

L'énergie pour la vie :
**Planifier pour
un avenir
énergétique
prometteur**

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, anishinew, cri, dakota et déné ainsi que la terre natale 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 maintenons notre engagement à établir et à entretenir des relations solides et mutuellement bénéfiques avec les collectivités autochtones.



Table des matières

| | |
|--|----|
| Lettre d'accompagnement du président de la Régie de l'hydro-électricité du Manitoba | 4 |
| Régie de l'hydro-électricité du Manitoba, 2023-24 | 5 |
| Lettre aux clients de Hal Turner, président-directeur général par intérim de Manitoba Hydro | 6 |
| Cadres supérieurs de Manitoba Hydro | 13 |
| Profil de la Régie | 15 |
| Gouvernance | 16 |
| Mission | 16 |
| Nos pratiques | 16 |
| Faits saillants | 17 |
| Progrès accomplis quant aux piliers établis et à l'atteinte de l'excellence au quotidien | 18 |
| 1. Fournir une énergie sûre et fiable qui répond de façon responsable aux besoins énergétiques en évolution des Manitobains | 19 |
| 2. Servir les clients de manière efficace, réactive et numérique | 20 |
| 3. Aider tous les Manitobains à comprendre leurs options énergétiques et à faire des choix éclairés | 21 |
| 4. S'assurer que les Manitobains tirent le maximum de valeur de leur infrastructure énergétique propre et fiable | 22 |
| 5. Maintenir les prix de l'énergie aussi bas que possible, tout en offrant aux Manitobains le niveau de service auquel ils s'attendent | 23 |
| Programme d'intégrité de la Régie | 24 |
| Rapport sur le rendement - Directives clés de la province | 25 |
| Rapport sur le rendement - Objectifs et rendement | 26 |
| Examen financier | 27 |
| Discussion et analyse de la direction | 28 |
| États financiers consolidés | 56 |

Pour demander des documents en format accessible veuillez consulter hydro.mb.ca/fr/accessibility.

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

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

Le 31 juillet 2024

Monsieur le Ministre,

Je suis honoré qu'on m'ait demandé de diriger le conseil d'administration de Manitoba Hydro en décembre 2023. À ce titre, je vous présente le 73e rapport annuel de la Régie de l'hydro-électricité du Manitoba, ainsi que les états financiers pour l'exercice terminé le 31 mars 2024.

Le tout respectueusement soumis,



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

Benjamin Graham



Régie de l'hydro-électricité du Manitoba, 2023-24



Ben Graham
Présidence



Jamie Wilson
Vice-présidence



Tom Akerstream



Nicole Chabot



Joy Cramer



Vernon Kalmakoff



Paul Moist



Eric Redhead



Mike Spence



Leslie Turnbull

Lettre aux clients de Hal Turner, président-directeur général par intérim **de Manitoba Hydro**

l'énergie pour la vie : planifier un avenir énergétique prometteur

Ayant travaillé pour Manitoba Hydro pendant près de 30 ans, je suis honoré d'avoir pris la barre en tant que président-directeur général par intérim au début de l'année 2024 pour diriger la Régie et continuer à fournir les services essentiels et durables sur lesquels nos clients et la province s'appuient.

Au cours de ma carrière au sein de la Régie, j'ai été témoin de changements importants, de défis et de conditions difficiles, et 2023-24 n'a pas dérogé à la règle.

Nous continuons à veiller à ce que les prix de l'énergie soient aussi abordables que possible sans sacrifier le niveau de service auquel s'attendent nos clients. Cependant, d'importantes conditions de sécheresse, ainsi que des augmentations de prix sur le marché de l'énergie importée, ont eu un impact négatif sur nos résultats financiers au cours de cet exercice.

Quels que soient les défis auxquels nous sommes confrontés, j'ai toujours une confiance totale en nos employés et en leur capacité à surmonter les tempêtes de toutes sortes alors que nous offrons aux Manitobains une énergie fiable, abordable et renouvelable.

Alors que le monde continue d'évoluer, un fait demeure : l'avenir énergétique est là, et nous devons nous y préparer. À cette fin, Manitoba Hydro a pris au cours de l'exercice des mesures, petites et grandes, pour s'assurer qu'elle est en mesure de continuer à fournir de l'énergie pour la vie, aujourd'hui et à l'avenir.

En 2023-24, nous avons investi encore davantage dans notre personnel, en recrutant pour des postes dans l'ensemble de nos effectifs, et nous avons mis l'accent sur nos rôles de première ligne pour nous assurer que nous pouvons fournir le service sur le terrain dont nos clients ont besoin tous les jours. Nous nous sommes également efforcés d'améliorer l'expérience de nos employés. De nouveaux programmes et de nouvelles méthodes de communication bilatérale avec notre personnel nous aideront à augmenter nos taux de maintien de l'effectif afin de continuer à attirer et à conserver des candidats de classe mondiale possédant l'expertise et les compétences nécessaires pour bénéficier à tous les habitants du Manitoba dans le contexte de l'énergie de demain.

Des relations positives avec tout le monde, et pas seulement avec nos employés, sont essentielles pour construire un avenir énergétique prometteur au Manitoba. Afin d'établir et de consolider nos relations, nous avons, au cours de l'exercice, investi davantage dans les moyens d'interagir avec nos clients, notamment en mettant l'accent sur les grands clients industriels et commerciaux. Nous travaillons activement à l'amélioration de nos services pour tous ceux qui constituent notre province, y compris ceux qui contribuent à son bien-être économique.

L'avenir énergétique est là et nous devons nous y préparer.

Comme toujours, Manitoba Hydro a continué à réinvestir dans l'entretien et le renouvellement de son réseau, de ses équipements et de ses installations au cours du dernier exercice. Certains de nos actifs les plus importants ayant plus d'un siècle, nous recherchons en permanence des moyens de maximiser la valeur des actifs existants. Cette philosophie est à l'origine de projets comme le projet d'énergie renouvelable de Pointe-du-Bois (PERP), une modernisation de notre plus ancienne centrale qui prolongera sa durée de vie jusqu'en 2055 au moins. Parallèlement au projet d'amélioration de la capacité dans la région de Portage, et grâce aux engagements de financement du gouvernement, nous continuons à développer notre capacité à fournir à nos concitoyens de l'énergie hydroélectrique pratiquement sans émissions.

Un regard sur le passé peut fournir un certain contexte pour l'avenir. Cet exercice a marqué le centenaire de la centrale de Great Falls et le 50e anniversaire de l'aménagement hydroélectrique du fleuve Nelson. Ces anniversaires démontrent le rôle que Manitoba Hydro a joué et continuera de jouer dans le développement économique et social de notre province. Ils nous rappellent également comment nous avons évolué en tant qu'organisation pour mieux reconnaître l'impact de nos activités sur les personnes et l'environnement.



Manitoba Hydro déploie des efforts concertés pour continuer à fournir de l'énergie pour la vie à tous les habitants du Manitoba.

Manitoba Hydro s'engage à fournir un service fiable et durable dont notre province a besoin pour se développer et prospérer. Ce travail commence par la garantie de disposer des talents et de l'expertise nécessaires au sein de nos effectifs. Au cours du dernier exercice, l'accent a été mis sur le recrutement, avec notamment l'embauche de plus de 200 nouveaux employés à des postes de première ligne et de soutien dans l'ensemble de l'organisation. Cette consolidation de nos effectifs permettra de garantir que nos employés disposent des ressources adéquates pour accomplir leur important travail de rajeunissement et de protection de notre système énergétique.

Afin de conserver les membres qualifiés de l'effectif, Manitoba Hydro s'efforce activement d'améliorer l'expérience de ses employés. Bien que nous soyons toujours considérés comme l'un des meilleurs employeurs du Manitoba (et du Canada), de nouvelles améliorations ont été apportées aux programmes et aux avantages offerts aux employés au début de l'année 2024. Ces nouveaux programmes et avantages mettent davantage l'accent sur la santé mentale et physique ainsi que sur l'équipement et la formation en matière de sécurité.

En outre, une évaluation de la culture de la sécurité a été réalisée en 2023-24, fournissant un point de référence à partir duquel nous pouvons nous efforcer d'améliorer notre rendement en matière de sécurité dans les années à venir, et un nouveau slogan, Tout le monde rentre chez soi en sécurité, est maintenant visible sur les véhicules de Manitoba Hydro dans toute la province. Cela permet de rappeler à nos employés que la sécurité doit toujours être au centre des préoccupations et qu'elle reste une priorité au sein de notre organisation.



Nous nous engageons à soutenir les populations autochtones dans tous les aspects de nos activités et à remédier aux effets négatifs de nos opérations. Au cours de la dernière année, des mises à jour ont été apportées à l'entente conjointe sur le développement de la centrale Keeyask (Joint Keeyask Development Agreement - JKDA) – un partenariat à responsabilité limitée avec quatre collectivités partenaires des Premières Nations – ainsi qu'un nouvel accord avec la Fédération Métisse du Manitoba pour traiter de nos opérations historiques et futures. Ces mesures, ainsi que les accords existants, les programmes communautaires et les possibilités de formation, d'emploi et d'affaires, jettent les bases de relations de travail solides.

En outre, l'accent mis sur les interventions d'urgence lors d'événements tels que les incendies de forêt contribue à instaurer la confiance envers Manitoba Hydro, qui est là pour servir toutes les régions de la province. En poursuivant ses efforts pour améliorer la planification des interventions d'urgence, Manitoba Hydro déploie des efforts pour s'assurer que nous continuons à fournir de l'énergie pour la vie à tous les Manitobains, de manière efficace et rentable.

Nos équipes chargées de la planification de l'énergie et des ressources jouent également un rôle important en veillant à ce que Manitoba Hydro reste en phase avec les priorités que le gouvernement lui a fixées et travaille avec d'autres intervenants intéressés par l'énergie et les questions connexes.

Il est essentiel de comprendre les perspectives, les habitudes changeantes et les intérêts de nos clients et des intervenants si nous voulons répondre à leurs besoins énergétiques d'aujourd'hui et de demain. Cette année, Manitoba Hydro a consolidé ses activités auprès de diverses parties intéressées, y compris un grand nombre de nos plus clients les plus importants, des associations industrielles, des constructeurs d'habitations, etc. Cet engagement comprenait la réalisation de recherches supplémentaires pour mieux comprendre les perspectives de ces groupes de clients à l'égard de l'énergie et des services fournis par Manitoba Hydro. En plus de prendre régulièrement le pouls des clients résidentiels, ce travail visant à mieux comprendre les besoins de tous les habitants du Manitoba a déjà permis d'améliorer directement l'expérience des clients.

Une grande partie de ce que nous avons appris par le passé reste vraie : si nos clients apprécient le service personnalisé, beaucoup nous ont dit qu'ils voulaient que leur compagnie d'électricité les serve de manière efficace, attentive et numérique. C'est pourquoi Manitoba Hydro continue d'investir dans des technologies axées sur le client et dans l'amélioration des processus afin de répondre à cette attente.



Il est essentiel de comprendre les perspectives, les habitudes changeantes et les intérêts de nos clients et des intervenants si nous voulons répondre à leurs besoins d'aujourd'hui et de demain.

Nous avons franchi une étape importante sur ce front en 2023-24. Plus de la moitié des clients de Manitoba Hydro ont désormais un compte en ligne, comparativement à environ 27 % en 2020. En outre, Manitoba Hydro a effectué 2,3 millions de transactions numériques pour 2023 seulement, soit une augmentation de 110 % par rapport à 2020. Quatre-vingt-quinze pour cent des clients évaluent régulièrement leur satisfaction globale à l'égard de l'application mobile et du service de compte en ligne de Manitoba Hydro comme étant «aussi bien ou mieux» que d'autres portails de compte en ligne similaires qu'ils utilisent.

Nos recherches sur les perspectives de nos clients à l'égard de Manitoba Hydro en tant que fournisseur d'énergie nous aident également à mieux les servir. En comprenant mieux les informations que nos clients attendent de nous et la manière dont ils souhaitent que ces informations leur soient communiquées, nous pouvons fournir des conseils plus utiles. Qu'il s'agisse d'interactions en face à face, de messages téléphoniques préenregistrés, d'articles en première page de notre tout nouveau site Web ou de médias sociaux, nous voulons être en mesure de donner à nos clients les informations dont ils ont besoin pour tirer le meilleur parti de nos produits et de nos services.



Nous continuons à veiller à ce que nos clients comprennent les options énergétiques qui s'offrent à eux, qu'ils puissent faire des choix éclairés en matière d'énergie et qu'ils soient conscients des risques que l'électricité et le gaz naturel peuvent présenter pour leur sécurité. En tant que conseiller de confiance, il est primordial de garantir la sécurité des services que nous offrons à notre communauté.

Témoin de l'évolution de la composition de notre province, Manitoba Hydro a amélioré ses services aux nouveaux arrivants en 2023-24, notamment en offrant des communications de sécurité cruciales aux clients en ukrainien et en arabe. Et pour s'assurer que tous les Manitobains comprennent comment utiliser leurs services énergétiques en toute sécurité, Manitoba Hydro a renforcé sa présence en matière de sécurité dans les programmes scolaires, en aidant à éduquer les générations futures sur la façon de se protéger.

L'entretien de nos actifs et de nos infrastructures est, comme toujours, une priorité absolue pour que Manitoba Hydro puisse assurer la fiabilité de ses services. L'âge de nos équipements représente un défi - un défi auquel sont confrontés les services publics dans toute l'Amérique du Nord. Notre plan de gestion stratégique des actifs (SAMP) nous aide à renouveler les bons actifs au bon moment, ce qui nous permet de tirer le meilleur parti de notre infrastructure énergétique à longue durée de vie. Des initiatives telles que notre programme d'entretien intégré des poteaux contribuent à préserver les poteaux de distribution en bois le plus longtemps possible.

Bien que la gestion des actifs vieillissants nécessite une attention constante, Manitoba Hydro doit toujours être prête à construire des projets d'infrastructure pour répondre à la demande croissante afin de stimuler notre économie, d'assurer notre fiabilité et d'améliorer notre service.

Des initiatives comme le projet d'énergie renouvelable de Pointe-du-Bois, mentionné plus haut, nous aident à augmenter notre capacité de production et comme le projet d'amélioration de la capacité dans la région de Portage servent à la fois à améliorer la fiabilité et à ajouter de la capacité dans les zones où la demande d'électricité est en hausse. En plus de l'entretien régulier, ces projets de plus grande envergure permettent à Manitoba Hydro de réussir à bâtir un avenir énergétique prometteur pour tous les Manitobains.

Une autre nouvelle installation contribue à améliorer notre fiabilité. Notre nouveau centre de contrôle de secours remplace notre ancienne installation située au 820, avenue Taylor, à Winnipeg, et assure une sauvegarde adéquate du centre de contrôle principal, de sorte que Manitoba Hydro puisse toujours continuer fournir de l'électricité au Manitoba.



Si les projets de développement et d'amélioration de notre système sont essentiels à la construction d'un avenir énergétique prometteur, il est tout aussi important de comprendre et d'atténuer les défis posés par notre environnement. Des experts de toute l'organisation ont poursuivi leur travail au cours de cet exercice pour comprendre comment le changement climatique pourrait affecter nos clients et nos activités. Une meilleure planification des urgences, une meilleure préparation en amont des crises, et une logistique plus efficace à mi-parcours grâce à de nouvelles installations et de nouveaux processus sont autant de résultats de nos travaux visant à atténuer les effets du changement climatique sur notre capacité à fournir de l'énergie pour la vie au Manitoba.

Parmi les autres mesures que nous avons prises en 2023-24 pour nous assurer de pouvoir fournir une énergie sûre et fiable qui réponde de manière responsable aux besoins énergétiques en constante évolution de nos clients, citons la poursuite de notre processus de planification intégrée des ressources. Manitoba Hydro continue de suivre l'évolution de l'avenir énergétique et de planifier la manière dont le service public pourrait naviguer et saisir les occasions qui se présentent dans le cadre de la transition énergétique.

Alors qu'une autre année passionnante s'achève pour Manitoba Hydro, j'exprime mes plus sincères remerciements à nos employés pour leur travail acharné tout au long du dernier exercice et à l'avenir. Tout au long de ma carrière au sein de Manitoba Hydro, et en particulier durant mon mandat de président-directeur général par intérim, j'ai été très impressionné par l'engagement en faveur de la sécurité, le sang-froid, la résilience et le courage dont nos employés font preuve jour après jour. De mon point de vue, Manitoba Hydro dispose de la main-d'œuvre la plus compétente, la plus exigeante et la plus talentueuse de notre province.

Grâce à notre équipe talentueuse et diversifiée, je suis convaincu que Manitoba Hydro est bien placé pour tenir la promesse faite à ses clients de leur fournir une énergie sûre, fiable et abordable, de soutenir le développement économique et le bien-être des Manitobains et de contribuer à un avenir énergétique radieux pour notre province.



A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Hal Turner'.

Hal Turner, p. ing.,

Président et directeur général par intérim,
Manitoba Hydro

Cadres supérieurs de Manitoba Hydro



Dave Bowen

*P. ing.,
Vice-président par intérim à la
planification des actifs et à l'exécution*



Jeffrey Betker

*B.A., B.Sc.Ĉ (Hons), MBA,
Vice-président aux relations externes et avec
les Autochtones et aux communications*



Alex Chiang

*MBA,
Vice-président aux solutions offertes à
la clientèle et à l'expérience client*



Ian Fish

*M.Sc.,
Vice-président au numérique
et à la technologie*



Alastair Fogg

*P. ing., CPA, CMA,
Vice-président et chef de
la direction financière*



Jamie Hanly

*CPHR,
Vice-présidente aux ressources
humaines et à la sécurité, à la santé*



Quinn Menec

*P. ing., CPA, CMA,
Vice-président à l'exploitation par intérim*



Profil de la Régie

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

Nous nous engageons à être un conseiller de confiance en matière d'énergie et à fournir un service sûr, fiable et abordable à nos plus de 624 000 clients approvisionnés en électricité et à nos plus de 298 000 clients approvisionnés en gaz naturel. Plus de 97 % de l'électricité produite au Manitoba provient d'une énergie hydraulique renouvelable, pratiquement sans émissions, produite par 16 centrales hydroélectriques situées sur le fleuve Nelson et les rivières Winnipeg, Saskatchewan, Burntwood et Laurie.

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, anishinew, cri, dakota et déné, ainsi que la terre natale des Métis de la Rivière-Rouge. Nous reconnaissons ces territoires et présentons nos respects à leurs ancêtres.

Nous sommes l'un des plus grands employeurs du Manitoba et nous sommes continuellement reconnus comme l'un des meilleurs employeurs. Nous menons nos relations avec la plus grande intégrité et le plus grand respect pour nos clients et notre communauté, tout en favorisant la croissance économique et sociale de notre province.

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

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

Gouvernance

Comme le prévoit la Loi sur l'Hydro-Manitoba, la société Hydro-Manitoba est administrée par la Régie de l'hydro-électricité du Manitoba.

Mission

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.

Nos pratiques

La nature de nos activités et l'emplacement de nos opérations ont un impact sur les personnes, les communautés et l'environnement. Le respect et l'attention à l'égard de chacun sont notre responsabilité aujourd'hui et à l'avenir.

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

Pour en savoir davantage sur nos pratiques, veuillez consulter notre rapport sur les facteurs environnementaux, sociaux et de gouvernance 2022-23, disponible à l'adresse hydro.mb.ca/fr/corporate/publications/#enviro.

Total des recettes (électricité et gaz) :

2,35
milliards de dollars

Kilomètres de lignes de transmission :

~14 000

Recettes d'exportation :

872
millions de dollars

Kilomètres de lignes de distribution :

~76 000

Dette totale :

24,75
milliards de dollars

Puissance électrique totale :

6 121 MW

Total des actifs :

31,53
milliards de dollars

Nombre de clients approvisionnés en gaz naturel :

298 639

Bénéfice net (perte) attribuable
à Manitoba Hydro :

(157)
millions de dollars

Conduites principales de gaz naturel :

~11 000

Notre territoire desservi en km² :

650 000

Nombre de communautés
approvisionnées en gaz naturel :

135

Nombre de clients
approvisionnés en électricité :

624 062

Nombre total d'employés
équivalents temps plein :

5 362

Réaliser une vision à long terme par l'excellence au quotidien

L'avenir de Manitoba Hydro repose sur cinq piliers

Quatre facteurs clés – la numérisation, la décarbonisation, la décentralisation et la démocratisation – façonnent l'avenir du secteur de l'énergie dans le monde entier. Ces facteurs entraînent des changements pour tous les acteurs de ce secteur et incitent les entreprises de services énergétiques à repenser leur façon de servir au mieux leurs clients.

En suivant ces tendances dans notre industrie, Manitoba Hydro répond de manière proactive aux nouveaux besoins et aux nouvelles attentes des clients.

Notre énoncé de mission : 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.

Pour répondre à l'évolution du contexte énergétique, la vision de Manitoba Hydro est guidée par cinq piliers stratégiques - cinq promesses faites à nos clients qui constituent la base de notre stratégie.

Fournir une énergie sûre et fiable qui répond de façon responsable aux besoins énergétiques en évolution des Manitobains

Notre promesse : L'énergie est le moteur de votre vie et de votre entreprise. Manitoba Hydro veille à ce que votre énergie soit produite et livrée de manière sûre, responsable et fiable.

En 2023-24 :

- Publication du plan intégré de ressources pour 2023, un document de recherche conçu pour aider Manitoba Hydro à comprendre les priorités d'une importante base de clients afin de mieux planifier l'avenir énergétique le plus abordable, le plus fiable, le plus efficace et avec la plus faible teneur en carbone.
- Nous avons commencé à planifier l'élaboration d'un nouveau plan intégré de ressources en collaboration avec des experts internes et des intervenants externes, sur la base notamment de nos conclusions concernant le plan pour 2023.
- Avancement du projet d'énergie renouvelable de Pointe-du-Bois (PERP), un projet de modernisation de la plus ancienne centrale électrique de Manitoba Hydro qui prévoit l'installation de huit unités de production et prolonge la durée de vie de la centrale jusqu'en 2055 au moins.
- Avancement de la planification de la ligne de transmission du PERP de Pointe-du-Bois à la station Whiteshell : rapport d'évaluation environnementale soumis au ministère de l'Environnement et du Changement climatique du Manitoba en juillet 2023.
- Publication du deuxième rapport sur les facteurs environnementaux, sociaux et de gouvernance (ESG) de Manitoba Hydro, documentant les nombreuses activités et initiatives en cours pour protéger notre environnement et lutter contre le changement climatique, soulignant notre rôle actif et notre soutien aux communautés que nous desservons, et présentant notre travail pour favoriser la croissance économique et sociale de notre province.
- Réalisation de sondages et de recherches supplémentaires sur les attitudes et les perceptions de nos clients à l'égard d'éventuels produits, services et programmes énergétiques.
- À partir de cette recherche, nous avons créé des « profils de clients » pour représenter plus efficacement les différents groupes, y compris leurs attitudes et comportements concernant l'énergie et la transition énergétique, ce qui améliorera notre capacité à adapter des produits, des services et des informations pour ces groupes à l'avenir.
- Établissement de résultats de référence en matière de culture de la sécurité, sur la base desquels de nouveaux programmes et initiatives en matière de sécurité pourront être mis en place.
- Élaboration d'un slogan et d'un programme de sécurité intitulé Tout le monde rentre chez soi en sécurité, visible sur les véhicules de Manitoba Hydro dans toute la province.

Servir les clients de manière efficace, réactive et numérique

Notre promesse : 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 réactivité.

En 2023-24 :

- 50 % des clients de Manitoba Hydro utilisent désormais un compte en ligne pour gérer leurs services énergétiques.
- Plus de 2,3 millions de transactions ont été traitées par les clients en ligne par notre portail de libre-service, ce qui a permis aux employés de mettre l'accent sur des problèmes de service à la clientèle plus complexes.
- Poursuite de l'amélioration des systèmes et options de technologie de traitement des contacts et de réponse vocale interactive, permettant un meilleur libre-service pour les clients et un traitement plus efficace des appels parvenant au centre de service à la clientèle.
- Nous avons mené des études supplémentaires auprès de nos clients sur tous les aspects de nos services, qu'il s'agisse de brefs sondages en ligne ou de sondages plus approfondis sur les offres de services et sur des sujets plus vastes tels que la transition énergétique.
- Mise en place d'un robot conversationnel pour aider les clients à se servir du libre-service et de nos offres de services en ligne.



Aider tous les Manitobains à comprendre leurs options énergétiques et à faire des choix éclairés

Notre promesse : 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.

En 2023-24 :

- Le plan intégré de ressources pour 2023 nous aide déjà à comprendre l'avenir énergétique en termes d'utilisation et de développement des ressources, à éclairer les choix en matière de gestion des actifs et à alimenter le processus de création d'un plan de développement qui tient compte des besoins potentiels en ressources de production, de transport et de distribution nouvelles ou renouvelées.
- Poursuite des progrès dans l'établissement de relations avec des groupes de clients et d'autres intervenants pour aider à comprendre les attitudes, les souhaits et les comportements en matière d'énergie et éclairer les plans futurs d'utilisation et de développement de l'énergie.
- Collaboration constante et de la communication avec les communautés et groupes autochtones et des Premières Nations afin de mieux comprendre leurs besoins particuliers dans un contexte énergétique en évolution.
- Conclusion d'un accord avec la Fédération Métisse du Manitoba.
- Mise à jour de l'entente conjointe sur le développement de la centrale Keeyask avec nos partenaires.
- Présentation d'une évaluation environnementale sur la ligne de transmission PERP.
- Nous avons amélioré nos processus de mobilisation communautaire pour les projets de développement tels que les lignes de transmission et la modernisation des centrales, en donnant aux clients, aux communautés autochtones et à toutes les personnes concernées par notre travail la possibilité de participer au processus.
- Poursuite de la collaboration avec la commission des services publics en vue de soutenir des processus réglementaires efficaces.
- Consolidation de la présence de Manitoba Hydro dans les communautés qu'elle dessert en participant à des événements dans toute la province, tels que les Manitoba Agricultural Days à Brandon, les Progressive Safety Days à Altona, le Safety Day à Maple Grove Colony et le Emergency Services Day à Swan River, parmi beaucoup d'autres, en profitant des occasions pour fournir des renseignements sur la sécurité et l'énergie au public, y compris aux étudiants.
- Traduction en plusieurs langues de renseignements essentiels sur la sécurité du gaz naturel afin de garantir la sécurité des clients, y compris des nouveaux arrivants au Canada qui n'ont peut-être jamais bénéficié d'un service de gaz naturel auparavant. Outre l'anglais et le français, les renseignements sur la sécurité sont désormais disponibles en cri, en arabe et en ukrainien, et d'autres langues sont prévues.

S'assurer que les Manitobains tirent le maximum de valeur de leur infrastructure énergétique propre et fiable

Notre promesse : 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.

En 2023-24 :

- Utilisation de la planification stratégique de la gestion des actifs pour garantir une affectation efficace des ressources à l'entretien et au renouvellement de l'ensemble de nos infrastructures, de la production à la distribution, en passant par le transport.
- Entre autres améliorations, des progrès ont été réalisés dans le cadre du programme d'entretien préventif des poteaux.
- Commémoration du centenaire de la centrale électrique de Great Falls et du 50e anniversaire de l'aménagement hydroélectrique du fleuve Nelson.
- Obtention d'un engagement de financement du gouvernement pour aider le PERP et le projet d'amélioration de la capacité dans la région de Portage.
- Poursuite des travaux de remplacement de la station de Dawson Road à Saint-Boniface (Winnipeg), y compris le remplacement des poteaux, la mise à jour des transformateurs et la remise en service des lignes dans toute la zone.
- Poursuite des travaux du projet d'amélioration de la capacité dans la région de Portage, y compris l'avancement de la construction de la station de Wash'ake Mayzoon reliée à la station de conversion de Dorsey, ainsi que l'obtention de permis pour la construction des lignes 6 et 7 de Brandon/Portage en juillet 2022.
- Début des préparatifs pour le projet de restauration en béton du canal d'évacuation de Slave Falls, y compris la recherche de rampes de mise à l'eau privées, d'une aire de travail, d'une fondation pour un banc de pierre et d'une grue à tour, et plus.
- Début du projet d'amélioration du réseau de transport d'électricité du sud-ouest de Winnipeg, qui consiste à reconstruire plusieurs lignes de transport d'électricité de 115 kV dans le sud-ouest de Winnipeg, afin d'améliorer la fiabilité dans le sud et le centre de la ville.

Maintenir les prix de l'énergie aussi bas que possible, tout en offrant aux Manitobains le niveau de service auquel ils s'attendent

Notre promesse : 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.

En 2023-24 :

- Nous avons achevé le processus réglementaire et reçu les résultats de notre dernière demande de tarification générale de l'électricité, la décision entraînant une augmentation des tarifs de 1 % en septembre 2023 et une autre de 1 % en avril 2024, parallèlement à la demande de tarification générale de l'électricité de 1 % en avril 2024. Confirmation d'une augmentation provisoire des taux de 3,6 %, qui entrera en vigueur le 1er janvier 2022, pour tenir compte des effets de la sécheresse.
- Poursuite de la mise en œuvre de notre plan stratégique de gestion des actifs, notamment en mettant en place le personnel, les processus, la technologie et les autres ressources nécessaires pour faciliter l'acquisition, l'exploitation, l'entretien, la remise en état, le remplacement et le déclassement de nos actifs de la manière la plus efficace et la plus rentable possible.



Programme d'intégrité de la Régie

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

Vous trouverez ci-dessous un sommaire de toutes les divulgations reçues en 2022-2023 signalant des actes répréhensibles, tels que définis dans la *Loi sur les divulgations faites dans l'intérêt public (protection des divulgateurs d'actes répréhensibles)* :

| | |
|--|---|
| Nombre de divulgations reçues en 2023-24 : | 1 |
| Nombre de divulgations en cours depuis 2022-23 : | 0 |
| Nombre de divulgations retenues : | 1 |
| Nombre de divulgations rejetées : | 0 |
| Nombre d'enquêtes complétées : | 1 |
| Nombre d'actes répréhensibles confirmés : | 0 |
| Nombre d'actes répréhensibles non confirmés : | 1 |
| Nombre de divulgations reportées à 2024-25 : | 1 |

Description des actes répréhensibles et des mesures disciplinaires :

Aucun acte répréhensible n'a été confirmé.

Rapport sur le rendement - Directives clés de la province

Manitoba Hydro travaille en étroite collaboration avec le gouvernement du Manitoba pour soutenir les directives et les mandats dans l'intérêt de tous les Manitobains. Une lettre de mandat adressée par le ministre des Finances à la Régie hydroélectrique du Manitoba le 4 décembre 2023 définit les attentes du gouvernement à l'égard de la société.

Manitoba Hydro a soutenu la province dans plusieurs domaines et activités prioritaires, et les progrès réalisés en 2023-24 sont les suivants :

- Poursuite de l'engagement en faveur de la réconciliation avec les populations autochtones, conformément à notre déclaration d'engagement en matière de relations avec les partenaires autochtones.
- Soutien aux efforts que déploie le Manitoba pour l'élaboration d'une politique énergétique provinciale.
- Favoriser une structure de capital financièrement stable qui concilie de manière appropriée le caractère abordable pour les clients, le maintien de la fiabilité du système et la préparation des besoins énergétiques futurs, tout en préservant une gestion financière saine.
- Poursuite de l'examen des options pour un plan visant à mettre en place un réseau à énergie zéro et une économie carboneutre.
- Collaborer avec Efficacité Manitoba à la mise en œuvre de mesures d'efficacité énergétique à forte valeur ajoutée.
- Dans le cadre du processus de planification des ressources, poursuite de l'évaluation des technologies émergentes pour la production d'électricité au Manitoba.
- Continuer à tirer parti de l'avantage énergétique du Manitoba en tant que moteur essentiel de notre économie.
- Nous avons investi dans nos employés et continué à consolider la réputation de Manitoba Hydro en tant qu'entreprise où il fait bon travailler.

Manitoba Hydro a continué à respecter les directives existantes qui lui ont été données par le gouvernement :

- Directive à la Régie de l'hydro-électricité du Manitoba concernant la propriété des actifs de propriété intellectuelle.
- Directive à la Régie de l'hydro-électricité du Manitoba concernant le service d'électricité pour les opérations de crypto-monnaie.
- Directive concernant la capacité excédentaire des câbles à fibres optiques de Manitoba Hydro au Manitoba.
- Directive du Manitoba concernant la réponse du Manitoba à l'examen économique des projets Keeyask et Bipole III de Manitoba Hydro.

Le 26 octobre 2023, le gouvernement du Manitoba a abrogé la directive concernant les ententes avec les groupes et les communautés autochtones.

Rapport sur le rendement - Objectifs et rendement

| Mesure | Objectif | Objectif 2023-24 | 2023-24 État actuel |
|--|------------------|------------------|---------------------|
| Risque de blessures graves et de décès (employés et public) ¹ | N ^{bre} | 0 | 3 |
| Taux de fréquence des accidents du travail pour l'entreprise | N ^{bre} | 0,8 | 1,95 |
| Indice de durée moyenne d'interruption du système | Compte rendu | 148 | 165 |
| Indice de fréquence d'interruption moyenne du système | N ^{bre} | 1,59 | 1,40 |
| Résultat de satisfaction de la clientèle | % | 85 % | 76 % ² |
| Ratio d'endettement | % | 83 % | 86 % |
| Champ d'application 1 Émissions de GES | kt CO2e | 520 | 128 |
| Autochtones – main-d'oeuvre à l'échelle provinciale | % | 18 % | 20,1 % |
| Personnes handicapées | % | 8 % | 8,2 % |
| Minorités visibles | % | 14 % | 13,8 % |
| Femmes – main-d'oeuvre | % | 30 % | 24,5% |

¹ La mesure du potentiel de blessures graves et de décès mentionnée dans le présent rapport ne concerne que les incidents impliquant des employés et exclut les incidents publics.

² En 2023-24, une moyenne annuelle de 76 % des répondants ont indiqué une note de 7 ou plus sur une échelle de 1 à 10 à la question « Sur une échelle de 1 à 10, où 1 correspond à extrêmement insatisfait et 10 à extrêmement satisfait, dans quelle mesure êtes-vous satisfait du service global que vous avez reçu de Manitoba Hydro? » Manitoba Hydro a mis à jour la méthodologie de mesure de la satisfaction de la clientèle en 2023-24 et la nouvelle méthodologie a été jugée inférieure d'environ 9 % à la méthodologie précédente.



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

www.hydro.mb.ca
corporatecommunications@hydro.mb.ca
204-360-3311

