysage énergétique

Manitoba Hydro s'efforce de réduire ses niveaux d'endettement et de préparer son bilan en vue de l'évolution du paysage énergétique. C'est pourquoi la société s'efforcera de réduire ses coûts d'emprunt, de maintenir de bas tarifs pour ses clients et d'investir dans l'avenir de son réseau. Elle pourra ainsi continuer de renforcer sa capacité d'inventorier les diverses sources de financement possibles (des gouvernements fédéral et provincial et de parties tierces) et d'y accéder. L'initiative consiste à arrimer les besoins en matière d'immobilisations à long terme aux sources de financement potentielles et, à terme, à en faire profiter les clients en maintenant de bas tarifs..

OBJECTIF

5.3 Transformer le modèle et la culture d'entreprise pour mener à bien notre stratégie

INITIATIVES

5.3.1 Intégrer une culture axée sur l'excellence opérationnelle pour soutenir la transformation de l'entreprise

Concevoir et améliorer les systèmes pour faciliter la résolution de problèmes opérationnels, l'innovation et l'amélioration à tous les paliers de l'organisation. Une culture axée sur l'évaluation et l'amélioration continue, qui engage le cœur, les mains et l'esprit de personnes talentueuses à chaque palier de Manitoba Hydro, aidera l'entreprise à continuer de répondre à ses besoins changeants et à devenir le Manitoba Hydro de demain.

5.3.2 Mettre en place une main-d'œuvre mobilisée, en bonne santé et soucieuse de sécurité qui a les capacités requises pour mettre en œuvre notre stratégie

Pour faire évoluer l'entreprise vers le Manitoba Hydro de demain, mettre en place une main-d'œuvre agile et engagée qui démontre invariablement un sens aigu des affaires et de solides compétences en leadership.

5.3.3 Tirer parti de l'automatisation et des technologies numériques pour améliorer la valeur de l'entreprise sur les plans notamment de l'efficacité, de la sécurité et de l'efficacité

Manitoba Hydro créera une feuille de route pour la modernisation de la technologie qui assurera le déploiement progressif des nouvelles capacités de données numériques intégrées, sécurisées et centrées sur le client dont l'entreprise a besoin pour devenir le Manitoba Hydro de demain.

RÉSULTATS ESCOMPTÉS POUR LE PILIER 5 EN 2023-2024

5.1.1 Concevoir des outils appropriés pour gérer et façonner la demande de manière à optimiser les investissements

- Continuer de travailler avec les clients pour comprendre le potentiel qu'ils représentent ainsi que leur intérêt à participer à des programmes de réponse à la demande lorsque l'infrastructure requise sera en place.
- Formuler des recommandations pour la gestion de la demande associée aux opérations liées aux cryptomonnaies.
- Mettre à profit les constatations tirées de l'exercice de planification intégrée des ressources pour élaborer en priorité des options tarifaires et d'autres mécanismes de gestion de la demande et les organiser selon un ordre établi.

5.1.2 Améliorer le système de gestion des actifs pour optimiser les coûts du cycle de vie (dépenses en immobilisations et charges d'exploitation)

- Repositionner le cadre de détermination de la valeur de l'entreprise (l'outil d'aide à la prise de décisions d'investissement de Manitoba Hydro) pour les réseaux de distribution, de transport et de production de gaz naturel et d'électricité. En comparant les sommes investies dans ces réseaux, Manitoba Hydro pourra assurer un niveau optimal d'investissement dans chacun d'eux.
- Élaborer un cadre d'évaluation des risques liés aux actifs.
- Améliorer le système de gestion de l'information sur les actifs.

5.1.4 Se faire le défenseur d'une réforme réglementaire efficace et efficiente

- Travailler avec la Régie des services publics à la planification du calendrier réglementaire à venir, y compris le calendrier de la prochaine demande d'approbation d'un barème de tarifs, ainsi qu'à la détermination et à la mise en œuvre de gains d'efficacité dans le processus réglementaire.
- Poursuivre la collaboration avec la Régie pour élaborer un plan et un processus pour la présentation combinée des prochaines demandes d'approbation d'un barème de tarifs pour l'électricité et le gaz naturel.
- Soutenir le gouvernement dans l'élaboration des règlements exigés en vertu du nouveau cadre réglementaire.

5.2.1 Obtenir des capitaux auprès de parties tierces pour réduire les coûts et se préparer à l'évolution du paysage énergétique

- Établir un cadre d'investissement qui permettra d'évaluer les données d'entrée requises pour avoir une meilleure idée des besoins en immobilisations que l'entreprise devra combler pour prospérer dans un paysage énergétique en évolution.
- Recenser, classer par ordre de priorité et optimiser les sources de subventions fédérales dont dispose l'entreprise pour répondre à ses besoins actuels.
- Tenir compte de cette liste des possibilités de financement dans la prise de décisions en matière de planification des immobilisations.

5.3.1 Intégrer une culture axée sur l'excellence opérationnelle pour soutenir la transformation de l'entreprise

- Mettre en place un bureau de gestion des programmes de l'entreprise pour assurer le suivi, le maintien et le soutien des progrès liés aux initiatives de la feuille de route pour la transformation de l'entreprise, aux principaux résultats et aux comportements clés.
- Élaborer un modèle normalisé pour la prise de décisions et la gouvernance afin de permettre la mise en œuvre uniforme d'un processus décisionnel fondé sur le risque à tous les échelons de l'organisation.
- Élaborer et mettre en œuvre un système normalisé d'amélioration de l'entreprise ainsi que les principes, méthodes et outils connexes.
- Élaborer et mettre en œuvre un système de gestion du changement d'entreprise pour intégrer à grande échelle les principes et les méthodes de gestion du changement.
- Définir un ensemble cohérent de principes et de comportements relatifs à la culture organisationnelle, à l'appui de la Stratégie 2040.
- Élaborer et mettre en œuvre une feuille de route de la culture organisationnelle où figurent des initiatives et des systèmes clés à l'appui de la Stratégie 2040.

5.3.2 Mettre en place une main-d'œuvre mobilisée, en bonne santé et soucieuse de sécurité qui a les capacités requises pour mettre en œuvre notre stratégie

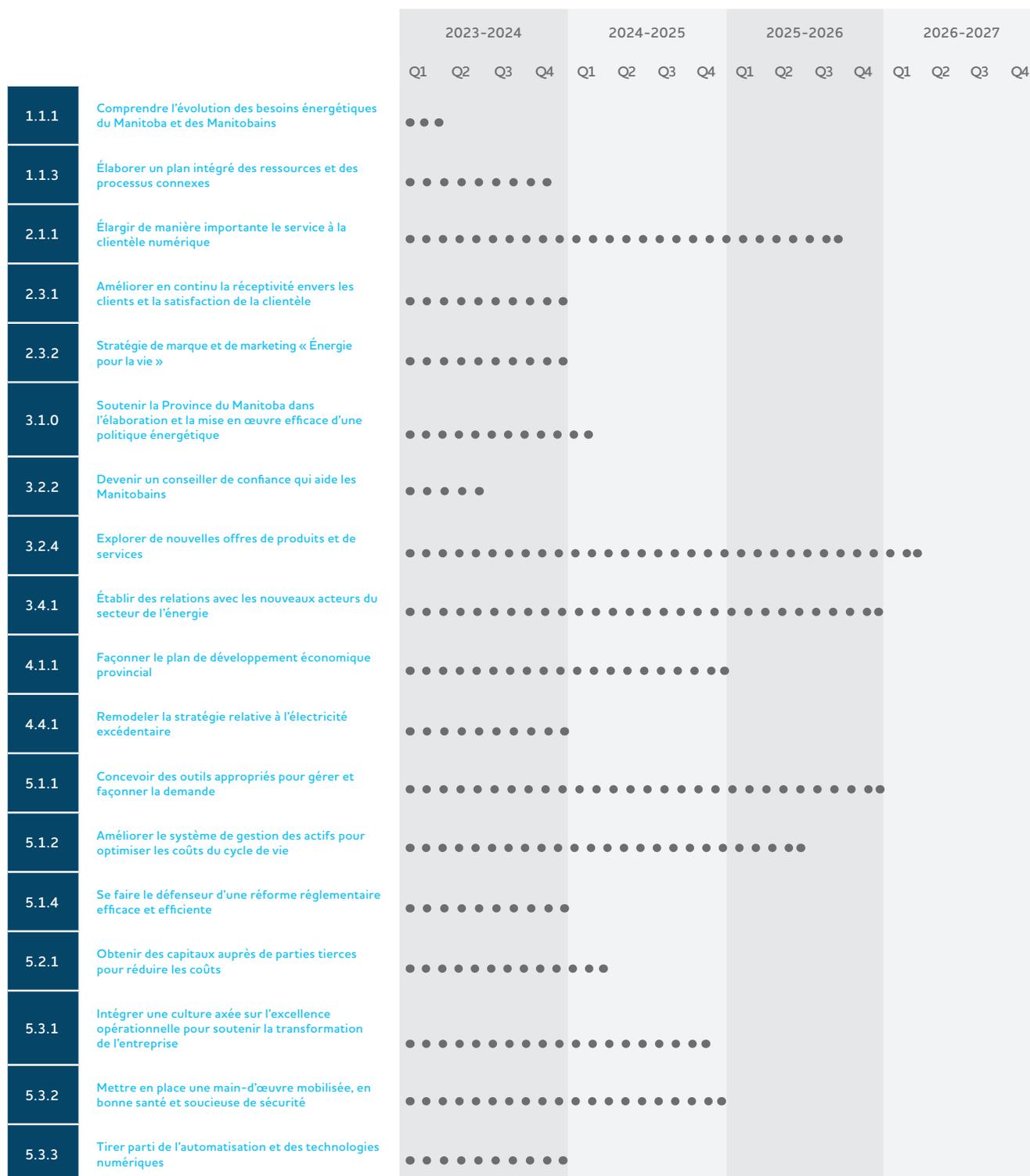
- Réaliser une évaluation de la culture de la sécurité et produire un rapport à ce propos; élaborer un plan sur la culture de la sécurité afin de favoriser et de soutenir l'adoption d'une solide culture à cet égard au sein de Manitoba Hydro.
- Élaborer un cadre de planification de la relève, en collaboration avec l'équipe de cadres supérieurs et le programme de perfectionnement du leadership de la direction.
- Élaborer un prototype en vue de la révision du programme de rendement et de perfectionnement.

5.3.3 Tirer parti de l'automatisation et des technologies numériques pour améliorer la valeur de l'entreprise sur les plans notamment de l'efficience, de la sécurité et de l'efficacité

- Concevoir une architecture et un concept d'entreprise qui s'appuient sur les pratiques exemplaires du secteur des services publics et intègrent des principes et des normes jumelant les décisions technologiques avec les objectifs opérationnels de l'entreprise.
- Comblent le déficit technique et créer de nouvelles capacités technologiques en justifiant les décisions de conserver, de mettre à niveau, de rafraîchir ou de retirer (déclasser) les 700 applications et plus du portefeuille de technologies numériques de l'entreprise.
- Mettre en place la plateforme de données en nuage Microsoft Azure et mettre à l'essai de nouvelles capacités d'automatisation et d'analyse dans toute l'entreprise.
- En collaboration avec les unités fonctionnelles et l'équipe Excellence opérationnelle, élaborer une feuille de route pour le nuage SAP pour les sociétés de services publics en se concentrant sur l'analyse de la valeur, l'évaluation de l'état de préparation (personnes, processus, technologies, données), le plan de conception SAP et le plan détaillé de projets pluriannuels.
- Convertir nos méthodes de travail au numérique grâce à la création d'un milieu de travail numérique moderne (Microsoft 365, Power Platform et Robotic Process Automation), à l'adoption de la méthode agile et à l'automatisation avancée (innovation).
- Élaborer un processus de gestion organisationnelle pour l'adoption du numérique et des technologies et le portefeuille technologique.
- Élaborer une feuille de route qui est expressément conçue pour améliorer notre posture de cybersécurité et qui se veut le reflet d'un cadre de sécurité moderne.

FEUILLE DE ROUTE

While the focus of this Enterprise Plan is on FY23/24, many of the initiatives have multi-year timeframes and will continue to be updated in future annual Enterprise Plans.



PLAN FINANCIER : POINTS SAILLANTS

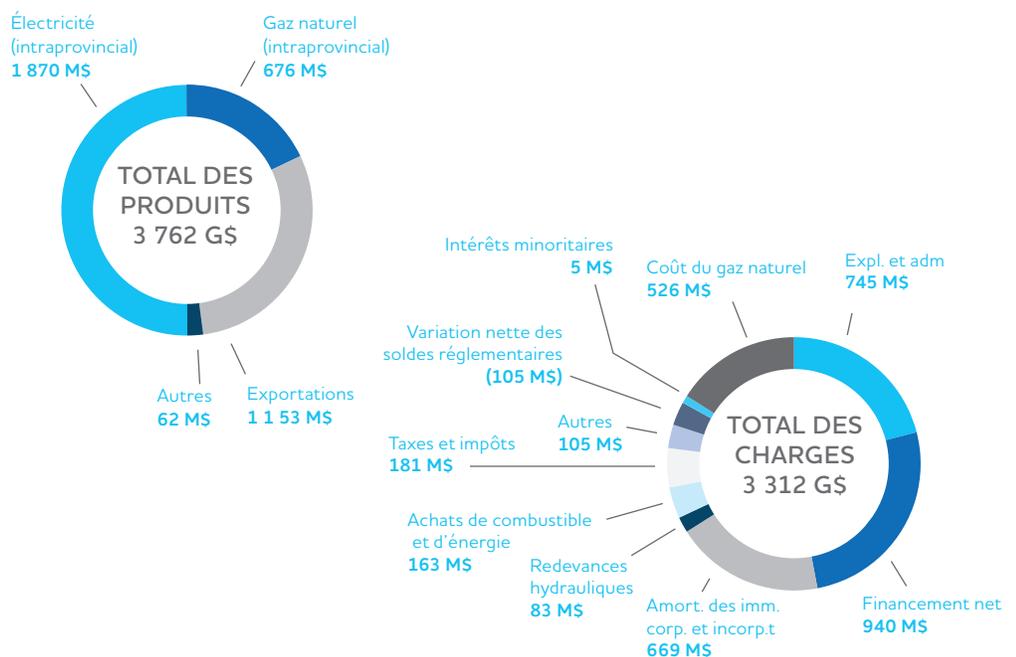
Aperçu du budget proposé pour 2023-2024

RATIO D'ENDETTEMENT	83%
NOUVEAUX EMPRUNTS	\$0
TOTAL DES ACTIFS	30,7 G\$
RATIO DE COUVERTURE DES INTÉRÊTS CALCULÉ SUR LA BASE DU BAIIA*	2,20
EXCÉDENT (DÉFICIT) DE TRÉSORERIE	450 M\$
DETTE NETTE	22,9 G\$
INTÉRÊTS PAYÉS EN % DU TOTAL DES PRODUITS, DÉDUCTION FAITE DU COÛT DU GAZ NATUREL	30%
RATIO D'AUTOFINANCEMENT	159%
PAIEMENTS À LA PROVINCE	324 M\$

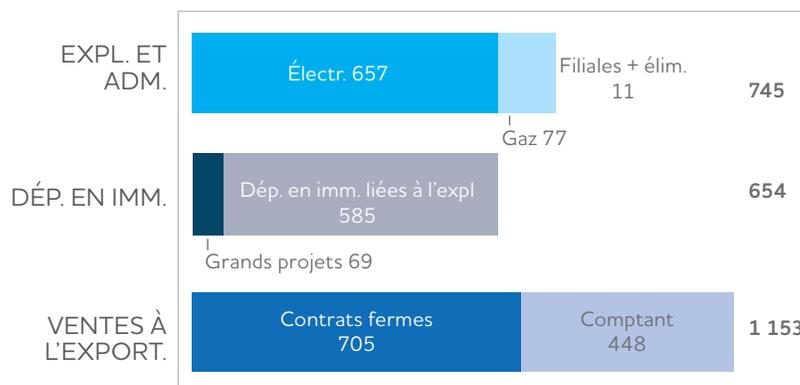
BÉNÉFICE NET (PERTE NETTE) 450 M\$

-  HAUSSE TARIFAIRE DE L'ÉLECTRICITÉ À COMPTER DU 1ER SEPTEMBRE 2023 DE 2,00 %
-  HAUSSE TARIFAIRE DES PRODUITS AUTRES QUE LE GAZ NATUREL À COMPTER DU 1ER FÉVRIER 2024 DE 7,50 %

Le budget proposé prévoit des **produits supplémentaires de 26 M\$** tirés des tarifs proposés et des **produits de 64 M\$** tirés des hausses tarifaires provisoires de l'électricité de 3,6 % en vigueur depuis le 1er janvier 2022.



SOMME DES PRODUITS ET DES CHARGES



En millions of dollars

* Bénéfice avant intérêts, impôts et amortissement

FACTEURS AYANT UNE INCIDENCE SUR LE BUDGET

Comme il est décrit ci-dessous, il existe un lien direct entre le budget proposé pour 2023-2024 et la Stratégie 2040. Le budget proposé tient compte des coûts liés aux diverses initiatives stratégiques en cours ou devant être lancées au cours de l'exercice 2023-2024, et il intègre les efforts que Manitoba Hydro déploie de façon continue pour atteindre ses objectifs stratégiques à long terme.

	PILIERES DE LA STRATÉGIE 2040	INITIATIVES STRATÉGIQUES ET ORIENTATION OPÉRATIONNELLE EN 2023-2024	LIEN AVEC LE BUDGET DE 2023-2024
Augmentation des ETP	<ul style="list-style-type: none"> Fournir une énergie sûre et fiable qui répond de façon responsable aux besoins énergétiques en évolution des Manitobains Servir ses clients de manière efficace, réceptive et numérique 	<ul style="list-style-type: none"> Améliorer en continu la réceptivité envers les clients et la satisfaction de la clientèle S'attaquer aux répercussions sur le service associé à la réduction des niveaux de dotation en personnel dans les postes « de première ligne » (accent mis sur les apprentis et les employés du centre de service à la clientèle) 	<ul style="list-style-type: none"> Un total de 123 équivalents temps plein sera ajouté à l'effectif. Manitoba Hydro remaniera son programme d'apprentissage pour faire face aux problèmes d'attrition et répondre aux attentes de la clientèle concernant le niveau de service offert. Des apprentis seront ajoutés en 2023-2024.
Infonuagique	<ul style="list-style-type: none"> Tirer parti de l'automatisation et des technologies numériques pour améliorer la valeur de l'entreprise sur les plans notamment de l'efficacité, de la sécurité et de l'efficacité (Initiative stratégique sous le pilier 5) 	<ul style="list-style-type: none"> S'attaquer à la dette technologique (systèmes hérités, processus inefficaces, manque d'évolutivité, etc.) Transition à l'infonuagique pour tirer parti des nouvelles technologies, améliorer la cybersécurité et faciliter l'amélioration continue, conformément aux pratiques exemplaires de l'industrie 	<ul style="list-style-type: none"> La transition à l'infonuagique permet à l'entreprise de s'attaquer à la dette technologique en réduisant sa dépendance à l'égard des technologies non liées à ses produits de base. Les coûts de l'infonuagique sont considérés comme des charges d'exploitation, alors qu'ils devraient être traités comme des dépenses en immobilisations. L'augmentation des coûts de l'infonuagique entre 2022-2023 et 2023-2024 se chiffre à 26 millions de dollars.

FACTEURS AYANT UNE INCIDENCE SUR LE BUDGET

PILERS DE LA STRATÉGIE 2040	INITIATIVES STRATÉGIQUES ET ORIENTATION OPÉRATIONNELLE EN 2023-2024	LIEN AVEC LE BUDGET DE 2023-2024
<p data-bbox="207 642 237 1633" style="writing-mode: vertical-rl; transform: rotate(180deg);">Transition dans la répartition des coûts (des dépenses en immobilisations vers les charges d'exploitation)</p> <ul data-bbox="305 558 565 1157" style="list-style-type: none"> • Aider tous les Manitobains à comprendre leurs options énergétiques et à faire des choix éclairés • S'assurer que les Manitobains tirent le maximum de valeur de leur infrastructure énergétique propre et fiable • Modifications du modèle d'entreprise pour faciliter la mise en œuvre de la Stratégie 2040 	<ul data-bbox="651 558 1003 982" style="list-style-type: none"> • Élaborer un plan intégré des ressources et des processus connexes • Améliorer le système de gestion des actifs pour optimiser les coûts du cycle de vie • Rehausser la capacité d'amélioration continue pour aider l'entreprise à fonctionner de manière aussi efficace et efficiente que possible 	<ul data-bbox="1089 558 1409 1709" style="list-style-type: none"> • En raison des changements touchant la répartition des coûts (c'est-à-dire la transition depuis les dépenses en immobilisations vers les charges d'exploitation), un montant moindre des dépenses en personnel (salaires, etc.) pourra être immobilisé; ces dépenses pourront être engagées à titre de charges d'exploitation et de frais d'administration sans que cela entraîne une augmentation des coûts totaux. • Les coûts associés à la planification intégrée des ressources et à la gestion des actifs sont considérés comme des charges d'exploitation. • Les coûts associés aux nouveaux domaines d'activité (gestion globale des risques, excellence opérationnelle, etc.) qui constituent des changements clés à notre modèle d'entreprise et qui facilitent la mise en œuvre de la Stratégie 2040 sont considérés comme des charges d'exploitation (et non comme des dépenses en immobilisations)

FACTEURS AYANT UNE INCIDENCE SUR LE BUDGET

	PILERS DE LA STRATÉGIE 2040	INITIATIVES STRATÉGIQUES ET ORIENTATION OPÉRATIONNELLE EN 2023-2024	LIEN AVEC LE BUDGET DE 2023-2024
Initiatives stratégiques et budget d'immobilisations	<ul style="list-style-type: none"> Fournir une énergie sûre et fiable qui répond de façon responsable aux besoins énergétiques en évolution des Manitobains S'assurer que les Manitobains tirent le maximum de valeur de leur infrastructure énergétique propre et fiable Maintenir les prix de l'énergie aussi bas que possible, tout en offrant aux Manitobains le niveau de service auquel ils s'attendent 	<ul style="list-style-type: none"> Maintenir les actifs électriques et gaziers en place et accroître la capacité des réseaux de répondre aux besoins des clients grâce à des investissements dans des projets d'immobilisations réalisés conformément au plan de gestion des actifs Déterminer et obtenir les capitaux à long terme qui sont nécessaires pour répondre aux besoins de l'entreprise en tirant parti du financement offert par des parties tierces 	<ul style="list-style-type: none"> Les dépenses en immobilisations liées à l'exploitation de 585 millions de dollars en 2023-2024 sont axées sur les investissements en immobilisations qui optimisent les coûts du cycle de vie et sont arrimés aux principales priorités (mise en équilibre de la sécurité, de la fiabilité, des risques et des coûts). La présentation d'une demande de financement fédéral de 185 millions de dollars pour deux projets d'immobilisations (projet d'énergie renouvelable de Pointe-du-Bois et projet d'amélioration de la capacité dans la région de Portage) est inscrite au budget quinquennal des dépenses en immobilisations liées à l'exploitation
Orientation stratégique en matière de réduction de la dette	<ul style="list-style-type: none"> Maintenir les prix de l'énergie aussi bas que possible, tout en offrant aux Manitobains le niveau de service auquel ils s'attendent 	<ul style="list-style-type: none"> Rembourser la dette et réduire les charges financières dans un contexte caractérisé par la hausse des taux d'intérêt 	<ul style="list-style-type: none"> La réduction des paiements au gouvernement permettra à Manitoba Hydro de rembourser 940 millions de dollars de sa dette au cours des trois prochaines années (de 2022-2023 à 2024-2025), ce qui l'aidera à atténuer la pression à la hausse qui s'exerce sur les charges financières en raison de la hausse des taux d'intérêt

ÉTAT CONSOLIDÉ PROJÉTÉ DES RÉSULTATS

État des résultats

(en millions de dollars)	PRÉVISIONS	BUDGET	VARIATION
	2022-2023	APPROUVÉ 2022-2023	2022-2023
Total des produits	3 894	3 296	598
Total des charges	3 243	3 176	67
Bénéfice net (perte nette) attribuable à Manitoba Hydro	651	120	531

État des résultats

(en millions de dollars)	BUDGET PROPOSÉ 2023-2024
Produits	
Ventes intraprovinciales	
Électricité	1 870
Gaz naturel	676
Ventes extraprovinciales	1 153
Autres	62
	3 762
Charges	
Charges financières	969
Charges d'exploitation et frais d'administration	745
Amortissement des immobilisations corporelles et incorporelles	669
Coût du gaz naturel vendu	526
Redevances hydrauliques et évaluations	83
Achats de combustible et d'énergie	163
Impôt sur le capital et autres impôts	181
Autres charges	105
Produits financiers	(29)
	3 411
Bénéfice net (perte nette) avant la variation nette des soldes réglementaires	350
Variation nette des soldes réglementaires	105
Bénéfice net (perte nette)	455
Bénéfice net (perte nette) attribuable à :	
Manitoba Hydro	450
Intérêts minoritaires	5
	455
Augmentation du barème général des tarifs d'électricité	2,00%
Augmentation du barème des tarifs de produits autres que le gaz naturel	7,50%

ÉTAT CONSOLIDÉ PROJETÉ DES RÉSULTATS

Bilan consolidé

(en millions de dollars)	BUDGET PROPOSÉ 2023-2024
Actifs	
Immobilisations corporelles	26 594
Actifs courants et non courants	2 584
Débets – comptes de report réglementaires	1 516
	30 694
Passifs et capitaux propres	
Dette à long terme	22 529
Passifs courants et non courants	4 121
Crédits – comptes de report réglementaires	98
Intérêts minoritaires	74
Bénéfices non répartis	4 273
Cumul des autres éléments du résultat global (perte globale)	(402)
	30 694

État consolidé des flux de trésorerie

(en millions de dollars)	BUDGET PROPOSÉ 2023-2024
Flux de trésorerie	
Exploitation	1 211
Financement	(1 051)
Investissement	(761)
	(601)
Caisse au début de l'exercice	1 105
Caisse à la fin de l'exercice	504

PRINCIPALES HYPOTHÈSES UTILISÉES POUR LA PLANIFICATION FINANCIÈRE

Nous nous attendons à un bénéfice net de 450 millions de dollars, qui pourrait toutefois varier de – 379 millions à + 186 millions de dollars selon les aléas de l'hydraulicité. Cette plage est calculée d'après les valeurs des débits d'eau enregistrées au cours des 40 dernières années et un intervalle de confiance de 80 % (de P10 à P90).

Nous nous attendons à un retour aux débits d'eau moyens ainsi qu'à une diminution des prix des marchés d'exportation potentiels de l'ordre de 20 à 25 % comparativement à 2022-2023.

Nous nous attendons à une augmentation de 11 % des charges d'exploitation et des frais d'administration par rapport au budget approuvé pour 2022-2023. Cette hausse est nécessaire pour permettre à Manitoba Hydro d'entretenir ses réseaux d'électricité et de gaz naturel afin d'assurer la fiabilité du service et de répondre aux besoins actuels et futurs des Manitobains.

Un montant de 585 millions de dollars est proposé au titre des dépenses en immobilisations liées à l'exploitation. Nous nous attendons à ce que ces dépenses soient autofinancées, c'est-à-dire que la société n'aura pas besoin de contracter de nouveaux emprunts au cours de l'exercice.

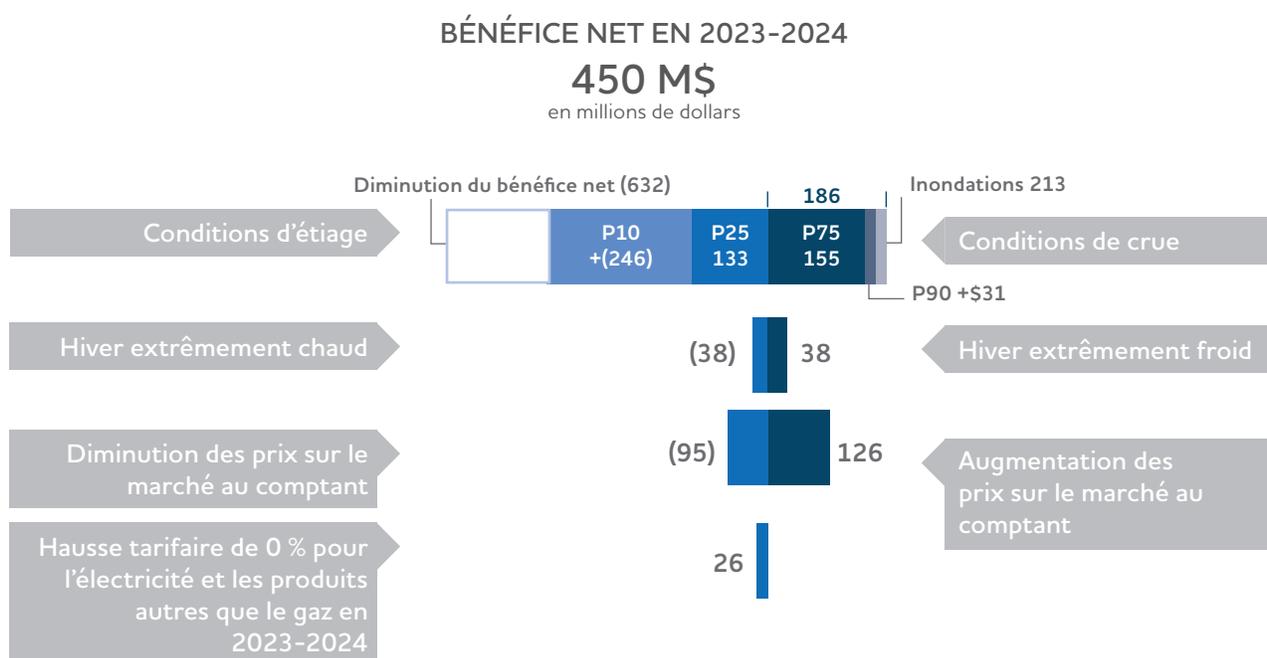
Nous nous attendons à ce que les coûts de mise en service des grands projets se chiffrent à 900 millions de dollars (charges financières, amortissement des immobilisations corporelles et impôt sur le capital)

Nous nous attendons également à ce que plus de 400 millions de dollars soient affectés à la réduction de la dette nette.



ANALYSE DE SENSIBILITÉ

Le bénéfice net de 450 millions de dollars indiqué dans le budget proposé pour 2023-2024 suppose des produits d'exportation nets moyens d'après des simulations des valeurs historiques de l'hydraulicité, des prévisions consensuelles des prix sur les marchés d'exportation au comptant, des conditions météorologiques hivernales moyennes et l'approbation des hausses tarifaires demandées. Cependant, le bénéfice net prévu pourrait varier en cas d'écarts par rapport à ces hypothèses que nous avons utilisées pour la planification. Les résultats de l'analyse de sensibilité concernant le bénéfice net prévu de 450 millions de dollars se présentent comme suit.



Hydraulicité

Les aléas de l'hydraulicité constituent le facteur qui pourrait avoir la plus grande incidence sur le bénéfice net en 2023-2024. Si nous tenons compte de la plage complète d'incertitude entourant les débits observés au cours des 40 dernières années, nous obtenons un bénéfice net variant de - 632 millions à + 213 millions de dollars.

Bien que ces chiffres soient représentatifs de l'incertitude totale, les plages suivantes sont également fournies :

- P1De P10 à P90 : si nous tenons compte de cette plage qui représente plus de 80 % des scénarios hydrologiques, nous obtenons un bénéfice net variant de - 379 millions à + 186 millions de dollars.
- De P25 à P75 : si nous tenons compte de cette plage qui représente plus de 50 % des scénarios hydrologiques, nous obtenons un bénéfice net variant de - 133 millions à + 155 millions de dollars.

ANALYSE DE SENSIBILITÉ

Conditions météorologiques

Un hiver plus froid ou plus chaud que la normale pourrait avoir une incidence annuelle de plus ou moins 38 millions de dollars sur le bénéfice net. Des températures hivernales records, que l'hiver soit froid ou chaud, augmentent ou diminuent la consommation annuelle d'énergie au Manitoba d'environ 4 %. Toute augmentation ou diminution de la consommation au Manitoba ayant une incidence sur les produits sera partiellement contrebalancée par une augmentation ou une diminution connexe des produits sur le marché de l'exportation.

Prix à l'exportation

Les fluctuations des prix sur le marché au comptant pour la vente de l'énergie excédentaire de Manitoba Hydro pourraient avoir des répercussions sur le bénéfice net de l'ordre de – 95 millions à +126 millions de dollars.

RESSOURCES HUMAINES

Équivalents temps plein

	2016-17	2017-18	2018-19	2019-20	2020-21	2021-22	BUDGET 2022-23	BUDGET 2023-24
Haute direction	41	36	34	35	36	37	39	39
Direction	149	130	111	105	99	105	107	123
Employés	6 221	5 832	5 330	5 253	4 819	4 820	5 029	5 136
NOMBRE D'ETP	6 411	5 998	5 475	5 393	4 954	4 962	5 175	5 298

Relations de travail

Environ 80 % des employés de Manitoba Hydro sont membres de l'un des quatre syndicats qui les représentent. À l'heure actuelle, la convention collective conclue avec le plus important syndicat de Manitoba Hydro, la section locale 2034 de la Fraternité internationale des ouvriers en électricité, a expiré. Ces employés, qui composent près de 45 % de l'effectif, sont principalement des travailleurs de terrain du secteur de l'électricité.

En août 2022, une nouvelle convention collective de quatre ans a été conclue avec Unifor, le syndicat de Manitoba Hydro pour le secteur du gaz naturel. Cette entente demeurera en vigueur jusqu'à la fin de 2024. Les augmentations générales des salaires de 2021 et de 2022 ont fait l'objet d'une audience d'arbitrage le 26 novembre 2022.

Des conventions collectives avec le Syndicat canadien de la fonction publique et l'Association of Manitoba Hydro Staff and Supervisory Employees sont en vigueur jusqu'à la fin de 2024 et de 2025 respectivement.

Départs à la retraite

Il y a 708 employés (environ 14 % de l'effectif) qui sont admissibles à la retraite d'ici la fin de l'année civile 2022. Le nombre d'employés nouvellement admissibles à la retraite continuera d'augmenter au cours des prochaines années : 137 employés supplémentaires seront admissibles à la retraite d'ici la fin de l'année civile 2023; 143 employés de plus d'ici la fin de l'année civile 2024; et 156 autres employés d'ici la fin de l'année civile 2025. Manitoba Hydro estime que 20 % des employés admissibles choisiront de prendre leur retraite chaque année.

PLAN DE DÉPENSES EN IMMOBILISATIONS, ET DÉPENSES EN IMMOBILISATIONS EN 2023-2024

Le budget d'immobilisations proposé par Manitoba Hydro pour 2023-2024, d'une valeur de **654 millions de dollars**, se présente comme suit

- **Grands projets d'immobilisations** – réserve pour éventualités de la centrale de Keeyask et coûts ultérieurs
- **Dépenses en immobilisations liées à l'exploitation** – dépenses liées aux ajouts, aux améliorations et au remplacement de l'infrastructure en place, réparties entre les projets et les programmes.

De plus, Manitoba Hydro a prévu **112 millions de dollars au budget de l'exercice 2023-2024 pour les autres dépenses immobilisées**. Ces coûts sont reportés sur une période déterminée au lieu d'être passés en charges au cours de l'année où ils sont engagés. Les plus importants d'entre eux sont ceux liés à la gestion de la demande, ce qui comprend les charges d'Efficacité Manitoba (63 millions de dollars) et les mesures d'atténuation prises en vertu d'accords de règlement (31 millions de dollars). Les postes budgétaires de plus faible envergure comprennent les frais liés à la réglementation et les coûts de remise en état des lieux.

Une prévision quinquennale des dépenses en immobilisations est fournie ci-dessous :

(en millions de dollars)	BUDGET APPROUVÉ 2022-2023	PRÉVISIONS 2022-2023	BUDGET PROPOSÉ 2023-2024	PLAN 2024-2025	PLAN 2025-2026	PLAN 2026-2027
Grands projets d'immobilisations	315	132	69	41	25	0
Dépenses en immobilisations liées à l'exploitation	592	540	585	609	668	699
Dépenses en immobilisations	907	671	654	651	692	699
Autres dépenses immobilisées	140	129	112	106	119	124
TOTAL	1 047	801	766	756	811	823

GESTION GLOBALE DES RISQUES

En tant qu'entreprise de services publics qui offre à la fois un approvisionnement en énergie hydroélectrique et en gaz naturel, Manitoba Hydro fait face à des risques et à des incertitudes dans le cadre de ses activités – comme la variabilité des niveaux d'eau, des conditions météorologiques, des taux d'intérêt et des prix sur le marché de l'énergie – qui peuvent tous avoir des répercussions

Les **risques stratégiques** naissent des décisions liées à la stratégie commerciale de l'entreprise ou en découlent. Ils englobent les risques liés aux choix stratégiques et à l'exécution stratégique qui peuvent empêcher l'entreprise d'atteindre ses objectifs stratégiques.

Le mandat du programme de gestion globale des risques de Manitoba Hydro est de fournir à l'organisme une **vue d'ensemble des risques auxquels il s'expose**, de définir une **approche proactive, globale et normalisée** de la gestion de ces risques et, enfin, de faciliter la **prise de décisions fondées sur un risque calculé** dans l'ensemble de l'entreprise.

Dans le cadre des premières étapes de l'élaboration du programme de gestion globale des risques et de la mise en œuvre d'un cadre en ce sens, Manitoba Hydro a mené un exercice de détermination et d'évaluation des risques à l'échelle de son organisation. À la suite de ces efforts, la société a préparé le résumé suivant des principaux risques organisationnels qui pèsent sur elle, dans lequel elle met l'accent sur les mesures qu'elle prend pour atténuer ces risques de façon efficace. Ce résumé sera réévalué et mis à jour au besoin, car ces risques ne sont pas statiques et pourront évoluer si les conditions changent.

Top Enterprise Risks

RISQUE	DESCRIPTION	MESURES D'ATTÉNUATION
Sécheresse (débits d'étiage)	Manitoba Hydro fait face à un risque associé à la faiblesse des entrées d'eau et des volumes d'eau stockée ainsi qu'à un risque associé à la hausse des prix sur le marché de l'énergie, lesquels prix ont une incidence sur les produits nets que la société tire des ventes qu'elle réalise à l'extérieur de la province.	Manitoba Hydro surveille en continu les niveaux d'eau pour détecter toute situation pouvant entraîner une réduction soutenue de sa production et se répercuter sur son rendement financier.
Taux d'intérêt	Manitoba Hydro doit satisfaire à d'importantes exigences annuelles en matière de refinancement de sa dette et, à ce titre, pourrait faire face à des coûts supplémentaires associés à la hausse prévue des taux d'intérêt.	Manitoba Hydro surveille la conjoncture économique et les marchés financiers, tout en adoptant des stratégies appropriées de gestion de la dette. La société peut ainsi gérer l'incidence que pourraient avoir les variations des taux d'intérêt sur les besoins à long terme de financement et de refinancement de sa dette.

GESTION GLOBALE DES RISQUES

<p>Viellissement des actifs</p>	<p>Manitoba Hydro continue de détenir et de gérer des actifs qui approchent de la fin de leur vie utile, ce qui pourrait occasionner des inefficacités opérationnelles et des problèmes de sécurité ainsi qu'exiger des investissements financiers ciblés.</p>	<p>Manitoba Hydro has a Strategic Asset Management Plan to address aging assets and will continue to mature the asset management system to optimize lifecycle costs (capital + O&M) in addressing those assets.</p>
<p>Cybersécurité (technologie de l'information et technologie d'exploitation)</p>	<p>Les perturbations touchant les systèmes de technologie de l'information et de technologie d'exploitation de Manitoba Hydro qui sont occasionnées par des actes malveillants pourraient entraîner le vol ou la compromission de renseignements, une défaillance opérationnelle, des pertes financières et une atteinte à la réputation de l'entreprise.</p>	<p>Manitoba Hydro a mis en place un programme de protection des technologies d'entreprise contre les cyberattaques comportant de multiples couches de protection.</p>
<p>Incertitude entourant les prix à l'exportation</p>	<p>L'incertitude entourant les prix à l'exportation de l'électricité accroît la volatilité du bénéfice net de Manitoba Hydro.</p>	<p>La société effectue un examen continu de ses systèmes et processus clés et fait réaliser des évaluations de sécurité par des parties tierces pour améliorer encore plus sa protection contre les cybermenaces.</p>
<p>Technologie de rupture</p>	<p>Manitoba Hydro n'est pas en mesure de suivre le rythme d'adoption des nouvelles technologies qui font soudainement leur entrée dans le domaine des énergies renouvelables (autres que celles concernant l'énergie solaire, les batteries, l'hydrogène, etc.) et qui modifient radicalement le paysage des services publics, ce qui fait perdre un avantage concurrentiel à la société.</p>	<p>Manitoba Hydro recherche des possibilités de se couvrir financièrement face au risque lié aux prix à l'exportation.</p>
<p>Autoproduction et actifs délaissés</p>	<p>L'adoption accélérée, par les clients, des technologies d'autoproduction et des technologies de batteries connexes pourrait entraîner le délaissement d'actifs par Manitoba Hydro.</p>	<p>Manitoba Hydro élabore un plan stratégique à long terme qui intègre une évaluation de l'évolution du paysage énergétique et de ses répercussions potentielles sur les besoins de ses clients ainsi que sur ses actifs.</p>
<p>Innovation technologique</p>	<p>Manitoba Hydro ne met pas à profit les progrès technologiques dans son modèle d'entreprise pour obtenir ou maintenir un avantage concurrentiel.</p>	<p>Manitoba Hydro étudie de quelle façon l'évolution du marché influe sur la demande en matière de services énergétiques et sur l'adoption des actifs d'autoproduction.</p>

GESTION GLOBALE DES RISQUES

Planification de la relève	Manitoba Hydro fait face à un risque que des mesures de planification appropriées ne soient pas en place ou soient insuffisantes pour lui permettre de répondre aux besoins en matière de roulement du personnel, de mentorat et de transition, de même qu'à un risque que le personnel ne reçoive pas une formation et un soutien didactique approprié pour faciliter une bonne planification de la relève.	Manitoba Hydro met à jour ses processus officiels de planification de la relève et de formation connexes afin que l'ensemble de l'entreprise dispose de plans de relève efficaces.
Recrutement et rétention de talents	En raison de facteurs internes ou externes, Manitoba Hydro risque de ne pas disposer du personnel dont il aura besoin pour mettre en œuvre les initiatives de la Stratégie 2040 ou pour répondre à ses besoins opérationnels à long terme.	Manitoba Hydro met en œuvre une version actualisée de son modèle opérationnel pour les ressources humaines. De plus, la société élabore et met en œuvre un processus de planification stratégique de la main-d'œuvre.

FICHE D'ÉVALUATION DE L'ENTREPRISE

Manitoba Hydro fournit des détails sur ses mesures et ses objectifs de rendement à l'aide d'une fiche d'évaluation de l'entreprise. Le rapport sur les résultats obtenus est publié dans le rapport annuel.

PARAMÈTRE	UNITÉ	CIBLE POUR 2023-2024	DÉFINITION
Risque de blessures graves mortelles (employés et membres du public)	s.o.	0	Incidents où l'exposition au danger présentait une possibilité réaliste d'entraîner une blessure grave ou un décès.
Taux de fréquence des accidents entraînant une perte de temps pour l'entreprise	s.o.	0,8	Nombre de blessures entraînant une perte de temps qui se seraient produites pour 100 employés au cours d'une période d'un an au taux actuel.
Indice de durée moyenne des interruptions de service (SAIDI)	Minutes	148	Durée des interruptions de service divisée par le nombre total de clients recevant le service.
Indice de fréquence moyenne des interruptions de service (SAIFI)	s.o.	1,59	Nombre d'interruptions de service divisé par le nombre total de clients recevant le service.
Score de satisfaction de la clientèle (CSAT)	%	85%	Pourcentage de clients qui donnent une note de 7 ou plus sur une échelle de 1 à 10 lorsqu'on leur demande d'évaluer dans quelle mesure ils sont satisfaits de l'ensemble du service qu'ils ont reçu de Manitoba Hydro.
Ratio d'endettement	%	83%	Mesure du montant de la dette dans la structure du capital de l'entreprise. Cible à long terme de 70 % d'ici 2039-2040.
Émissions de gaz à effet de serre de catégorie 1	kilotonnes d'équivalent CO ₂	1,8	Somme des émissions provenant de la combustion stationnaire et de la combustion mobile, des émissions fugitives et des émissions provenant de procédés industriels.
Autochtones – main-d'œuvre à l'échelle provinciale	%	100%	Pourcentage d'Autochtones dans la main-d'œuvre à l'échelle provinciale.
Personnes handicapées	%	520	Pourcentage de personnes handicapées dans la main-d'œuvre.
Minorités visibles	%	18%	Pourcentage de membres des minorités visibles dans la main-d'œuvre.
Femmes – main-d'œuvre	%	8%	Pourcentage de femmes dans la main-d'œuvre.

HARMONISATION AVEC LE GOUVERNEMENT DU MANITOBA

Conformément à la Loi sur l'Hydro-Manitoba et à la Loi sur la gouvernance et l'obligation redditionnelle des corporations de la Couronne, Manitoba Hydro travaille en étroite collaboration avec la Province du Manitoba dans l'intérêt de tous les Manitobains. Manitoba Hydro continue de collaborer avec la Province pour soutenir l'atteinte des priorités du gouvernement et répondre aux attentes décrites dans les lettres de mandat et les directives connexes (voir l'annexe A). Dans le cadre de la mise en œuvre de la Stratégie 2040, Manitoba Hydro continuera de soutenir la Province dans plusieurs secteurs et activités prioritaires clés.

Secteurs et activités prioritaires clés

Continuer de tirer parti de **l'avantage du Manitoba en matière d'énergie propre** en tant que moteur clé de notre économie.

Travailler à l'établissement d'une **structure de capital financièrement stable qui met en équilibre de façon appropriée** l'abordabilité pour les clients, tout en maintenant la fiabilité du réseau et en se préparant à répondre aux besoins futurs.

Soutenir le travail du Manitoba en vue de **l'élaboration d'une politique énergétique provinciale.**

En collaboration avec le gouvernement du Manitoba, recenser et saisir les possibilités s'harmonisant avec les objectifs provinciaux et la Stratégie 2040 pour **faire progresser les initiatives liées au changement climatique**, tout en **tirant parti de partenariats financiers connexes** avec le gouvernement fédéral.

Acquérir une compréhension continue des besoins de la clientèle à l'intérieur du paysage énergétique en évolution pour s'assurer que les services essentiels **répondent aux attentes des clients et soutiennent l'économie du Manitoba.**

Note complémentaire : Pour obtenir de plus amples renseignements sur l'harmonisation de Manitoba Hydro avec le gouvernement du Manitoba, voir l'annexe A.

ANNEXE A : HARMONISATION AVEC LE GOUVERNEMENT DU MANITOBA

Manitoba Hydro travaille en étroite collaboration avec le gouvernement du Manitoba pour soutenir le respect des multiples directives émises et lettres de mandat publiées ces dernières années, et ce, dans le souci de procurer des avantages et une valeur à tous les Manitobains. La société continuera de travailler dans l'intérêt supérieur de l'ensemble de la population manitobaine, conformément aux directives du gouvernement provincial. Dans le cadre de la mise en œuvre de la Stratégie 2040, Manitoba Hydro continuera d'adhérer à la Loi sur la gouvernance et l'obligation redditionnelle des corporations de la Couronne et de se conformer aux lettres de mandat publiées et aux directives émises par le ministre responsable d'Hydro-Manitoba.

Principales directives reçues de la Province

Directive à la Régie de l'hydro-électricité du Manitoba concernant l'approvisionnement en électricité aux fins des opérations liées aux cryptomonnaies.

- Manitoba Hydro se conformera à la directive en commençant par procéder à l'examen demandé de l'incidence que pourrait avoir la demande prévue d'électricité aux fins des opérations liées aux cryptomonnaies sur son réseau électrique. Directive to the Manitoba Hydro-Electric Board respecting Manitoba Hydro's surplus capacity of fibre-optic cable in Manitoba.

Directive à la Régie de l'hydro-électricité du Manitoba concernant la capacité excédentaire des câbles à fibres optiques de Manitoba Hydro au Manitoban.

- Manitoba Hydro continuera de se conformer à cette directive..

Directive à la Régie de l'hydro-électricité du Manitoba concernant la présentation de demandes d'approbation d'un barème de tarifs par Manitoba Hydro.

- Conformément à la directive, Manitoba Hydro a présenté une demande d'approbation d'un barème de tarifs à la Régie des services publics pour 2021-2022 le 15 novembre 2021 et a présenté une autre demande du même type pour deux exercices, à savoir 2023-2024 et 2024-2025, le 15 novembre 2022.

Directive à la Régie de l'hydro-électricité du Manitoba concernant la réponse du Manitoba à l'examen économique des projets de Keeyask et de ligne de transport Bipolaire III.

- Manitoba Hydro travaillera avec le gouvernement pour se conformer aux exigences relatives à la mise en œuvre des recommandations et des processus connexes.

ANNEXE A : HARMONISATION AVEC LE GOUVERNEMENT DU MANITOBA

Directive aux sociétés d'État concernant la rémunération des cadres supérieurs.

- Manitoba Hydro continuera de se conformer à la directive du ministre des Services à la Couronne. Les objectifs énoncés dans la directive seront maintenus dans le nouveau modèle d'entreprise.

Directive à la Régie de l'hydro-électricité du Manitoba concernant les ententes avec les collectivités et les groupes autochtones

- Manitoba Hydro continue d'exercer ses activités conformément à cette directive.

À l'appui du Plan vert et climatique du Manitoba, le ministère des Services de la Couronne demande à Manitoba Hydro d'annuler ses abonnements papier et de mettre fin à l'achat ou à la production de cartes professionnelles, sauf si une exception appropriée a été consentie.

- Manitoba Hydro a procédé à un examen de tous les abonnements papier. Un faible nombre d'abonnements papier nécessaires à des fins commerciales demeurent en place.

ANNEXE A : HARMONISATION AVEC LE GOUVERNEMENT DU MANITOBA

Priorités du gouvernement

Le ministre des Services de la Couronne a émis une lettre-cadre à l'intention de Manitoba Hydro le 24 avril 2019. Manitoba Hydro continue de travailler en collaboration avec la Province pour soutenir les priorités du gouvernement et les attentes incluses dans cette lettre-cadre (voir le rapport d'étape).

DIRECTIVES INCLUSES DANS LA LETTRE-CADRE	ENCOURS	TERMINÉ
Soutenir la mise en œuvre d'Efficacité Manitoba pour assurer une transition en douceur des clients de Manitoba Hydro vers les programmes de gestion de la demande.		●
Collaborer au sondage sur l'aménagement de la centrale de Keeyask et de la ligne Bipolaire III et ses postes de conversion.		●
Ne présenter que des publicités responsables, articulées autour d'un mandat et jugées essentielles à la mise en œuvre réussie de votre activité principale; continuer de travailler avec le gouvernement central à l'harmonisation de toutes les activités de commandite.		●
Contribuer à la réconciliation dans vos interactions avec les Autochtones et leurs collectivités, comme il est attendu de tous les organismes gouvernementaux. En contrepartie, le gouvernement s'engage à faire progresser la réconciliation avec les Manitobains autochtones en renouvelant son cadre de consultation afin de garantir la tenue d'échanges respectueux et fructueux.	●	
Travailler en étroite collaboration avec la Province (par l'intermédiaire du Secrétariat des services de la Couronne et du Secrétariat du Conseil du Trésor) au moment de l'établissement de toute nouvelle entente contractuelle à long terme, y compris toute entente de vente d'électricité, afin d'assurer le rendement du capital investi.		●
Dénicher, en collaboration avec le gouvernement fédéral et d'autres provinces, des occasions de faire progresser les initiatives liées au changement climatique, y compris le développement possible d'un réseau est-ouest; avec notre service des affaires intergouvernementales, saisir des occasions de tirer parti de partenariats financiers avec le gouvernement fédéral.	●	
Soutenir la Province dans les efforts qu'elle déploie pour mettre en œuvre la stratégie provinciale de développement économique, une stratégie qui vise à optimiser les retombées économiques pour le Manitoba, générer de nouveaux produits pour Manitoba Hydro et réduire la nécessité de hausser les tarifs des clients ou d'effectuer des ventes moins rentables hors Manitoba sur le marché au comptant.	●	
S'efforcer, avec la Régie des services publics, de rationaliser les processus dans le but de réduire le coût global des audiences réglementaires pour les contribuables.		●

ANNEXE A : HARMONISATION AVEC LE GOUVERNEMENT DU MANITOBA

Attentes inscrites dans la lettre-cadre d'avril 2019 (2 de 2)

DIRECTIVES INCLUSES DANS LA LETTRE-CADRE	ENCOURS	TERMINÉ
Au cours du prochain exercice, nous prendrons d'autres mesures pour intégrer pleinement les sociétés d'État à notre processus budgétaire sommaire. Ce changement pourrait avoir une incidence sur le calendrier des processus budgétaires et d'autres aspects financiers. Je compte sur vous pour que vous présentiez des rapports financiers exacts et en temps opportun au gouvernement et, en particulier, pour que vous fassiez preuve de vigilance en fournissant un avis clair et rapide en cas d'écart importants par rapport aux budgets ou, encore, en cas de changements à vos prévisions à moyen et à long terme. Je vous invite à continuer de travailler avec le Secrétariat des services de la Couronne et le Secrétariat du Conseil du Trésor pour renforcer l'harmonisation dans l'ensemble du gouvernement.		●
Nous vous demandons de gérer de manière minutieuse toutes vos charges d'exploitation, de reporter tous les projets d'immobilisations non essentiels sans rendement réel du capital investi et d'examiner attentivement vos plans d'affaires pour trouver des occasions d'améliorer vos résultats financiers. Nous nous attendons aussi à ce que vous examiniez attentivement l'efficacité de vos activités de dotation en personnel en général. En contrepartie, le gouvernement central a réduit ses coûts de gestion globale de plus de 15 %, procédé à un examen de ses structures de gestion (« couches de responsabilités ») et réduit son effectif global de 8 %. Nous attendons à ce que vous fassiez de même, voire plus.		●
Nous vous demandons d'examiner toutes les ententes de rémunération, y compris les pratiques de rémunération des cadres et les ententes d'échange, afin d'en assurer l'harmonisation avec les politiques et les pratiques gouvernementales. Nous nous attendons à ce que vos pratiques de rémunération reflètent les principes d'une gestion financière responsable et assurent la durabilité des services pour les clients et les contribuables.		●
En tant que société d'État, nous nous attendons à ce que vous réduisiez vos formalités administratives au profit de tous les Manitobains. Nous vous demandons aussi d'intégrer à vos processus des exigences de réduction des formalités administratives et de reddition de comptes – que ce soit par l'entremise d'un nouveau comité ou de mécanismes de rapport périodique.		●
Nous souhaitons rendre le gouvernement plus ouvert en améliorant la transparence de nos processus d'appels d'offres et de passation de marchés. Toutes les sociétés d'État doivent veiller à ce que leurs pratiques d'approvisionnement reflètent cette priorité et se conforment aux exigences des accords commerciaux dont le Manitoba est signataire. Nous avons amorcé un processus de centralisation de nos pratiques d'approvisionnement. Nous vous invitons donc à participer de façon proactive à ce processus pour que nous puissions, ensemble, faire des achats plus intelligents dans l'intérêt de tous les Manitobains.	●	
Le gouvernement central s'engage à veiller à ce que tous les employés soient traités avec dignité et respect. Nous vous demandons de réviser et de mettre à jour vos politiques sur le respect en milieu de travail pour vous assurer que vos employés disposent de moyens sûrs et efficaces pour signaler un comportement irrespectueux ou un harcèlement sans craindre les représailles.		●

ANNEXE B : TERMES CLÉS

TERME	DÉFINITION
Production d'électricité	Étape initiale du réseau électrique au cours de laquelle l'électricité est créée par une source d'énergie. Au Manitoba, les sources d'énergie comprennent les barrages hydroélectriques et les turbines à gaz naturel.
Autoproduction	Situation dans laquelle les clients produisent de l'électricité à l'aide de leurs propres équipements pour répondre à une partie ou à la totalité de leurs besoins énergétiques.
Actifs délaissés	Investissements qui sont réalisés mais qui, à un moment donné avant la fin de leur durée de vie économique (telle que supposée au moment de la décision d'investir), ne sont plus en mesure de produire un rendement économique.
Défection du réseau	Situation dans laquelle les clients disposent de sources indépendantes de production et de stockage d'électricité et ne sont plus raccordés au réseau.
Flux énergétique bidirectionnel	Situation dans laquelle l'électricité peut circuler dans les deux sens – du réseau électrique vers les clients et des clients autoproducteurs vers le réseau.
Batteries	Dispositifs qui stockent l'électricité sous forme d'énergie chimique qui peut ensuite être transformée en énergie électrique. Les progrès réalisés dans la technologie des batteries pourraient permettre aux clients de stocker plus facilement l'énergie qu'ils produisent.
En aval du compteur	Se dit d'activités liées à la production d'électricité (p. ex. production à partir de l'énergie solaire et installations de stockage qui fournissent de l'électricité aux clients) qui interviennent du côté client du compteur et sur lesquelles l'entreprise de services publics n'a aucun contrôle.

