

- LE NUMÉRO DE LA RÉSILIENCE -

THE ENGLISH VERSION  
IS AVAILABLE ONLINE AT  
[www.electricity.ca](http://www.electricity.ca)

# RÉSEAU

2019

## L'URGENCE DE FOURNIR UNE ÉNERGIE FIABLE

Le projet Wataynikaneyap  
Un modèle de propriété unique  
des Premières Nations

*Par Karen M. McCarthy – Vice-présidente, Communications  
et affaires corporatifs, Fortis Inc.*

## RÉTABLIR LE CALME EN PLEINE TEMPÊTE

Le nouvel outil de prévision des tempêtes d'Hydro One  
donne d'excellents résultats pour les collectivités.

*Par Chad Heard – Gestionnaire, Communications externes, Hydro One.*

## OUI, NOUS SOMMES EN 2019

Le développement durable doit être un élément  
essentiel de nos activités

*Par Channa Perera – Vice-président, Élaboration des politiques et  
directeur de la production, ACÉ*

## SOLUTION AUDIO INTELLIGENTE

Rien n'arrête la croissance et la popularité des  
assistants vocaux

*Par Julie Lupinacci – Dirigeante principale de l'expérience client,  
Hydro Ottawa*



Canadian  
Electricity  
Association

Association  
canadienne  
de l'électricité

Lots of companies know  
how to treat wood.  
We know how to treat customers.



Bell Lumber & Pole Company Canada are wood experts who provide excellent products, aesthetics, value and services...all customized for your needs and available even in unplanned events. Give Jeff a call to learn more about how we can become a solution provider to your business.

651-724-2872 or visit us at [www.blpole.com](http://www.blpole.com)



## NOTE DU RÉDACTEUR EN CHEF



La résilience est devenue un mot à la mode dans le secteur de l'électricité canadien. Avec le changement climatique, les mouvements de main-d'œuvre, le paysage politique en constante évolution et la tendance à l'électrification, il est essentiel pour les entreprises d'électricité du Canada de renforcer la résilience.

En 2019, nous avons axé une grande partie de nos messages sur ces idées et avons déterminé le titre du numéro de notre magazine annuel : Le numéro de la résilience. L'équipe de l'ACÉ savait qu'un magazine axé sur la résilience ne serait pas complet sans les récits des services publics d'électricité canadiens. Nous sommes heureux de présenter neuf témoignages de nos membres racontant la façon dont ils abordent l'avenir et le changement climatique. Nous espérons que vous apprécierez ce numéro du magazine Le Réseau.

*Julia Muggeridge*  
Directrice des communications, ACÉ

### Association canadienne de l'électricité -

#### La voix pour une électricité fiable, sécuritaire et durable

En travaillant de concert, les services publics et les entreprises qui fournissent des produits et services au secteur veillent à ce que l'électricité canadienne soit parmi les plus propres au monde.  
[www.electricite.ca](http://www.electricite.ca) |   

# TABLES DES MATIÈRES

À propos de la résilience .....	2
Rétablir le calme en pleine tempête.....	4
Rapport électoral de l'ACÉ : 2019 .....	6
Transformer notre réseau énergétique et assurer un avenir sobre en carbone .....	7
OUI, NOUS SOMMES EN 2019 : Le développement durable doit être un élément essentiel de nos activités.....	8
La biodiversité dans l'industrie de l'électricité.....	10
Renforcer la résilience au sein du réseau .....	13
L'urgence de fournir une énergie fiable : Le projet Wataynikanayap - Un modèle de propriété unique des Premières Nations.....	14
Amélioration de la sécurité des barrages du cours inférieur de la rivière Mattagami .....	18
Tenir tête à mère Nature : comment Toronto Hydro devient plus résiliente face aux phénomènes météorologiques extrêmes.....	19
Solution audio intelligente.....	20
La prochaine étape pour l'efficacité énergétique .....	22
Les avantages des structures multisectorielles favoriseront l'innovation et le service à la clientèle à l'avenir .....	23
Électrification : déterminer les nouveaux défis et les nouvelles possibilités pour le secteur.....	25
Mon avenir énergétique en tant que millénial – Pourquoi les entreprises d'électricité devraient ressembler davantage à des entreprises de gestion de l'énergie .....	26
Montrons notre soutien : Journée nationale de reconnaissance des monteurs de lignes .....	27
Leadership Lessons Learned from our Mentors: Agrégé supérieur de l'ACÉ publie un nouveau livre sur le mentorat.....	28
Lutte contre les cybermenaces au moyen de la collaboration.....	30
Remerciements .....	32





# À PROPOS DE LA RÉSILIENCE

- Par Francis Bradley -

*Chef de l'exploitation, ACÉ*

## À propos de votre parcours professionnel à l'ACÉ

Je travaille à l'ACÉ depuis près de 33 ans maintenant. J'ai eu l'occasion de travailler dans tous les postes au sein de cette association. À mon arrivée au sein de l'ACÉ, j'étais débutant en communications. J'ai gravi les échelons au service des communications et travaillé brièvement aux relations gouvernementales avant d'assumer la responsabilité des conseils et des comités. J'ai également occupé les postes de trésorier par intérim, de secrétaire par intérim du conseil d'administration et j'ai bouclé la boucle en assumant le poste de chef de l'exploitation, il y a près de quatre ans. L'an dernier, on m'a également confié la responsabilité du groupe des affaires publiques – ce qui m'a rappelé mes tout débuts en communications.

## À propos de la résilience dans le secteur de l'électricité.

J'ai commencé à entendre parler de « résilience » de l'électricité, assez curieusement, aux alentours de l'an 2000, lorsque j'étais impliqué dans la préparation et la gestion des urgences.

C'est un terme que les professionnels dans le domaine de la préparation des urgences utilisaient depuis assez longtemps. De nos jours, on parle fréquemment de résilience en lien avec le climat et les changements météorologiques.

J'utilise souvent des citations bizarres pour les choses. L'une d'elles, que j'utilise fréquemment dans le domaine de la sécurité, provient de Mike Tyson et se lit comme suit : « Tout le monde a un plan jusqu'au ce qu'on vous frappe en plein visage. » J'utilise toujours cette citation lorsque je prépare des exercices sur la cybersécurité. Une autre citation qui, à mon avis, capture vraiment l'essence de la résilience, provient de Rocky Balboa, qui a dit : « l'important, ce n'est pas la force avec laquelle vous frappez, mais plutôt la force avec laquelle vous vous faites frapper et vous poursuivez ensuite le combat ». Cela résume parfaitement la notion de résilience!

Nous sommes à la veille d'un changement profond dans cette industrie. Il n'y a aucune retenue. Comment pouvons-nous nous adapter de la manière la plus efficace possible?

En ce qui concerne les activités de l'ACÉ, nous examinons la façon dont nous pouvons élaborer des programmes et des services afin que les membres soient prêts et capables de répondre à ces changements massifs qui commencent déjà à se produire dans l'industrie.

## À propos de la construction d'une main-d'œuvre résiliente et compétente.

Il y a environ dix ans, l'ACÉ a lancé ce qui est devenu le conseil sectoriel des ressources humaines. Nous étions préoccupés par la vague de départs à la retraite qui était imminente. Nous avons survécu à cette vague et nous devons maintenant penser à ce que sera la main-d'œuvre de l'avenir. À certains égards, elle ressemblera grandement à la main-d'œuvre actuelle, alors qu'à d'autres niveaux, elle sera très différente. Nous aurons toujours besoin de compétences très techniques. Nous allons dépendre encore de la dorsale du réseau. Nous aurons encore besoin de gens capables d'évoluer dans ce qui peut être un environnement de travail parfois difficile.

Il s'agit d'un domaine vraiment intéressant. Nous avons maîtrisé l'éclairage et nous en faisons profiter en toute sécurité les foyers des gens de partout au pays. Cela demande énormément de compétences vraiment particulières axées sur des carrières et des métiers différents. En même temps, les nouvelles technologies impliquent que nous allons avoir de plus en plus besoin de technologues et d'individus dans le domaine de la TI et de l'intelligence artificielle. Les systèmes de contrôle industriel vont devenir de plus en plus importants. Nous avons été témoins de cette évolution graduelle.

Parmi les initiatives qu'on a mises de l'avant, il y a celle qu'on appelle la Journée nationale de reconnaissance des monteurs de lignes. C'est quelque chose qu'on fait également ailleurs. Elle permet de consacrer une journée chaque année afin de souligner les gestes héroïques des monteurs de ligne canadiens.

Nous souhaitons d'instaurer cette Journée nationale de reconnaissance des monteurs de lignes ici au Canada. Nous nous entretenons avec les fonctionnaires du gouvernement du Canada pour voir s'il est possible d'annoncer et de confirmer officiellement une telle initiative qui demeure une priorité à nos yeux.

La première chose qui me vient en tête lorsque j'apprends qu'une tempête est à nos portes, ce sont ces gens qui seront à la tâche lorsque les lignes se seront affaïssées et que les poteaux seront tombés. J'étais à Montréal pendant la tempête de verglas de 1998 et nous avons pu y voir un travail très impressionnant. Lorsque je voyais les gens suspendus aux hélicoptères tentant de réparer les lignes de transmission et de distribution, le moins qu'on puisse faire est de leur consacrer une journée par année afin de souligner le travail crucial qu'ils effectuent pour nous.

## À propos de construire de l'infrastructure résiliente

Il y a quelques années, nous avons commandé des travaux dans le but d'évaluer la portée et l'ampleur des investissements nécessaires dans les infrastructures du secteur de l'électricité entre 2010 et 2030. Cette somme atteint maintenant les 350 milliards de dollars. Autrement dit, « remplaçons simplement l'équipement vieillissant et allons de l'avant ». Nous savons cependant que le monde qui nous attend exigera un autre type d'investissement.

Nous allons devoir investir dans l'électrification des transports et dans l'adaptation aux changements climatiques. Les travaux récents du Conference Board du Canada démontrent que ces travaux demanderont d'ici 2050 des investissements de l'ordre de 1,7 trillion de dollars. Cela nécessitera des investissements massifs, puisque nous devons nous assurer d'être prêts pour une plus grande électrification de l'économie.

## À propos de travailler dans le secteur de l'électricité en période de changement

Nous sommes à la veille d'un changement profond, peu importe les prédictions que vous écoutez. Tout le monde reconnaît certains aspects fondamentaux et, parmi ces points communs, mentionnons le rôle croissant que jouera l'électricité à l'avenir.

D'un point de vue personnel, je pense qu'il est fascinant d'être si près et en mesure d'observer les changements qui se déroulent dans le secteur. Nous avons ainsi un point de vue unique de l'association. Nous occupons un espace entre les membres, le gouvernement et les responsables de l'élaboration des politiques. Nous occupons également une place entre et parmi les membres afin de les aider à faire le travail qu'on leur a demandé.

J'ai l'occasion de travailler auprès de gens qui réalisent des choses formidables qu'on n'a jamais vues et auxquelles on n'avait encore jamais pensé. J'ai eu la possibilité de rencontrer certaines des personnes les plus intelligentes qui soient dans des domaines, comme la TI, l'intelligence artificielle et la sécurité. J'ai eu l'occasion de représenter le Canada dans tous les genres de fora internationaux importants. Je travaille avec un groupe d'individus professionnels et amusants ici à l'association. Pour ces raisons, je considère que mon travail est gratifiant sur le plan professionnel et agréable sur le plan personnel. ☺







# RÉTABLIR LE CALME EN PLEINE TEMPÊTE

## LE NOUVEL OUTIL DE PRÉVISION DES TEMPÊTES D'HYDRO ONE DONNE D'EXCELLENTS RÉSULTATS POUR LES COLLECTIVITÉS.

- Par Chad Heard -

*Gestionnaire, Communications externes, Hydro One*

Rien ne met autant à l'épreuve la résilience des employés du secteur de l'hydroélectricité qu'une tempête dévastatrice qui laisse derrière elle des traces de dévastation et de destruction. Des lignes électriques tombées et des poteaux brisés sont dangereusement éparpillés sur les routes alors que des maisons, des commerces et des bâtiments communautaires sont plongés dans le noir, devenant presque invisibles à l'horizon. Ceux-ci sont seulement les dégâts matériels; mais les équipes d'entreprises hydroélectriques sont également sur les lieux lorsque la vie des populations et des entreprises s'arrête brusquement et que les collectivités font face aux chocs émotionnels dus aux dommages qu'elles ont subis.

Un sentiment d'urgence palpable se manifeste dans les entreprises comme Hydro One, le service public de transport et de distribution d'électricité le plus important de l'Ontario, lorsque des équipes font face à une succession de coupures de courant et interviennent pour redonner un semblant de normalité aux clients. Cette réaction humaine permet d'instaurer de l'ordre dans le chaos de la tempête, nourrie par une confiance acquise au fil des années d'expérience en matière de restauration après une tempête. Le travail doit juste être fait rapidement et en toute sécurité.

Depuis plus d'un siècle, l'approche utilisée pour résoudre des problèmes de pannes liées aux intempéries est restée essentiellement la même : une tempête s'abat, fait des ravages, puis des équipes sont envoyées pour réparer le réseau. L'ampleur des tempêtes est imprévisible, tout comme leur portée et

leur intensité, ce qui signifie qu'une stratégie consistant à agir par réaction avec des équipes en attente était la seule option.

Tout cela a récemment changé en Ontario.

Hydro One a combiné les progrès réalisés en intelligence artificielle avec des montagnes de données météorologiques historiques et ses propres relevés sur le rétablissement de courant qui couvrent plusieurs années; il en a résulté un outil qui peut prédire l'impact d'une tempête sur le réseau électrique. L'utilisation de cet outil permet d'obtenir un scénario fondé sur les probabilités, ce qui permet d'estimer le nombre de pannes potentielles et les endroits où elles sont les plus susceptibles de se produire.

Cette prévision fournit des renseignements essentiels pour permettre aux responsables du rétablissement d'urgence de l'entreprise de prendre des décisions éclairées avant le premier éclair, la première goutte de pluie verglaçante ou le souffle de la première rafale. En plus d'évaluer l'ampleur de l'intervention qui pourrait être nécessaire, les équipes sont postées dans les zones les plus susceptibles d'être touchées, tandis que d'autres sont mises en attente pour être prêtes si nécessaire.

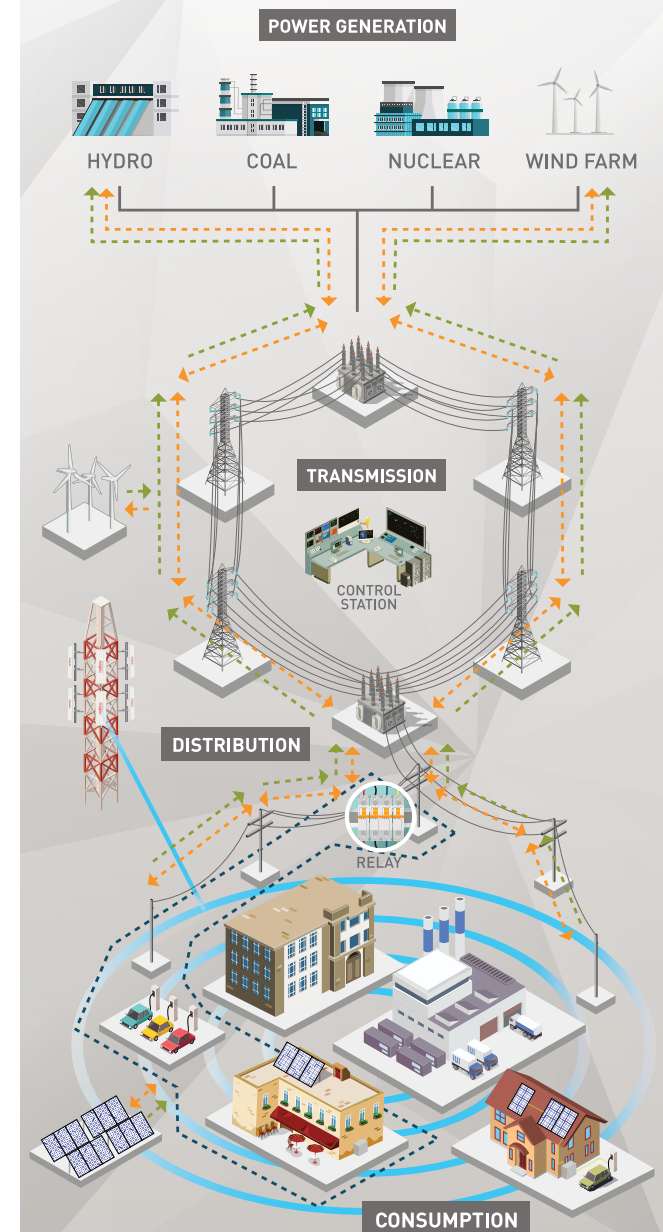
Cette approche plus proactive permet de s'assurer que les bonnes personnes, l'équipement et l'expertise sont déjà dans les collectivités lorsque les lumières s'éteignent.

Déployée initialement à titre de projet pilote à la fin de 2017, la nouvelle approche a porté fruit lors de la tempête qui a sévi en avril de l'année suivante. Près d'un demi-million de clients ont été privés d'électricité, mais l'entreprise a été en mesure de rétablir complètement le service à environ 80 % de ses clients en 48 heures et à tous ses clients en quatre jours, une amélioration d'un tiers par rapport à une tempête de taille similaire survenue en 2013. L'intervention d'Hydro One en cas de tempête a été récompensée par l'Edison Electric Institute qui lui a décerné le prix de rétablissement d'urgence.

Hydro One étant plus efficace grâce à des préparatifs précoces qui se traduisent par des délais plus courts pour le rétablissement de l'alimentation, les clients peuvent reprendre leurs activités quotidiennes. De plus, cela permet aux équipes sur le terrain d'être plus efficaces dans ce qu'elles font le mieux : rétablir le courant. ☺



## DISTRIBUTED GENERATION IN TODAY'S GRID INFRASTRUCTURE



**redline**<sup>®</sup>  
communications  
rdlcom.com





# RAPPORT ÉLECTORAL DE L'ACÉ : 2019

- Par Michael Powell -

*Directeur des relations gouvernementales, ACÉ*

Comme beaucoup d'entre vous le savent déjà, les élections fédérales canadiennes ont lieu cette année. Le 21 octobre, à moins qu'un événement exceptionnel ne se produise, les Canadiens se rendront aux urnes et décideront si Justin Trudeau demeurera comme premier ministre pour les quatre prochaines années ou si un nouveau gouvernement, dirigé par Andrew Scheer ou Jagmeet Singh, prend le pouvoir.

Il est impossible d'échapper aux campagnes électorales. Alors que l'hiver cédait sa place au printemps, les sondages s'étaient suffisamment resserrés; et même si les libéraux étaient en tête, l'écart

avec les conservateurs se situait dans la marge d'erreur. Une série de scandales, des préoccupations régionales en matière d'économie et l'impact d'une résurgence populiste présentent des obstacles pour le gouvernement. Le mois d'octobre est encore loin; beaucoup de choses peuvent arriver.

Dans les deux cas, l'industrie de l'électricité est avantagée. Pendant la campagne, les partis prendront certains engagements qui permettront d'informer le gouvernement des priorités de la population pour les quatre prochaines années. En mettant l'accent sur les possibilités d'une révolution électrique, ils donneront un aperçu des années à venir.

En tant qu'industrie, nous participerons inévitablement aux discussions. Les questions sur l'environnement domineront la campagne. Le plan de lutte contre les changements climatiques des libéraux, en particulier la taxe sur le carbone et les efforts en matière de décarbonisation, sont devenus des points critiques pour les partisans. D'une autre côte, les conservateurs fédéraux, ainsi que plusieurs gouvernements provinciaux de l'opposition, ont été associés à des enjeux économiques plus complexes dans le secteur pétrolier et à des questions alimentaires particulières.

L'ACÉ travaille à orienter cette discussion. Dans ce contexte, elle met l'accent sur le rôle de l'électricité à l'avenir, alors que le Canada fait la transition vers une économie à faibles émissions de carbone, quels que soient les résultats des élections à l'automne. L'industrie de l'électricité représente une grande partie des progrès réalisés par le Canada en matière de changements climatiques à ce jour. Plus de 80 % de l'électricité au Canada est déjà produite à partir de sources non polluantes, et d'ici 2020, les émissions de GES du secteur seront réduites de 60 % par rapport aux niveaux de 2005. Cette tendance se maintiendra grâce à la demande des consommateurs, aux changements technologiques et à d'autres facteurs qui encouragent l'électrification.

Nous travaillons avec les représentants élus de tous les partis afin de mettre en évidence les façons dont le gouvernement peut faciliter ce processus. D'après le Conference Board du Canada, l'industrie devra investir 1,7 billion de dollars d'ici 2050. Une stratégie nationale claire pour l'électrification aidera à faire en sorte que les investissements répondent aux besoins de demain. La résolution des frictions réglementaires, y compris les effets cumulatifs et les priorités divergentes entre les organismes de réglementation nationaux et provinciaux, facilitera la réalisation des projets. De plus, les Canadiens tireront profit des programmes qui permettent d'adopter de nouvelles technologies comme les véhicules électriques, ce qui sera avantageux pour l'industrie et aidera les électeurs à gérer leurs dépenses personnelles.

Les élections en général sont importantes, mais les élections fédérales de 2019 le sont particulièrement. L'Association canadienne de l'électricité est déterminée à faire en sorte que tous les partis soient informés des possibilités qu'offre l'industrie, de ses besoins et des avantages qu'elle apporte aux Canadiens. ☺

*Michael Powell est le directeur des relations gouvernementales à l'ACÉ.  
Vous pouvez le rejoindre à [powell@electricity.ca](mailto:powell@electricity.ca)*



## TRANSFORMER NOTRE RÉSEAU ÉNERGÉTIQUE ET ASSURER UN AVENIR SOBRE EN CARBONE

- Par Daniel Jurijew -

*Vice-président, Relations gouvernementales et externes, Capital Power*

Ce n'est un secret pour personne que l'industrie de l'électricité est en profonde mutation. Nous vivons non seulement le plus grand virage de l'histoire en matière de carburant, mais aussi l'évolution du réseau électrique vers un réseau de plus en plus décentralisé, faible en carbone, interconnecté et flexible. La mise au point de technologies de production d'énergie renouvelable, de développement et de mise en œuvre de technologies à émissions nettes nulles est nécessaire pour continuer à répondre à la demande d'électricité sans cesse grandissante dans le monde, sans coût supplémentaire pour l'environnement. Pour nous aider à préparer un avenir durable, il est essentiel de développer notre résilience.

Dans le cadre de cette mutation, Capital Power voit d'immenses possibilités en tant que producteur d'électricité. En plus de continuer à améliorer les résultats en matière d'émissions de notre parc thermique grâce à l'innovation technique et à l'innovation des procédés, nous investissons pour faire progresser la démonstration et le déploiement de technologies qui seront un élément clé de la solution au changement climatique, même au-delà de notre industrie.

Nous considérons le captage, l'utilisation et le stockage du carbone (CUSC) comme faisant partie intégrante de la solution à long terme pour atteindre les objectifs de la politique climatique en Amérique du Nord et dans le monde. Le CUSC pourrait permettre une production de gaz naturel à émissions nulles ou presque nulles et réduire les émissions provenant des divers procédés industriels qui continueront à dépendre du gaz naturel. Dans le cadre du CUSC, nous avons récemment investi dans C2CNT Corp., finaliste au concours Carbon XPRIZE de NRG COSIA. La technologie de C2CNT capture le dioxyde de carbone (CO<sub>2</sub>) provenant des émissions thermiques et le transforme en nanotube de carbone (NTC), un composé conducteur, plus résistant que l'acier, qui a des applications multiples dans de nombreux secteurs d'activités différents. Les nanotubes pourraient changer la façon dont l'industrie de l'énergie utilise et finit par éliminer le CO<sub>2</sub> de ses activités.

Nous nous sommes également joints récemment à Energy Futures Lab 2.0 à titre de partenaire financier. Notre participation en tant que membre de ce groupe de leadership diversifié nous permet d'être à l'avant-garde de l'effort de collaboration qu'il faudra pour construire le réseau énergétique durable que l'avenir nous impose pour obtenir une énergie responsable, prête pour l'avenir.

Au moment où nous cherchons à convertir nos installations alimentées au charbon pour qu'elles fonctionnent au gaz naturel, notre norme de rendement de Genesee devrait permettre une réduction des émissions de carbone de la centrale de 10 % d'ici 2021, et de 40 % supplémentaires après la conversion complète de la centrale au gaz naturel. Le CCUS fera en sorte que le gaz naturel puisse jouer un rôle à long terme comme source de production d'électricité acheminable presque sans émissions pour soutenir un réseau électrique résilient et rentable qui permettra d'atteindre l'objectif de décarbonisation du Canada en 2050. Notre investissement et notre soutien en faveur d'une production d'électricité responsable et propre contribueront à faire de nous un contributeur résilient à notre avenir énergétique. ☺







# OUI, NOUS SOMMES EN 2019 :

## LE DÉVELOPPEMENT DURABLE DOIT ÊTRE UN ÉLÉMENT ESSENTIEL DE NOS ACTIVITÉS

- Par Channa Perera -

*Vice-président, Élaboration des politiques et directeur de la production, ACÉ*

Le concept de développement durable, communément appelé durabilité, a une riche et longue histoire qui remonte à 1983. À l'époque, l'Assemblée générale des Nations Unies a mis sur pied la Commission Brundtland pour aider à définir des stratégies efficaces en vue de répondre à une multitude de préoccupations grandissantes dans le monde en ce qui concerne l'environnement. Les travaux de la Commission, qui ont abouti à la publication du rapport Notre avenir à tous, demeurent l'une des perspectives faisant autorité en matière de développement durable, que la Commission a défini comme « un développement qui répond aux besoins actuels sans compromettre la capacité des générations futures à répondre à leurs propres besoins ». Si cette définition initiale a toujours été ouverte à l'interprétation, elle concerne fondamentalement l'utilisation efficace des ressources naturelles, la protection écologique et l'équité entre les générations.

La définition de la durabilité a cependant évolué au fil du

temps pour porter sur les stratégies et les activités commerciales progressives visant à tenir compte des répercussions environnementales, sociales et économiques, mais l'intégration de ce concept est loin d'être parfaite. De nombreuses industries, dont celle de l'électricité, ont eu de la difficulté à comprendre et à intégrer pleinement le développement durable dans leurs activités et leurs processus décisionnels. Toutefois, après des décennies de mise au point, les industries ont amorcé le virage pour aller dans cette direction. Après tout, nous sommes en 2019, et plusieurs générations, allant des baby-boomers à la génération X et à la génération du millénaire, ont eu l'occasion de définir le programme de durabilité et notre avenir commun.

L'industrie canadienne de l'électricité, pour sa part, peut être fière du rôle qu'elle a joué pour façonner cet avenir durable. Grâce au leadership de l'Association canadienne de l'électricité (ACÉ) et de ses membres, l'industrie a lancé le programme d'engagement et de

responsabilité en matière d'environnement (programme ERE) en 1997, soit il y a plus de deux décennies. Le programme impose à chaque entreprise membre de l'ACÉ de se conformer à la norme ISO 14001, Systèmes de gestion environnemental, reconnue à l'échelle internationale. De ce fait, l'ACÉ est devenue la première association du secteur énergétique à se conformer à une norme et à en faire un critère obligatoire d'adhésion.

En 2009, le secteur a renforcé cet engagement en transformant le programme ERE en une initiative de développement durable, sous le nom de « programme Électricité durableMC ». Le programme, qui en est à sa dixième année, vise à intégrer la durabilité dans la prise de décisions des entreprises, à favoriser l'amélioration continue du rendement et à promouvoir l'acceptation et le soutien du public pour les activités des services publics grâce à une participation, une collaboration, une transparence et une responsabilisation significatives.

### Le programme Électricité durableMC vise à promouvoir l'intégration de la durabilité selon les cinq piliers suivants :

1. AVENIR SOBRE EN CARBONE
2. MODERNISATION ET RENOUVELLEMENT DES INFRASTRUCTURES
3. TISSER DES LIENS
4. GESTION DES RISQUES
5. EXCELLENCE DES ENTREPRISES

Les membres de l'ACÉ ont déjà réalisé des progrès importants. Les émissions dans l'atmosphère n'ont jamais été aussi faibles; le degré d'engagement auprès des employés, des collectivités locales, des intervenants et des peuples autochtones s'est considérablement amélioré et il en est de même des investissements qui visent à renouveler et à moderniser les infrastructures.

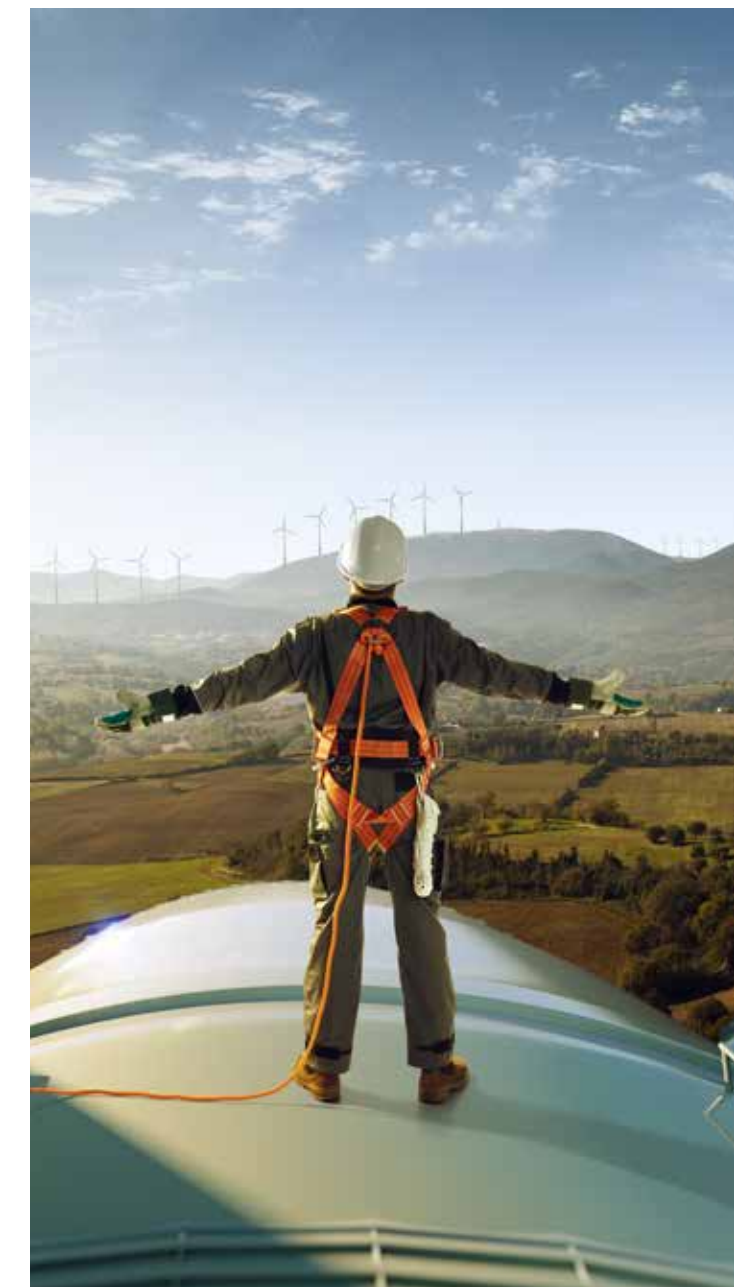
Aujourd'hui, plus de 80 % de la production d'électricité au Canada est exempte de gaz à effet de serre (GES), ce qui en fait l'un des secteurs les plus propres au monde. Même si les investissements dans l'amélioration du rendement peuvent être perçus comme un coût supplémentaire pour les entreprises, des recherches menées depuis des décennies montrent que l'adoption de pratiques commerciales durables permet de réduire l'exposition aux risques, d'améliorer le rendement des investissements, d'accroître l'engagement communautaire et le soutien aux activités de l'industrie, de mobiliser les employés et d'accroître la satisfaction de la clientèle.

Dans une perspective d'avenir, on s'attend à ce que la pertinence de la durabilité se confirme à mesure que les pays seront confrontés à de multiples facteurs de stress sur l'environnement, la société et l'économie.

Le monde, par l'intermédiaire des Nations Unies, a de nouveau établi un programme ambitieux de développement durable à l'échelle mondiale pour 2030 en fixant 17 objectifs de développement durable allant de l'égalité des sexes à la promotion des énergies propres et de l'innovation. Il sera important d'œuvrer à la réalisation de ces objectifs pour assurer un environnement sain, une société juste et une économie prospère pour les générations à venir.

Je suis convaincu que l'industrie canadienne de l'électricité fait et continuera de faire partie de la solution! ☺

*Channa Perera est le vice-président, Élaboration des politiques et le directeur de la production à l'ACÉ. Vous pouvez le rejoindre à [perera@electricity.ca](mailto:perera@electricity.ca)*







# LA BIODIVERSITÉ DANS L'INDUSTRIE DE L'ÉLECTRICITÉ

- Par Megan Falle -

*Conseillère principale, Affaires législatives et réglementaires (Environnement), ACÉ*

La biodiversité comprend toutes les formes de vie qui nous entourent, qu'il s'agisse des plantes, des insectes, des animaux, des microorganismes ou de l'immense variété des gènes dans ces espèces. Notre existence dépend de ces écosystèmes fragiles pour la qualité de l'air, de l'eau et des autres ressources naturelles.

Malheureusement, la biodiversité de la planète est menacée. Selon un récent rapport présenté par le World Wildlife Fund, plus de 60 % des mammifères, des oiseaux, des poissons et des reptiles ont disparu depuis 1970. Les experts préviennent que l'anéantissement de ces importantes espèces sauvages constitue une urgence aussi forte que le changement climatique.

Les activités menées pour le compte de l'industrie de l'électricité contribuent à ces statistiques. La production d'électricité, que ce soit à partir de sources non renouvelables ou renouvelables, peut

avoir d'importantes répercussions sur la biodiversité. Les éléments linéaires, comme les lignes électriques, peuvent fragmenter les habitats. La production d'hydroélectricité peut perturber de manière considérable les habitats aquatiques. Les combustibles fossiles peuvent affecter la biodiversité en polluant l'air et l'eau.

Néanmoins, les efforts de conservation peuvent aider à atténuer de tels effets. Les services publics affectent de diverses manières la biodiversité, ce qui signifie qu'ils peuvent également contribuer positivement à sa protection par différents moyens.

Les membres de l'ACÉ font déjà de grands progrès, ce qui est encourageant. Par exemple, AltaLink a attendu jusqu'à la saison hivernale pour construire une ligne de transport de 131 km afin de protéger les espèces végétales fragiles de la région en construisant des routes d'accès complètement déneigées

et déglacées. L'Ontario Power Generation a planté plus de 6 millions d'arbres et d'arbustes à des endroits stratégiques partout en Ontario pour agrandir les zones boisées. Les membres peuvent continuer à participer à des initiatives comme les partenariats locaux pour la biodiversité et les campagnes de sensibilisation des employés et des clients à l'importance de préserver la biodiversité.

Le gouvernement du Canada prend également des mesures pour sensibiliser la population à cet important sujet. Le Canada organise actuellement une réunion dans le cadre de la Convention des Nations Unies sur la diversité biologique, qui aura lieu en 2020. Cette réunion permettra de faire le point sur les progrès réalisés par les pays participants en ce qui concerne leurs objectifs pour 2020 et de prendre de nouveaux engagements en matière de protection environnementale.

Il est important que, dans la mesure du possible, l'Association canadienne de l'électricité et ses membres contribuent davantage aux efforts déployés par le pays. C'est pourquoi l'ACÉ a récemment élaboré un « Réseau de la biodiversité » qui permet aux membres d'échanger des pratiques exemplaires et de découvrir les initiatives d'autres intervenants en matière de biodiversité.

En soutenant la biodiversité, les entreprises d'électricité minimiseront les risques environnementaux ainsi que les publicités défavorables.

Elles seront également reconnues par les gouvernements nationaux, les organismes de réglementation, les clients et les collectivités en tant qu'entreprises responsables œuvrant pour le développement durable.

©

*Pour aller de l'avant, la lutte contre ce problème si vaste et crucial nécessitera un effort collectif. L'ACÉ accueille les membres qui souhaitent apprendre davantage sur les efforts accrus que nous déployons. Pour de plus amples renseignements, veuillez communiquer avec Megan Falle ([falle@electricity.ca](mailto:falle@electricity.ca)).*





# PRENEZ PART À LA CONVERSATION SUR L'ÉLECTRICITÉ

Devenez une entreprise partenaire de l'Association canadienne de l'électricité.

L'Association canadienne de l'électricité reconnaît et remercie les nombreuses entreprises partenaires qui ont soutenu nos membres dans la prestation sécuritaire et fiable des services à leurs clients.

NOUS VOUS INVITONS À PRENDRE PART À LA CONVERSATION

QUESTIONS?

Téléphone : 613.230.9263  
Site Web : [electricite.ca](http://electricite.ca)  
Courriel : [membership@electricity.ca](mailto:membership@electricity.ca)



## RENFORCER LA RÉSILIENCE AU SEIN DU RÉSEAU

- Par Natali McGladrey -  
Conseillère de marketing et de communications, ATCO

À la fin du mois de mars, la ligne de transport de 500 kV vers Fort McMurray Ouest a été mise sous tension plus tôt que prévu, selon le budget et avec un bilan de sécurité impeccable. Alberta PowerLine, un partenariat entre ATCO et Quanta Services Inc., a été choisi en 2014 par l'Alberta Electric Systems Operator dans le cadre d'un processus concurrentiel mondial pour élaborer, concevoir, construire, financer, exploiter et entretenir le projet de ligne de transport de 508 km qui va de Wabamun, en Alberta, à Fort McMurray, à l'ouest d'Edmonton.

Le projet, évalué à 1,6 milliard de dollars, a été financé au moyen du plus important partenariat public-privé (PPP) de l'histoire du Canada. Il s'agit également de la plus longue ligne de transport de 500 kV au Canada, classée par ReNew Canada parmi les 50 meilleurs projets d'infrastructure au Canada en 2019.

Chez ATCO, nous sommes fiers de notre capacité à rivaliser avec nos concurrents mondiaux et à remporter cet important projet d'infrastructure, ce qui nous permet de poursuivre notre croissance dans le nord de l'Alberta. Notre succès dans la réalisation du projet repose sur notre stratégie visant à établir et à maintenir des relations durables avec nos partenaires et les nombreuses collectivités que nous avons le privilège de servir.

Tout au long de la phase de planification du projet, nous avons accordé la priorité à un engagement significatif de la collectivité. Nous avons tenu plus de 3000 réunions en personne, nous avons eu des échanges ouverts, transparents et honnêtes avec les gens et nous avons intégré les commentaires reçus dans nos plans de tracé et de construction. Alberta PowerLine a également entrepris de vastes consultations auprès des collectivités autochtones et les a fait participer de façon active au projet par le biais de contrats importants totalisant plus de 85 millions de dollars, permettant ainsi d'offrir des possibilités d'emploi, des formations professionnelles et un développement économique à l'échelle locale.

Pendant la phase de construction, nos équipes ont dû composer avec les défis qui se présentaient. Par exemple, la présence de tourbière sur 75 % du tracé, ce qui nécessitait des températures glaciales et une gestion intensive des priorités pour permettre l'accès aux chantiers du projet. Ce type de terrain exigeait également que la construction soit répartie sur deux saisons d'hiver.



Nous nous sommes engagés à protéger le caribou des bois, une espèce menacée importante pour la biodiversité de l'Alberta et qui joue un rôle central dans les cultures et l'histoire des collectivités autochtones situées à proximité des chantiers.

Notre programme complet de protection des caribous établit une nouvelle norme pour la construction en Alberta. Grâce à l'utilisation de conceptions novatrices en ingénierie et en particulier, d'une structure de ligne de transport en V, haubanée, nous avons réduit la durée des travaux, ainsi que les coûts du matériel et de la construction, et amélioré la gestion de la qualité et l'efficacité des travaux.

Aujourd'hui, en ce qui a trait à la mise sous tension, ATCO a rencontré des membres de collectivités autochtones au sujet d'un modèle de propriété équitable, qui permettra aux collectivités autochtones de devenir des propriétaires et des participants directs dans le secteur énergétique de l'Alberta.

Notre engagement consiste à mener nos activités d'une manière qui reflète nos valeurs, à savoir l'intégrité, la transparence, l'esprit d'entreprise, la persévérance, la responsabilité, la collaboration et la bienveillance.

À chaque étape de ce projet, nous avons déployé beaucoup d'efforts pour incarner ces valeurs, tout en menant à bien ce projet rapidement et dans les limites du budget prévu. Nous nous réjouissons à l'idée de mettre en service et d'exploiter et d'entretenir cette infrastructure de transport essentielle au cours des 35 prochaines années en tant que partie intégrante du réseau électrique interconnecté de l'Alberta. ©



# L'URGENCE DE FOURNIR UNE ÉNERGIE FIABLE

## LE PROJET WATAYNIKANEYAP UN MODÈLE DE PROPRIÉTÉ UNIQUE DES PREMIÈRES NATIONS

- Par Karen M. McCarthy -

*Vice-présidente, Communications et affaires corporatifs, Fortis Inc.*

Jouer un rôle important dans le développement et le renforcement des capacités des collectivités des Premières Nations n'est pas un aspect que les services publics d'énergie auraient envisagé dans le passé. Toutefois, si l'on considère le lien unique qui existe entre un approvisionnement énergétique sécuritaire et fiable et les conditions socioéconomiques des collectivités des Premières Nations de notre pays, la relation devient plus évidente.

### **Le raccordement possible au réseau de distribution d'électricité des collectivités éloignées des Premières Nations**

Les collectivités des Premières Nations dans le nord de l'Ontario ont reconnu la nécessité de construire une ligne de transport d'électricité pour améliorer le mode de vie dans leurs collectivités. Il était essentiel d'améliorer la fiabilité d'un service essentiel comme l'électricité et de créer des perspectives d'affaires viables pour les Premières Nations.

Les dirigeants des Premières Nations ont dit vouloir une participation majoritaire dans le projet, un renforcement des capacités de leurs collectivités et la possibilité de conduire le projet au fil du temps afin que les générations futures puissent continuer à prospérer. Pour aller de l'avant, les dirigeants savaient qu'ils avaient aussi besoin d'un partenaire de services publics, et Fortis a saisi l'occasion qui se présentait.

La ligne de transport de 1 800 km relierait pour la première fois un grand nombre de collectivités des Premières Nations au réseau électrique principal de l'Ontario. Ce projet serait certainement l'un des plus importants projets de construction entrepris par le service public de Fortis Ontario.

Wataynikaneyap Power, représentant le partenariat entre les Premières Nations et Fortis, se considérait comme un catalyseur de la transformation socioéconomique des collectivités des Premières Nations qui finiraient par être raccordées au réseau de l'Ontario. Wataynikaneyap Power savait également qu'il existait un moyen de fournir de l'électricité propre et fiable et d'obtenir un rendement du capital investi en faisant appel aux connaissances des Premières Nations en matière de collectivité et d'utilisation des terres, ainsi qu'au savoir-faire de Fortis dans le développement du transport.

### **Transfert des connaissances — une vision partagée**

Lorsque la planification du projet a commencé, Fortis ne savait pas ce que ses propres employés allaient apprendre. Il est vrai que l'entreprise possède une grande expérience de travail aux côtés des peuples autochtones du Canada, mais ce projet était unique. Le fait que les partenaires des Premières Nations prendraient le projet en main dans 25 ans est fondamental pour le projet. Pour y parvenir, il faudrait de la discipline et une bonne planification de la part de Fortis et de ses partenaires des Premières Nations réunissant 24 collectivités.

Depuis une dizaine d'années, des efforts importants ont été déployés pour rassembler 24 collectivités autour d'une même vision, à savoir le raccordement au réseau électrique principal. Le leadership et la persévérance de Margaret Kenequanash et d'autres ont permis de faire en sorte que les chefs des Premières Nations appuient les avantages communs du projet dans la région. « Il est parfois difficile de comprendre l'envergure de ce projet et les changements qu'il entraînera, explique Mme Kenequanash, PDG de Wataynikaneyap Power, l'entreprise qui supervise le projet.



L'ampleur du projet a suscité de nombreuses discussions entre les chefs et conduit à un engagement de nombreuses années auprès des collectivités.»

Deux des 24 communautés sont devenues partenaires officielles du projet au début de l'année 2019. Dans le cadre de cet accord, Fortis a vendu une position minoritaire à Algonquin Power. Le raccordement au réseau électrique des collectivités éloignées des Premières Nations est une initiative des Premières Nations et constitue également une priorité des gouvernements de l'Ontario et du Canada. Les importantes ententes de financement mises en place par les gouvernements fédéral et provincial pour le projet sont essentielles à sa réussite. Wataynikaneyap Power remercie les deux gouvernements pour leur participation.

Le projet a déjà permis d'accomplir beaucoup de choses, grâce à l'achèvement d'une nouvelle ligne de transport vers Pikangikum en décembre 2018. Pour la première fois en 10 ans, les familles ont pu allumer les lumières de Noël. Auparavant, le manque de capacité du système de production au diesel était un désastre pour les collectivités dont les besoins en énergie étaient croissants. Ce n'était tout simplement pas fiable.

«La distribution de lumières de Noël a apporté de la joie dans le cœur de tout le monde, même dans le mien, et cela m'a rappelé l'importance de respecter nos engagements pris en ce qui concerne l'installation d'une ligne de transport d'électricité qui apportera le courant à temps dans les collectivités», a confié Mme Kenequanash.

### Surmonter les difficultés dans les collectivités des Premières Nations

Au cours des prochaines années, les collectivités qui seront raccordées au réseau provincial seront aux prises avec de nombreux problèmes. Selon Frank McKay, président du conseil d'administration de Wataynikaneyap Power, il n'y a pas de place pour la croissance, compte tenu du fait que les systèmes actuels de production au diesel fonctionnent au maximum de leur capacité.



«Les nouvelles maisons, entreprises, écoles et autres infrastructures ne peuvent pas être raccordées, ce qui entraîne une congestion et une offre insuffisante pour la collectivité. Les résidents doivent se résigner à un approvisionnement en électricité intermittent, voire inexistant, lorsque les génératrices tombent en panne», a expliqué M. McKay.

Pire encore, les problèmes de transport dans le Nord perturbent souvent l'approvisionnement en carburant, ce qui risque d'interrompre l'approvisionnement en électricité et de priver les gens de tout ce dont ils ont besoin pour faire vivre leur collectivité.

«L'électricité est une nécessité et non un luxe, a déclaré Barry Perry, président-directeur général de Fortis. Nous devons être en mesure, dans ce pays, d'offrir à tous un accès à une source d'énergie fiable et de soutenir le développement économique des collectivités en augmentant l'approvisionnement en électricité lorsque cela est nécessaire», a-t-il ajouté.

M. Perry a déclaré que non seulement le carburant diesel utilisé pour les groupes électrogènes actuels est coûteux et difficile à transporter, mais que son utilisation présente également des risques pour l'environnement et la santé. L'abandon du système de production au diesel actuel pourrait permettre d'éviter l'émission d'environ 6,6 millions de tonnes d'équivalent CO2 de gaz à effet de serre sur une période de 40 ans.

### Donner de l'espoir : une proposition à deux volets

Wataynikaneyap Power a mobilisé les collectivités du Nord-Ouest de l'Ontario afin de veiller à ce que tout le monde soit informé des diverses étapes du projet. Le service public attend actuellement les approbations réglementaires de la Commission de l'énergie de l'Ontario, y compris l'autorisation de construire, ce qui permettrait d'aller de l'avant avec le reste du projet, les collectivités situées au nord de Red Lake et de Pickle Lake étant raccordées.

Pour les participants vivant dans les collectivités des Premières



Nations, la formation et l'éducation sont au cœur du projet. Grâce au financement du gouvernement fédéral et à d'autres fonds, les collectivités ont maintenant de l'espoir en matière d'emploi dans le cadre du projet. Les habitants peuvent désormais s'attendre à faire partie d'un grand projet qui rendra leur collectivité meilleure, sachant que, comme travailleurs, ils ont joué un rôle important dans sa mise en œuvre.

Les participants de la deuxième ronde du programme de formation pour le soutien des équipes sur le terrain ont célébré l'obtention de leur diplôme en novembre 2018 avec leur famille. Deux autres périodes d'admission à ce programme de formation devraient débuter en avril et en août 2019 et les demandes seront acceptées sur une base continue.

La filiale de Fortis inc., FortisOntario, agit à titre de gestionnaire du projet. Mike Jardine en est le chef de l'exploitation. Il a accepté ce poste après de nombreuses années en tant que membre principal de l'équipe de direction de la société de services publics Fortis Newfoundland Power. «Ensemble, nous sommes des facilitateurs, affirme M. Jardine. Grâce à toutes ces mesures, nous pouvons construire une très longue ligne de transport d'électricité dans une région éloignée du Nord de l'Ontario, ce qui n'est pas une mince affaire. Cependant, ce que nous faisons en réalité, c'est travailler avec nos partenaires des Premières Nations pour contribuer à la revalorisation des collectivités éloignées afin qu'elles puissent profiter d'un plus grand nombre de logements et d'installations communautaires modernes et en nombre suffisant, tout en favorisant le renforcement des capacités des populations et des collectivités.»

Selon M. Jardine, son expérience en ingénierie et en exploitation dans l'environnement difficile de Terre-Neuve-et-Labrador lui confère les outils adéquats pour le préparer à superviser l'aménagement et la construction d'une ligne de transport d'électricité de 1 800 km en Ontario où le terrain peut être difficile.

Les restrictions de charge d'une collectivité en raison des limites des génératrices diesel sur place dans les collectivités touchées seront abolies une fois le projet terminé, tandis que des plans sont prévus pour mettre en place une production d'appoint dans ces collectivités.

### Favoriser les possibilités

Selon l'Ontario Waterpower Association, on a établi un potentiel hydroélectrique de 275 MW à proximité des collectivités éloignées des Premières Nations. Ces possibilités hydroélectriques, ainsi que d'autres projets d'énergie éolienne et solaire renouvelable, ne sont pas réalisables sans un raccordement au réseau. D'autres possibilités de développement économique, d'affaires et d'emploi sont également limitées en raison d'un manque d'électricité accessible.

«Le projet d'énergie de Wataynikaneyap aidera à redéfinir la façon dont les activités commerciales doivent être menées avec les Premières Nations en mettant l'accent sur la participation durable pour les Premières Nations, a déclaré M. Kenequanash. C'est ainsi que les collectivités pourront contribuer de façon significative à la prospérité économique du Canada.»

«Le lien qui unit tout le travail que nous faisons dans le cadre de notre partenariat est notre vision commune. Ensemble, nous allons créer une activité solide et viable pour les collectivités des Premières Nations pour des générations à venir, a déclaré M. Perry. Le savoir-faire de Fortis et l'expertise de nos services publics soutiennent pleinement ce projet. C'est notre travail de transférer nos connaissances pour que nos partenaires des Premières Nations puissent par la suite exploiter et entretenir pleinement le service public.»

La «Ligne qui apporte la lumière» (traduction pour le projet Wataynikaneyap) permettra certainement une plus grande prospérité et une nouvelle voie pour l'avenir. ©





# AMÉLIORATION DE LA SÉCURITÉ DES BARRAGES

## DU COURS INFÉRIEUR DE LA RIVIÈRE MATTAGAMI

- Par Paul Choi -

*Conseiller principal en communications, Ontario Power Generation*

La planification pour améliorer la sécurité des barrages le long du cours inférieur de la rivière Mattagami est en cours dans le nord-est de l'Ontario.

OPG, en collaboration avec la Première Nation Moose Cree, possède et exploite quatre centrales hydroélectriques sur la rivière, situées à environ 70 kilomètres au nord-est de Kapuskasing. Le complexe du cours inférieur de la rivière Mattagami comprend les centrales électriques Little Long, Smoky Falls, Harmon et Kipling.

Le déversoir à huit vannes d'Adam Creek, situé sur le réservoir Little Long, permet à OPG de faire circuler l'eau en toute sécurité autour de ces centrales. Le projet de sécurité du barrage Little Long propose d'augmenter la capacité de déversement du déversoir afin de se conformer aux nouvelles exigences établies par la province de l'Ontario. OPG envisage d'ajouter quatre nouvelles vannes au déversoir d'Adam Creek, afin de contrôler les niveaux et les débits d'eau dans les rivières, en plus d'améliorer la fiabilité des vannes existantes de Little Long, de Smoky Falls et d'Adam Creek.

« Grâce à ces travaux, les eaux de crue seront en mesure de contourner les centrales de façon régulée en cas d'inondations importantes et exceptionnelles », a déclaré Susan Rapin, gestionnaire du soutien technique à la centrale d'OPG. « Cela permettra à OPG de continuer à exploiter les centrales du cours inférieur de la rivière Mattagami en toute sécurité, tout en protégeant les personnes, les biens et l'environnement. »

« OPG collabore activement avec les communautés autochtones et les groupes d'intervenants afin de fournir des renseignements et des mises à jour sur le projet », a souligné Mme Rapin.

« Nous voulons nous assurer que les membres de la collectivité sont bien informés tout au long de la planification et de l'exécution du projet. »

En 2015, OPG a terminé le projet de 2,6 milliards de dollars du cours inférieur de la rivière Mattagami, en partenariat avec la Première Nation Moose Cree. Le projet a ajouté un troisième groupe de production aux centrales Little Long, Harmon et Kipling, et a complètement réaménagé la centrale électrique Smoky Falls. La Première Nation Moose Cree a obtenu une action de participation de 25 % dans les nouveaux groupes de production. ©

# TENIR TÊTE À MÈRE NATURE :

## COMMENT TORONTO HYDRO DEVIENT PLUS RÉILIENTE FACE AUX PHÉNOMÈNES MÉTÉOROLOGIQUES EXTRÊMES

- Par Christina Basil -

*Spécialiste des relations avec les médias, Toronto Hydro*

En 2018, le réseau de Toronto Hydro a été frappé par cinq violentes tempêtes qui ont plongé 175 000 clients dans le noir. Au cours d'une tempête, des vents soutenus ont soufflé à 90 km/h avec des rafales de 119 km/h.

L'entreprise a tout de même pu se remettre rapidement et efficacement de chaque tempête, grâce à une planification et à des préparatifs minutieux qui ont pris des années à mettre en place.

La résilience du réseau est un enjeu important à Toronto Hydro, qui a choisi d'adopter une approche à plusieurs volets pour les urgences à grande échelle. Une équipe dédiée à la gestion des situations d'urgence a été mise sur pied. Son rôle est d'évaluer et de mettre en œuvre les meilleures pratiques et solutions pour tous les types de crises, y compris les tempêtes. De plus, l'adoption du Système de gestion des incidents, un cadre visant à améliorer la coordination des protocoles d'intervention d'urgence, a aidé Toronto Hydro à exécuter et à communiquer plus efficacement son processus de restauration.

Tous ces changements sont essentiels pour préparer l'avenir, car on s'attend à ce que les phénomènes météorologiques extrêmes augmentent en raison des changements climatiques.



En intégrant des projections climatiques pour la température, les précipitations et la pluie verglaçante dans ses plans de construction et d'entretien, Toronto Hydro cherche des moyens pour que le nouvel équipement puisse résister aux éléments les plus forts. L'entreprise investit dans des systèmes d'atténuation des inondations dans les stations et utilise de l'équipement submersible comme des transformateurs en acier inoxydable pour les protéger contre les inondations.

Pour lutter contre les vents violents et la pluie verglaçante, le service public augmente la hauteur de ses poteaux aériens pour dégager les branches des arbres et installe des câbles de branchement détachés pour aider à limiter les dommages subis par l'équipement aérien. Ces investissements n'empêcheront pas les pannes causées par la chute de gros arbres sur les lignes aériennes, mais ils aideront les équipes et les contrôleurs du réseau à rétablir le courant plus rapidement.

L'entretien préventif fait également partie de la stratégie de Toronto Hydro. Le pompage des voûtes sujettes aux inondations et l'élagage des arbres pour éviter tout contact avec les lignes aériennes contribuent à réduire les pannes.

En définitive, c'est une bonne nouvelle pour les clients. Comme les phénomènes météorologiques extrêmes deviennent de plus en plus fréquents, on s'attend à ce que les attentes des clients à l'égard des services publics et de leur capacité à faire face aux changements climatiques augmentent également. En prenant des mesures dès maintenant pour améliorer la résilience du réseau, Toronto Hydro se prépare aux urgences de demain. ©





# SOLUTION AUDIO INTELLIGENTE

- Par Julie Lupinacci -

*Dirigeante principale de l'expérience client, Hydro Ottawa*

Cette croissance et cette évolution du service à la clientèle ont été en grande partie dictées par les clients. Plus que jamais, les clients choisissent eux-mêmes comment ils veulent interagir avec les entreprises et être servis par elles. Ce ne sont pas les dirigeants d'entreprise qui cherchaient à rendre le service à la clientèle disponible 24 heures sur 24, 7 jours sur 7; cette évolution du service à la clientèle était motivée par les consommateurs. Ces demandes ont donné lieu à plus d'options et à plus d'innovation de la part de ceux qui cherchent à rester pertinents. Les entreprises avisées suivent de près ces progrès technologiques et cernent les possibilités de tirer parti de la technologie.

C'est exactement ce qu'Hydro Ottawa a fait, devenant ainsi le premier service public au Canada à offrir un service d'assistance vocale aux consommateurs.

Aujourd'hui, les clients d'Hydro Ottawa qui ont téléchargé et activé la fonctionnalité pour haut-parleur intelligent peuvent utiliser Alexa ou l'Assistant Google pour savoir combien d'électricité ils ont consommée et ce qu'ils peuvent faire pour réduire leur consommation. Les clients qui cherchent de l'information sur la date d'échéance de leur prochaine facture et sur le montant qu'ils doivent, n'ont qu'à utiliser Alexa. Ceux qui ne sont pas certains de la consommation en cours n'ont qu'à s'enregistrer auprès de l'Assistant Google. Cette nouvelle fonctionnalité fournit également des renseignements en temps opportun sur les pannes de courant dans la ville. Elle ne limite pas l'accès aux clients à de l'information uniquement par l'intermédiaire de leur haut-parleur intelligent; les clients peuvent également accéder à cette information partout où ils peuvent

accéder à Alexa ou l'Assistant Google, c'est-à-dire au moyen de leur téléphone, de leur tablette ou dans leur voiture, qui offriront plus d'options à l'avenir. Plus important encore, cet accès élargi signifie que les clients disposent d'un moyen supplémentaire d'accéder aux informations importantes en cas d'urgence.

Même si cette nouvelle aventure dans le domaine des assistants vocaux est relativement nouvelle pour Hydro Ottawa, l'entreprise sait que ce premier déploiement a jeté les bases d'autres innovations, permettant à l'équipe d'intégrer davantage de caractéristiques aux fonctionnalités pour haut-parleurs intelligents. Cela permettra à Hydro Ottawa d'offrir à ses clients une expérience plus intuitive et plus intelligente à la maison. En se concentrant sur les besoins des consommateurs, Hydro Ottawa donne aux clients plus de moyens d'interagir avec leur compte d'électricité par le canal de leur choix.

Permettre aux clients d'accéder à l'information quand, où et comme ils le souhaitent n'est qu'une occasion pour Hydro Ottawa de continuer à mettre l'accent sur la valeur pour le client et de chercher des moyens novateurs de dépasser les attentes des clients.

«Ok Google, accédez à Hydro Ottawa.» ©

*Pour en savoir plus sur cette fonctionnalité et sur la façon de la télécharger et de l'activer, rendez-vous sur <https://hydroottawa.com/haut-parleur-intelligent>*



LEADERS IN INNOVATIVE INTEGRATED SERVICES

OEC's family of companies are industry leaders in utility asset damage prevention, providing integrated services which deliver on our promise to lead, innovate and commit to excellence. Our team of professionals provide risk analysis, subsurface utility engineering, timely utility locates, mapping and data application solutions to ensure damage to critical infrastructure is avoided.

Visit [www.oecorp.ca](http://www.oecorp.ca) to incorporate innovation into your project today.







## LA PROCHAINE ÉTAPE POUR L'EFFICACITÉ ÉNERGÉTIQUE

- Par Ann Kelly -

*Directrice du Conseil sur le service à la clientèle et le Comité des ressources humaines, ACÉ*

Le secteur de l'électricité peut être unique à bien des égards. Par exemple, l'approche marketing utilisée par de nombreux services publics d'électricité se démarque de façon unique par rapport aux grandes surfaces, aux détaillants en ligne et aux fournisseurs de technologie les plus en vue et les plus technologiques. Les services publics offrent à leurs clients des programmes, des mesures incitatives, de l'information et des possibilités pour les aider à utiliser moins du produit vendu. Même si cette approche marketing fera probablement l'objet de moqueries à l'émission Dragon's Den, les services publics d'électricité choisissent de promouvoir l'efficacité énergétique uniquement parce qu'elle est avantageuse pour leurs clients, l'environnement et les entreprises.

En offrant de l'information et des programmes sur l'efficacité énergétique, les services publics ont l'occasion d'établir et d'améliorer

leurs relations avec leurs clients. Les programmes d'efficacité énergétique et d'économie d'énergie procurent des avantages économiques à l'échelle locale, régionale, provinciale et fédérale. Parmi les avantages directs et indirects de cette approche, mentionnons les économies pour les clients, la croissance économique et l'amélioration de la compétitivité de l'industrie, des entreprises et des emplois.

Du point de vue du réseau, les mesures d'efficacité énergétique peuvent atténuer les contraintes de capacité et faciliter le rythme des investissements dans le renouvellement des actifs. De plus, dans la mesure où nous commençons à faire face aux changements climatiques et à un nombre croissant de phénomènes environnementaux comme les incendies de forêt, les tornades et les inondations, nous devons reconnaître que l'efficacité énergétique est non seulement une option rentable pour réduire les gaz à effet de serre et autres émissions atmosphériques, mais elle joue également un rôle dans le renforcement de la résilience du réseau électrique, des bâtiments et des infrastructures essentielles. En hiver, une maison dont l'enveloppe est écoénergétique demeurera chaude plus longtemps qu'une maison dont l'enveloppe est moins efficace.

Au cours de la dernière décennie, la consommation d'énergie des ménages est passée des gros appareils électroménagers — qui, avec le temps, sont devenus plus efficaces — à une prolifération de petits appareils et d'appareils électroniques. Pris séparément, ces appareils ne consomment pas de grandes quantités d'électricité dans un ménage, mais collectivement, oui. Les services publics d'électricité continueront de travailler avec leurs clients au moyen de programmes et de mesures incitatives pour s'assurer qu'ils utilisent moins d'énergie produite, transportée et distribuée parce que c'est mieux pour l'environnement et l'économie. ©

*Ann Kelly est la directrice du Conseil sur le service à la clientèle et le Comité des ressources humaines à l'ACÉ.  
Vous pouvez la rejoindre à [kelly@electricity.ca](mailto:kelly@electricity.ca)*

## LES AVANTAGES DES STRUCTURES MULTISECTORIELLES FAVORISERONT L'INNOVATION ET LE SERVICE À LA CLIENTÈLE POUR LE RÉSEAU MODERNE

- Par Jim Keech -

*Président et directeur-général, Kingston Hydro et Utilities Kingston*

De nos jours, Kingston Hydro est une société hydroélectrique fiable et structurée qui vise à créer de la valeur immédiate pour ses clients et ses actionnaires. Notre activité principale consiste à fournir de l'électricité à un tarif concurrentiel.

Nous y parvenons grâce à l'économie de gammes et aux avantages du modèle multisectoriel du service à la clientèle. Unique en Ontario, Utilities Kingston fournit des services d'alimentation en eau, de traitement des eaux résiduaires, de gaz naturel, d'électricité et des services de réseau à haut débit, le tout sous un même toit.

Kingston Hydro, comme la plupart des entreprises de distribution locales en Ontario, doit évoluer afin de demeurer pertinente à l'avenir. Les tendances de l'industrie — comme les ressources énergétiques distribuées, l'Internet des objets, les attentes des clients en ce qui a trait à l'augmentation des services en ligne et le coût de l'énergie — obligent les services publics à faire progresser les expériences en matière de fidélisation des clients, d'intégration de véhicules électriques, d'analyses de données, de stockage d'énergie, d'automatisation du réseau, de miniréseaux, et plus encore.

Alors que nous achevons notre plan stratégique pour 2019-2024, suivi de près par le processus de planification stratégique d'Utilities Kingston, nous examinons les manières de favoriser l'innovation et de gagner en efficacité. En tant qu'entreprise énergétique moderne, comment pouvons-nous soutenir au mieux les objectifs de la communauté et rester en avance sur les besoins changeants des clients?

Nous croyons que la solution réside dans l'une des plus grandes innovations du secteur des services publics : le modèle multisectoriel d'Utilities Kingston. Même si ce modèle permet de mener des activités très efficaces et axées sur la clientèle, notre société a également fait ses preuves en matière d'innovation au profit des clients et de la collectivité.



Par exemple, notre équipe interfonctionnelle a aidé à faire de la Ville de Kingston la première municipalité au Canada à surveiller et à signaler publiquement les débordements d'égouts en temps réel. Cet accomplissement a été réalisé grâce à la collaboration du système de contrôle et d'acquisition de données (SCADA), ainsi que des groupes d'ingénierie et d'exploitation. Parmi d'autres succès, on trouve l'optimisation de la production de biogaz dans les usines de traitement des eaux usées en tant que source de combustible neutre en carbone, et l'évaluation d'un système unique pour stocker l'énergie lorsque les prix de l'électricité sont bas et pour alimenter le réseau en période de demande élevée.

En participant au modèle multisectoriel de Kingston pour le bénéfice de la communauté, Kingston Hydro fera progresser l'innovation dans les nouvelles technologies et dans le service à la clientèle. Notre plan stratégique pour 2019-2024 nous servira de guide afin d'assurer un avenir solide pour les clients et la collectivité. ©





## SAVE THE DATE

December 3–5, 2019

Join us for the **4<sup>th</sup> Annual Canada Protection Symposium** on **December 3-5, 2019**. This annual event is held at the **Westin Harbour Castle** in downtown **Toronto**.

Topics cover Protection, Automation, Control, IEC 61850, Digital Substations, NERC Compliance, Microgrids, Energy Storage, Integration of Distributed Energy Resources (DERs), and much more!

Come hear **more than 20 industry expert speakers**, and share utility best practices with your peers! Last year we had more than 30 different utility organizations participate.



Max Cananzi  
Opening Keynote Address



Panel Discussion  
"The Here and Now – Grid Resiliency"



Discussions on IEC 61850

# ÉLECTRIFICATION : DÉTERMINER LES NOUVEAUX DÉFIS ET LES NOUVELLES POSSIBILITÉS POUR LE SECTEUR

- Par Stephen Koch -  
*Directeur, Enjeux nouveaux, ACÉ*

Au cours des 30 dernières années, l'industrie de l'électricité au Canada a connu de brusques augmentations de la demande en énergie pendant les périodes de pointe. Les gouvernements et les services publics ont mis en œuvre des programmes d'efficacité énergétique pour répondre à la demande d'électricité des consommateurs. L'objectif était d'inciter les clients à utiliser l'électricité en dehors des heures de pointe et à faire des achats de technologie éconergétique pour réduire la demande d'électricité pendant les périodes de pointe. À l'aube d'une nouvelle décennie, ce secteur sera de nouveau confronté à une demande d'électricité à mesure que les industries feront la transition vers l'électrification et vers une économie à faibles émissions de carbone.

L'électrification ne se limite pas à la croissance des véhicules électriques, c'est aussi l'augmentation de l'électricité comme source primaire d'énergie à faibles émissions de carbone. Ce changement est en grande partie motivé par la demande des consommateurs et des politiciens de réduire les émissions de gaz à effet de serre (GES) dans un secteur déjà exempt de GES à 80 %. Même si le secteur des transports, y compris les véhicules de tourisme, le transport en commun et le camionnage lourd, est bien placé pour mener cette transition vers l'électrification, les bâtiments et les applications industrielles auront des répercussions tout aussi importantes.

L'Electric Power Research Institute a noté que l'électrification pourrait accroître la demande de 24 % à 52 % en Amérique du Nord d'ici 2050. Ce défi permettra d'exploiter au maximum l'infrastructure actuelle. Au fur et à mesure que l'industrie poursuit sa migration de la production à base de carbone, les limites de l'énergie renouvelable deviendront évidentes. Le stockage de l'énergie, la répartition des ressources énergétiques et la modernisation du réseau seront essentiels pour fournir la nouvelle production aux clients.

Le secteur de l'électricité prend des mesures pour répondre à ces nouvelles demandes tout en utilisant les actifs et les investissements existants pour gérer les éventuels actifs inutilisables. Par l'entremise d'un comité composé de membres principaux de l'ACÉ, l'industrie, a élaboré des scénarios d'avenir possibles et a déterminé des facteurs qui pourraient permettre d'anticiper des changements potentiels dans le secteur. Ces facteurs de changement comprennent les besoins et les demandes



des consommateurs, les technologies perturbatrices, la nouvelle dynamique de la concurrence, les politiques gouvernementales multiples et la réglementation désuète.

La communication bidirectionnelle sur le réseau et les données des clients sur l'utilisation sont importantes pour assurer la disponibilité de l'approvisionnement futur lorsque le client en a besoin, quel que soit le scénario futur mis en œuvre. Un rapport de recherche réalisé par Navigant montre que les services publics devraient dépenser près de 100 milliards de dollars en équipement et services de réseautage et de communication au cours de la prochaine décennie. Les nouveaux concurrents joueront également un rôle dans la collecte de données avec l'adoption généralisée des appareils intelligents et des applications de contrôle à domicile.

Les services publics axés sur les innovations perturbatrices en matière de suivi des données seront mieux équipés pour anticiper la demande des clients. Les organisations qui se concentrent uniquement sur l'approvisionnement en électricité pourraient être reléguées au rang d'une entreprise fournissant des produits de base et donc vulnérable.

L'industrie de l'électricité au Canada traverse une période difficile en raison de la transition vers l'électrification. Une fois de plus, l'industrie relèvera le défi et mettra en œuvre une solution sûre, fiable et rentable pour le réseau électrique de l'avenir. ©

*Stephen Koch est le directeur des enjeux nouveaux à l'ACÉ. Vous pouvez le rejoindre à [koch@electricity.ca](mailto:koch@electricity.ca)*





Comme beaucoup d'enfants nés dans les années 1980 ou 1990, j'ai passé la majeure partie des 15 dernières années à accumuler des diplômes dans le domaine des arts libéraux, à fuir le sous-emploi et, finalement, à m'établir sur le plan professionnel.

Compte tenu de ces réalisations, j'ai récemment commencé à envisager l'accession à la propriété. À la fois lointain et inclus dans mes calculs pratiques propres aux milléniaux, mon désir philanthropique d'acquiescer la combinaison gagnante dans le domaine écologique est bien présent, soit les panneaux solaires sur le toit, le stockage de batterie et le véhicule électrique.

Cependant, lorsque j'en arrive aux chiffres, mon avenir énergétique en tant que millénaire semble sombre. Un système photovoltaïque de 10 kW qu'on peut installer soi-même sur le toit coûtera 21 500 \$, un véhicule électrique (VE) de marque Nissan Leaf, 37 000 \$, et trois piles Tesla Powerwall, 29 600 \$, qui me permettront de recharger mon VE (même pendant les pannes de courant) et d'alimenter ma maison de 2000 pieds carrés pendant 60 % d'une journée type. Bien entendu, aucune de ces estimations ne tient compte des dépenses en capital nécessaires à l'entretien du cycle de vie de ces investissements. Elles n'incluent pas non plus le coût de l'écosystème de la « maison intelligente » qui permettra vraiment de réaliser des économies d'énergie et qui sera omniprésent lorsque j'aurai enfin assez d'économies pour une mise de fonds hypothécaire.

Ironiquement, le plus cher des trois produits mentionnés ci-dessus, le VE Nissan Leaf, me semble le plus accessible. Pourquoi? Il est vraiment simple de trouver des options de location ou de financement et des services d'entretien au même endroit. Tout cela me permet de tirer le meilleur parti de mes atouts les plus importants : le temps et ma cote de crédit.

Après mûre réflexion, il semble que mon avenir énergétique en tant que millénaire ne se concrétisera que si l'entreprise d'électricité de ma région ressemble davantage à un fournisseur d'une gamme complète de services de gestion et de financement de l'énergie qui m'aideront à réduire mon empreinte carbone tout en me permettant de réaliser des économies globales. Si cela signifie qu'une ligne doit être ajoutée à ma facture mensuelle de consommation d'énergie pour les frais de gestion de l'énergie ou de services énergétiques, je suis tout à fait d'accord tant que je n'ai pas besoin d'investir beaucoup de fonds au départ et que je peux compenser une grande partie de ce coût par des économies d'énergie globales.

En effet, un certain nombre de sociétés membres de l'ACÉ ont mis au point l'amortissement des appareils électroménagers intelligents et diverses initiatives de regroupement des ressources énergétiques distribuées et de facturation nette. Mais je crois qu'il incombe aux responsables politiques, aux organismes de réglementation de l'énergie et aux entreprises d'électricité de s'asseoir et de commencer, de façon ciblée, à déterminer comment les entreprises d'électricité peuvent commencer à ressembler davantage à des sociétés de gestion de l'énergie.

Si l'avenir énergétique pour les milléniaux est bien géré par une entreprise locale de gestion de l'énergie, je pourrais non seulement atteindre mes objectifs personnels, mais aussi réaliser des économies à l'échelle du système par rapport aux scénarios du statu quo. Les entreprises locales de gestion de l'énergie peuvent aider à faire en sorte que les composantes essentielles du réseau intelligent émergent soient gérées de manière sûre et stratégique par une autorité compétente et digne de confiance, ce qui me laissera plus de temps pour manger des toasts à l'avocat et faire des achats sur Amazon. Après tout, ce sont là les véritables priorités de cette génération née dans les années 1980 ou 1990. ☺

*Justin Crewson est le directeur du transport et de la distribution à l'ACÉ. Vous pouvez le rejoindre à [crewson@electricity.ca](mailto:crewson@electricity.ca)*

## MON AVENIR ÉNERGÉTIQUE EN TANT QUE MILLÉNIAL POURQUOI LES ENTREPRISES D'ÉLECTRICITÉ DEVRAIENT RESSEMBLER DAVANTAGE À DES ENTREPRISES DE GESTION DE L'ÉNERGIE

- Par Justin Crewson -

*Directeur du transport et de la distribution, ACÉ*

Le dictionnaire Merriam-Webster définit un « millénaire » comme « une personne née dans les années 1980 ou 1990 ». Le Urban Dictionary décrit les milléniaux comme des personnes n'ayant « pas de maison... pas d'argent... juste de l'avocat ». En mettant de côté les toasts à l'avocat, il semble que je fasse partie des milléniaux. J'ai donc pensé profiter de l'occasion pour réfléchir à l'avenir énergétique de ma génération. Ou plutôt, pour tout millénaire qui se respecte, je devrais plutôt dire réfléchir à la façon dont les entreprises d'électricité peuvent m'assurer un avenir énergétique.

## MONTRONS NOTRE SOUTIEN

### JOURNÉE NATIONALE DE RECONNAISSANCE DES MONTEURS DE LIGNES

- Par Joelle Lancaster -

*Conseillère, Gestion des enjeux, ACÉ*

Depuis plus d'un siècle, les monteurs de lignes travaillent fort pour construire et entretenir des lignes électriques qui permettent aux Canadiens d'avoir accès à une énergie fiable, abordable et propre. Les changements climatiques ont entraîné une augmentation des phénomènes météorologiques violents qui, à leur tour, ont rehaussé l'importance du rôle des monteurs de lignes dans l'approvisionnement constant en électricité. Lors des événements météorologiques extrêmes - comme les tempêtes de neige, la pluie verglaçante et les tornades - les monteurs de lignes sont à pied d'œuvre, exposés à des éléments dangereux lorsqu'ils travaillent dans des conditions à risque élevé pour réparer des transformateurs ou enlever les débris des lignes de transport, ainsi que lorsqu'ils se servent d'autres équipements électriques sous tension pour rétablir le courant. Ces conditions dangereuses ont amené le Globe and Mail à affirmer que les monteurs de lignes exercent l'un des 10 métiers les plus risqués du Canada.

Le travail des monteurs de lignes ne se limite pas à une région. En d'autres termes, les accords d'assistance mutuelle sont des engagements entre divers services publics qui permettent l'entraide des monteurs de lignes en cas de phénomènes météorologiques violents afin de rétablir l'électricité pour les clients de toute l'Amérique du Nord. En septembre 2018, lorsque des tornades ont frappé la région d'Ottawa, privant d'électricité une grande partie de la ville, 18 monteurs de lignes d'Alectra Utilities s'y sont rendus du sud de l'Ontario afin d'aider leurs collègues dans le processus de restauration. C'était la quatrième fois au cours des 18 mois précédents que les employés d'Alectra Utilities s'engageaient à fournir un tel soutien.

Avec le changement climatique, les phénomènes météorologiques extrêmes ont augmenté au fil du temps et, par conséquent, l'appel à l'aide des services publics s'est accru. En 2018, les services publics canadiens ont dépêché plus de 550 employés de l'autre côté des frontières provinciales pour aider à la restauration après une tempête. Le déplacement de la main-d'œuvre qualifiée s'étend au-delà des frontières provinciales et à travers l'Amérique du Nord.



Les activités d'entraide comptent sur le soutien d'employés toujours disposés et aptes à parcourir de grandes distances pour rétablir les infrastructures essentielles, ce qui a permis d'amener du personnel d'Ottawa à Long Island (ouragan José en 2017), de l'Ontario à la Californie (feux de forêt en 2018), et de l'Île-du-Prince-Édouard et de l'Alberta aux Îles Turques-et-Caïques (ouragan Irma en 2017). Les services publics n'utilisent pas tous les mêmes équipements et procédures. Les équipes sont confrontées à des difficultés semblables à celles rencontrées à la maison, comme l'utilisation d'équipements à haute tension, la résolution de nouveaux défis et l'apprentissage de nouvelles compétences, y compris la manière de grimper sur un poteau électrique en l'absence de camions nacelles en toute sécurité. Malgré les longues heures de travail, les conditions météorologiques défavorables et la responsabilité monumentale de travailler sur des systèmes électriques qu'ils ne connaissent pas bien, les monteurs de lignes sont inébranlables dans leur engagement à contribuer à la restauration et à l'entretien des réseaux électriques des collectivités dans lesquelles ils travaillent.

C'est pourquoi l'Association canadienne de l'électricité demande au gouvernement de désigner le 10 juillet de chaque année comme étant la Journée nationale de reconnaissance des monteurs de lignes, afin de reconnaître leur travail acharné et les difficultés qu'ils rencontrent au service des clients de tout le continent et au-delà. Cette journée permettra aux services d'électricité de réfléchir aux dangers de ce travail et de penser aux femmes et aux hommes courageux qui font face à ces dangers tous les jours, partout au Canada et en Amérique du Nord. ☺

*Joelle Lancaster est la conseillère de gestion des enjeux à l'ACÉ. Vous pouvez la rejoindre à [lancaster@electricity.ca](mailto:lancaster@electricity.ca)*



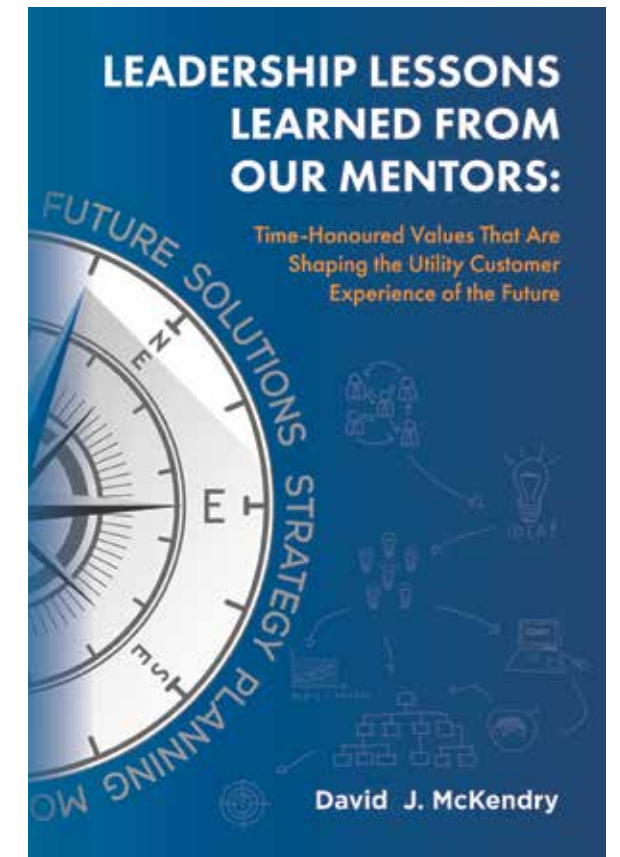


résidentiels et commerciaux.

David McKendry est agrégé supérieur à l'Association canadienne de l'électricité. M. McKendry offre des conseils sur la distribution de l'électricité, le service à la clientèle, les technologies émergentes et les enjeux. Il est également coach et mentor. Avant de se joindre à l'ACÉ en 2018, M. McKendry a occupé pendant plusieurs années le poste de directeur du service à la clientèle d'Hydro Ottawa. L'importance qu'il accorde à l'excellence en matière de leadership et son désir d'offrir des expériences clients efficaces, répétables et positives représentent la clé de sa réussite. Son nouveau livre parle aussi d'expériences personnelles.

Leadership Lessons Learned from Our Mentors est publié par CS Week, l'une des plus importantes conférences sur le service à la clientèle des services publics en Amérique du Nord. Cet événement réunit chaque année plus de 2000 délégués représentant plus de 275 services publics afin d'échanger sur le leadership éclairé et les pratiques exemplaires. ©

*David McKendry est un agrégé supérieur à l'ACÉ. Vous pouvez le rejoindre à [mckendry@electricity.ca](mailto:mckendry@electricity.ca). Veuillez envoyer un courriel à [info@electricity.ca](mailto:info@electricity.ca) pour plus d'informations et pour connaître la disponibilité des interventions.*



# LEADERSHIP LESSONS LEARNED FROM OUR MENTORS

(« LEÇONS DE LEADERSHIP TIRÉES DE L'EXPÉRIENCE DE NOS MENTORS »)  
AGRÉGÉ SUPÉRIEUR DE L'ACÉ PUBLIE UN NOUVEAU LIVRE SUR LE MENTORAT

**D**avid McKendry, agrégé supérieur de l'Association canadienne de l'électricité, a dévoilé son nouveau livre intitulé Leadership Lessons Learned from Our Mentors (« Leçons de leadership tirées de l'expérience de nos mentors ») lors de la conférence annuelle CS Week organisée à Phoenix, en Arizona, du 8 au 12 avril 2019.

Applicable à n'importe quel contexte personnel ou professionnel, Leadership Lessons Learned from Our Mentors est un ouvrage facile à lire qui rassemble des valeurs universelles montrant comment faire avancer les choses grâce à l'atout le plus important : les personnes.

Le livre comprend un florilège de leçons qui comptent 40 chapitres dont les auteurs sont des dirigeants, des directeurs et des gestionnaires de services publics efficaces et qui, ensemble, possèdent 2000 ans d'expérience et 470 leçons de leadership éprouvées à partager avec les lecteurs.

Il s'agit notamment d'histoires sincères, inspirantes et personnelles au sujet de leurs mentors dont les paroles et les actions ont contribué à leur succès respectif.

Rédigé à la première personne, Leadership Lessons Learned From our Mentors partage les secrets de la réussite de leaders d'opinion respectés en Amérique du Nord. Parmi les membres de l'ACÉ, mentionnons les contributeurs suivants : Francis Bradley – chef de l'exploitation de l'Association canadienne de l'électricité, Eileen Campbell – vice-présidente du service à la clientèle chez Alectra, Jill Doucett – directrice des relations avec la clientèle chez Énergie NB, Julie Lupinacci – Dirigeante principale de l'expérience client chez Hydro Ottawa, Vinay Sharma – directeur général chez London Hydro, et Chris Tyrrell – vice-président directeur de la transformation et du service à la clientèle et directeur du service à la clientèle et des économies d'énergie à Toronto Hydro (retraité). Ces personnes accomplies et les autres professionnels en vedette continuent de façonner l'expérience client des services publics concernant des services essentiels comme l'électricité, le gaz et l'eau pour des millions de clients

**MOTION CONTROL**    **SUSPENSION & SUPPORT**    **POLE LINE HARDWARE**

## The Quality You Trust. The Innovation You Need.

**PLP** **PREFORMED** LINE PRODUCTS

COYOTE® • FIBERLIGN® • THERMOLIGN® • INSULIGN® • VORTX™

[www.preformed.ca](http://www.preformed.ca)





# LUTTE CONTRE LES CYBERMENACES AU MOYEN DE LA COLLABORATION

- Par Peter Gregg -

*Président-directeur général, Société indépendante d'exploitation du réseau d'électricité (SIERE)*

Ce n'est pas un secret pour personne que la fréquence de cyberattaques ciblant les infrastructures essentielles, ainsi que les établissements financiers, privés et publics a augmenté au cours des dernières années, perturbant d'importants services et faisant les manchettes partout dans le monde. Selon un récent sondage mené par l'Autorité canadienne pour les enregistrements Internet, 40 % des entreprises canadiennes ont été victimes d'une cyberattaque au cours des 12 derniers mois seulement.

La présence et la précision croissantes des cybermenaces dans l'industrie de l'électricité, qui ne connaissent pas de limites ni de juridictions, font maintenant partie de la nouvelle réalité opérationnelle, ce qui ajoute plusieurs niveaux de complexité à la tâche déjà complexe d'assurer un réseau électrique fiable et résilient.

Le rôle de coordonnateur de la fiabilité s'étend maintenant au-delà de la distribution d'électricité bidirectionnelle. La mise en place d'un système de cybersécurité de premier plan à tous les niveaux du réseau électrique n'a jamais été aussi essentielle pour assurer la fiabilité du fonctionnement du même.

Il faut d'abord reconnaître que la manière dont la cybersécurité a été abordée au cours des dernières années est désuète. Grâce aux progrès technologiques et au caractère interconnecté du réseau électrique, les services publics et les centrales électriques ne sont plus tenus de fonctionner en silo, où chacun devait gérer ses propres efforts en matière de cybersécurité de manière isolée. Quelle que soit la force de votre cyberdéfense, il n'y a aucun doute qu'elle peut être renforcée au moyen de partenariats et d'une plus grande collaboration.

Nous sommes récemment devenus la première société d'exploitation en Amérique du Nord à avoir la responsabilité de fournir des services en matière de cybersécurité à l'ensemble de l'industrie de l'électricité, dans le cadre d'un nouveau mandat confié par notre organisme de réglementation : la Commission de l'énergie de l'Ontario. Le mandat comprend la collaboration avec les transporteurs et les entreprises de distribution locales pour faciliter l'échange de renseignements centralisés en matière de cybersécurité. Notre rôle de chef de file est reconnu dans la protection du réseau électrique de l'Ontario contre les cybermenaces, et le cadre global de gouvernance en ce qui a trait à la cybersécurité, déjà en place pour nos propres opérations, est mis à profit.

De plus, nous avons récemment lancé un nouveau centre d'opération de sécurité afin d'accroître nos capacités et d'être en mesure de remplir ce nouveau mandat. Le centre fournit des renseignements exploitables en temps quasi réel, 24 heures sur 24, 7 jours sur 7, faisant en sorte que toute menace ciblant les données, les biens et les infrastructures soit traitée avant que des dommages et des perturbations considérables ne surviennent dans le système de l'Ontario.

Nous avons également établi une relation avec le Centre canadien pour la cybersécurité, qui fait partie du Centre de la sécurité des télécommunications (CST), afin de tirer profit de son expertise en matière de cybersécurité et de soutenir nos efforts en ce qui a trait à la protection de nos infrastructures électriques.

Ce partenariat nous donnera un aperçu global des tendances, des modèles et des avertissements antérieurs. Toutefois, l'aspect le plus excitant de cette relation est une initiative connue sous le nom de Project Lighthouse. Il s'agit d'un projet à plusieurs étapes conçu pour conscientiser sur la situation des cybermenaces qui pèsent sur les entreprises d'électricité en Ontario et pour permettre une intervention plus rapide.

Le projet Lighthouse permet d'analyser sur Internet les données provenant des entreprises de production, de transport et de distribution afin de prévoir et de cibler les attaques à la cybersécurité. Il s'agit d'un service révolutionnaire qui apportera une valeur ajoutée à la sécurité du réseau d'électricité de l'Ontario en général, tout en soulignant l'importance de la collaboration. Les services publics et les producteurs locaux comptent sur le soutien de la SIERE à l'échelle provinciale et du CST à l'échelle fédérale et internationale.

Alors que notre industrie continue de s'orienter vers un modèle de plus en plus automatisé, interconnecté et décentralisé, aucune entreprise ne peut garantir que ses systèmes sont entièrement protégés contre les cybermenaces. Il est primordial de continuer à travailler ensemble pour élargir nos liens en tant qu'industrie, pour continuer à élaborer des solutions novatrices en matière de cybersécurité et pour veiller à ce que les réseaux électriques partout au Canada continuent de fonctionner de façon sécuritaire et fiable au profit des Canadiens. ☺





## REMERCIEMENTS

L'ACÉ remercie ses collaborateurs du personnel de l'ACÉ, notamment Francis Bradley (Chef d'exploitation), Channa Perera (Vice-président, Élaboration des politiques et directeur de la production), David McKendry (Agrégé supérieur), Justin Crewson (Directeur de transport et de la distribution), Ann Kelly (Directrice du Conseil sur le service à la clientèle et le Comité des ressources humaines), Michael Powell (Directeur des relations gouvernementales), Stephen Koch (Directeur des enjeux nouveaux), Megan Falle (Conseillère principale des affaires législatives et réglementaires) et Joelle Lancaster (Conseillère de gestion des enjeux) pour leurs contributions à ce magazine.

L'ACÉ tient à souligner les contributions de ses membres, notamment Peter Gregg (Président et directeur-général, SIERE), Jim Keech (Président et directeur-général, Utilities Kingston), Julie Lupinacci (Dirigeante principale de l'expérience client, Hydro Ottawa), Daniel Jurjew (Vice-président, relations gouvernementales, Capital Power), Karen McCarthy (Vice-présidente, Communications, Fortis Inc.), Chad Heard (Gestionnaire, Communications, Hydro One), Christina Basil (Spécialiste des relations avec les médias, Toronto Hydro), Paul Choi (Conseiller principal en communications, OPG), and Natali McGlandrey (Conseillère de marketing et de communications, ATCO).

L'ACÉ remercie Julia Muggeridge, Patrick Farley, Rewa Mourad et Daniella Bidin d'avoir produit Le numéro de la résilience. Enfin, l'ACÉ souhaite exprimer sa reconnaissance envers les organisations suivantes qui ont commandité cette publication :



Pour en savoir plus, veuillez visiter notre site web : [electricite.ca](http://electricite.ca) ou envoyer un courriel à Julia Muggeridge à [muggeridge@electricity.ca](mailto:muggeridge@electricity.ca)



# TÉLÉCHARGEZ MAINTENANT!

## RAPPORT ANNUEL SUR L'ÉLECTRICITÉ DURABLE 2018

Ce rapport dévoile le rendement spécifique aux indicateurs des membres de l'Association canadienne de l'électricité (ACÉ), regroupés dans cinq catégories principales, pour l'année civile 2017 et les deux années précédentes. Il décrit leur environnement d'exploitation et d'autres considérations ayant une incidence sur le rendement, et comprend de brèves études de cas illustrant les efforts spécifiques déployés pour promouvoir la durabilité.

[SUSTAINABLEELECTRICITY.CA](http://SUSTAINABLEELECTRICITY.CA)



**Électricité durable**  
Nous avons le pouvoir<sup>MD</sup>

## FAÇONNER L'AVENIR

L'électricité. C'est la magie que nous prenons pour acquis, mais sur laquelle nous comptons tous les jours.

Le Centre d'excellence de l'ACÉ met en valeur l'innovation et les technologies de pointe canadiennes dans le secteur de l'électricité. Qu'il s'agisse d'une centrale électrique virtuelle offrant aux clients résidentiels la capacité de générer eux-mêmes leur énergie propre et développer le réseau, ou de la première unité de captage et de stockage du carbone post-combustion à l'échelle commerciale au monde, tous les projets du Centre d'excellence ont un impact positif sur la vie des Canadiens et façonnent notre avenir énergétique collectif.

POUR CONSTATER L'EXCELLENCE EN MATIÈRE D'INNOVATION, VISITEZ [ELECTRICITY.CA/FR/CONDUIRE/CENTRE-DEXCELLENCE/](http://ELECTRICITY.CA/FR/CONDUIRE/CENTRE-DEXCELLENCE/)



Canadian Electricity Association | Association canadienne de l'électricité

La voix nationale de l'électricité au Canada



**ORACLE®**

Utilities

## **EXPERIENCE THE BENEFITS OF TOMORROW'S CUSTOMER CENTRIC UTILITY PLATFORM, TODAY**

- Complete meter to cash to customer
- Cloud power and agility
- Optimized distribution and grid operations
- Energy efficiency insights
- Next gen intelligence



**Complete & Connected**  
From the Network to the Customer

For more information, visit: [oracle.com/utilities](https://oracle.com/utilities)

Copyright © 2019, Oracle and/or its affiliates. All rights reserved. Oracle and Java are registered trademarks of Oracle and/or its affiliates.

**ORACLE®**