

ASSEMBLÉE PUBLIQUE ANNUELLE

QUESTIONS ET RÉPONSES

Dans le présent document, vous trouverez les réponses aux questions qui nous sont fréquemment posées par nos clients et qui n'ont pas été directement abordées dans les vidéos avec l'équipe de direction.

1 Les tarifs d'électricité augmentent. Que faites-vous pour aider les ménages à faible revenu à cet égard?

Nous savons qu'il peut être difficile pour certains clients de payer des factures d'électricité mensuelles. C'est pourquoi nous offrons des programmes d'aide.

Le Régime de paiements égaux (RPÉ) vous permet de payer votre facture d'électricité en effectuant des versements mensuels égaux. Les paiements sont étalés sur l'année, ce qui vous donne une meilleure marge de manœuvre pour gérer vos dépenses mensuelles en fonction de votre budget. Si vos paiements sont à jour, vous pouvez vous inscrire au Régime en tout temps.

Si vous éprouvez des difficultés financières en raison de la pandémie, sachez que nous sommes là pour trouver une solution avec vous. Communiquez avec notre Service de crédit pour nous faire part de votre situation. Manitoba Hydro offre plusieurs programmes de soutien aux clients en cette période difficile.

Le programme d'aide pour les clients en retard de paiement aide les clients à rembourser les arriérés au fil du temps au moyen de versements mensuels égaux, peu importe la quantité d'énergie consommée au cours d'un mois donné.

Communiquez avec nous à Winnipeg au **204 480-5901** ou au numéro sans frais **1 888 MBHYDRO** ou par courriel à l'adresse **credit@hydro.mb.ca**. Nous pouvons travailler avec vous pour trouver un plan de paiement raisonnable qui convient à votre situation.

Nous pouvons aussi aiguiller les clients vers le programme Des voisins s'entraident de l'Armée du Salut. Ce programme peut fournir un financement ponctuel d'urgence pour vous aider à payer les factures d'électricité. Il compte sur les dons de particuliers et d'entreprises pour financer ses services. Plus de 9 050 familles ont obtenu de l'aide de ce programme depuis 2004. Pour en savoir plus sur ce programme, consultez le **hydro.mb.ca/fr/community/neighbours_helping_neighbours**.

2 Pourquoi votre prix d'achat de l'électricité excédentaire est-il si bas?

Le prix d'achat de l'électricité excédentaire reflète sa valeur actuelle sur le marché. Il est revu tous les ans et peut varier en fonction des conditions du marché.

Le prix que nous payons en moyenne pour l'électricité que nos clients nous vendent correspond à celui que nous pouvons obtenir sur les marchés canadiens et américains pour ce type d'électricité.

De cette manière, nous continuons à agir dans l'intérêt supérieur de tous nos clients, en achetant de l'électricité au plus faible coût possible, sans subventionner l'achat auprès de producteurs locaux.

Pour obtenir de plus amples renseignements sur la facturation nette et le prix actuel d'achat de l'électricité excédentaire, visitez la page **Générez votre propre électricité**, dans la section Comptes et services.

3 Les clients qui possèdent déjà un système d'énergie solaire peuvent-ils ajouter des panneaux solaires tout en conservant les tarifs d'achat fixes de l'électricité excédentaire dont ils disposent jusqu'en 2038 en vertu d'une entente?

S'ils augmentent la taille de leur système d'énergie solaire, les clients qui ont signé un contrat à prix fixe ne pourront pas continuer à se prévaloir de ces tarifs. Ils peuvent ajouter des panneaux solaires à leur système, mais ils recevront le prix d'achat de l'électricité excédentaire en vigueur.

4 Les communautés peuvent-elles s'unir afin de construire des parcs solaires et des miniréseaux?

Tous les clients de Manitoba Hydro peuvent présenter une demande de services d'interconnexion. Si vous souhaitez installer un système d'énergie solaire ou tout autre système de production d'électricité décentralisée, n'hésitez pas à communiquer avec nous pour nous parler de vos plans. Le processus de demande varie en fonction de la taille et du type d'installations. Pour obtenir de plus amples renseignements, consultez la page **Générer votre propre électricité**, dans la section Comptes et services.

5 Pourquoi le budget du projet de Keeyask a-t-il été augmenté? Comment l'argent a-t-il été dépensé?

En termes simples, les travaux de construction de la centrale hydro-électrique de Keeyask ont pris plus de temps que prévu.

Pendant les deux premières années du projet, les travaux de terrassement et de coulage du béton pour mettre en place les structures, comme le bâtiment de machines et l'évacuateur de crues, ont progressé beaucoup plus lentement que prévu. Ces retards dans les travaux généraux de génie civil ont fait gonfler les coûts du projet. Ils ont eu une incidence sur de nombreux contrats de service, comme l'exploitation du camp de chantier, entraînant des augmentations de coûts supplémentaires, en raison de la hausse du coût des matériaux et de l'augmentation des intérêts et des frais de crédit, qui continuent d'être imputés au projet tant que les travaux ne sont pas terminés.

Bien des incertitudes entourent l'estimation des coûts et des délais des grands projets, en particulier lorsqu'elle a lieu avant le début des travaux. Une fois les contrats attribués et les travaux commencés, il est plus facile de se faire une idée du niveau de productivité réel et des défis engendrés par les conditions difficiles. C'est ce qui s'est passé quand les coûts estimatifs détaillés ont été recalculés en 2017, passant de 6,5 milliards de dollars en 2014 (en fonction d'une date d'achèvement prévue pour novembre 2019), à 8,7 milliards. À l'heure actuelle, le projet de Keeyask est en phase avec les nouveaux coûts estimatifs et le calendrier prévu, selon lequel la dernière turbine devrait être mise en service ce printemps.

6 Outre les améliorations qui ont été apportées au service à la clientèle (p. ex., application Manitoba Hydro), quels progrès ont été réalisés en ce qui concerne la transformation numérique de vos processus opérationnels?

La transformation numérique est un élément clé de notre plan stratégique à long terme. Elle est indispensable à la réalisation de notre vision stratégique : devenir le service public d'électricité de l'avenir. Le projet en est encore à ses balbutiements, et il faudra du temps pour tout mettre en place et permettre à Manitoba Hydro d'investir dans les plateformes technologiques modernes et de tirer parti de l'innovation pour répondre aux besoins et aux attentes en constante évolution de ses clients. Pour l'instant, nous en sommes à la phase de planification : nous déterminons les besoins de nos clients et nos principales capacités et nous élaborons des feuilles de route pour nous guider.

7 Le gaz naturel est le combustible fossile le plus propre au monde. Pourquoi est-il assujéti à une taxe carbone?

La redevance fédérale sur le carbone s'applique aux combustibles fossiles qui produisent des émissions de dioxyde de carbone ou d'autres gaz à effet de serre ayant un potentiel de réchauffement planétaire équivalent. Étant donné que la combustion du gaz naturel produit des gaz à effet de serre, la redevance sur le carbone s'applique au gaz naturel vendu à nos clients.

Pour obtenir de plus amples renseignements sur cette redevance, visitez le site Web du gouvernement du Canada **Fonctionnement de la tarification du carbone (Canada.ca)**.

8 Compte tenu du nombre considérable de maisons vacantes à Gillam, quels sont vos plans à long terme pour cette municipalité?

La communauté de Gillam est importante pour Manitoba Hydro, et nous sommes déterminés à collaborer avec les intervenants de la région pour en faire un lieu où il fait bon vivre et travailler. Récemment, nous avons fait d'importants investissements dans les infrastructures communautaires et récréatives de la municipalité, en plus d'entretenir nos biens résidentiels qui s'y trouvent.

Gillam accueille les quelque 300 employés qualifiés et leur famille qui sont chargés d'exploiter et d'entretenir des infrastructures essentielles de production et de transmission d'électricité de Manitoba Hydro dans cette partie très au nord de la province. Depuis la mise en place du programme de départ volontaire et de restrictions en matière d'embauche en raison de la pandémie de COVID-19, le nombre de postes centraux et de postes de formation vacants est anormalement élevé dans la région de Gillam, ce qui se reflète dans le nombre de maisons vacantes. Cette tendance devrait cependant s'inverser, car nous comptons renouveler nos efforts de recrutement pour ces postes.

9 J'ai vu un entrepreneur sous-traitant de Manitoba Hydro percer plusieurs trous dans les poteaux électriques de bois situés dans ma ruelle. À quoi cela sert-il?

Ces travaux sont effectués dans le cadre de notre programme d'entretien intégré des poteaux électriques de bois. Notre réseau comporte plus d'un million de poteaux de bois, dont environ 250 000 ont été installés de 1945 à 1960. Nous devons donc les vérifier en alternance, afin de nous assurer qu'ils n'ont pas été endommagés par la moisissure, les pics-bois, la foudre, un véhicule lors d'une collision non signalée, etc.

Les trous percés au bas des poteaux permettent de s'assurer qu'aucune moisissure ne s'est installée de façon prématurée et qu'il n'y a pas d'infestation de fourmis. On injecte un traitement dans les poteaux afin de prévenir les dommages causés par la moisissure et les insectes. Ces inspections et mesures préventives permettent de prolonger la durée de vie des poteaux de bois et les rendent sécuritaires pour les travailleurs qui doivent y grimper.

Disponible en formats substitués sur demande.