

Paver la voie au changement et à la transformation

Rapport annuel 2016–2017



Ontario

Aperçu du secteur de l'énergie : 2016

Énergie fiable et durable

Infrastructure

Réseau de distribution de l'électricité – actifs totaux :

24 762 218 264 \$¹



Réseau de distribution du gaz naturel – actifs totaux :

18 074 221 266 \$¹



2,2 milliards de dollars

investis dans le réseau d'électricité, permettant le déploiement de

18 166 km

de nouveaux câbles et de nouvelles installations de distribution

9,7 km

de lignes de transport d'électricité dont la construction est approuvée



1,7 milliard de dollars

investis dans l'infrastructure du gaz naturel, permettant le déploiement de

57,9 km

d'oléoducs nouveaux et de remplacement

- 40 km dans le canton de Dawn-Euphemia et la municipalité de Chatham-Kent
- 7 km dans la municipalité de Leamington
- 3,7 km dans la ville du Grand Sudbury
- 3,8 km dans la ville de Windsor
- 3,4 km dans la ville de Pickering

Économie d'énergie et gestion de la demande

Économies d'électricité :

1,15 milliard de kWh

suffisamment pour alimenter

128 200 foyers²



Économies de gaz naturel :

160 millions de m³

suffisamment pour chauffer

70 800 foyers³



Gestion des coûts

Facture de gaz naturel mensuelle résidentielle moyenne :

138,47 \$

Facture de gaz naturel mensuelle résidentielle moyenne :

66,95 \$

Diminution du tarif de **0,1 %**, en moyenne, pour les

50 distributeurs d'électricité qui ont déposé une requête annuelle pour des augmentations inflationnistes

Charges d'exploitation de la CEO par consommateur annuellement en 2016–2017

5,25 \$, une réduction de 0,46 \$ en raison du passage du Programme ontarien d'aide relative aux frais d'électricité de la phase de mise en œuvre à celle d'administration

Environ **22,3 millions de dollars** en augmentations tarifaires évitées grâce à notre examen de

10 requêtes tarifaires importantes présentées par des distributeurs d'électricité

Nombre de décisions rendues :

291

¹ Source : Annuaire 2016 des distributeurs d'électricité et de gaz naturel.

² Résultats préliminaires provenant de la société indépendante d'exploitation du réseau d'électricité.

³ Résultats préliminaires provenant de l'ébauche des rapports annuels sur la GAD 2015 d'Enbridge et d'Union présentés à la CEO; les résultats de 2016 n'étaient pas disponibles au moment de la préparation du présent rapport.

Protection des consommateurs

Nombre de consommateurs d'électricité :

5 111 254

Nombre de consommateurs résidentiels
et de petites entreprises :

5 054 673



Nombre de consommateurs de gaz naturel :

3 581 123

Nombre de consommateurs résidentiels
et de petites entreprises :

3 565 012



Supervision du secteur

Nombre d'entreprises du secteur de l'électricité que la CEO réglemente ou à qui elle délivre des permis :

76 distributeurs	6 transporteurs	452 producteurs	2 agences : Société indépendante d'exploitation du réseau d'électricité et Entité responsable des compteurs intelligents	111 grossistes	55 détaillants	28 fournisseurs de compteurs divisionnaires d'unité	8 sociétés de stockage d'électricité
Nombre d'entreprises du secteur du gaz naturel que la CEO réglemente ou à qui elle délivre des permis :				3 distributeurs	35 agents de commercialisation		

Participation des consommateurs

Nous avons tenu **15** assemblées
communautaires dans
12 localités partout en
Ontario concernant les requêtes
tarifaires majeures.

Une somme de **5,1 millions de dollars** a été fournie à des
groupes d'intervenants afin de financer leur participation : des groupes de consommateurs,
de fabricants, d'agriculteurs, de propriétaires fonciers ainsi que des collectivités métisses
et des Premières Nations

Nombre d'audiences et d'instances de la CEO où des intervenants ont participé : **67**

Conformité et application des règles



9 300
consommateurs
nous ont
contactés



1 600
plaintes
résolues



Renseignements
et orientation :
7 500

Principaux problèmes :

Processus de débranchement;
annulation des contrats de détail;
erreurs de facturation; incapacité
de résoudre les questions posées
au service à la clientèle; avis de
débranchement

31 inspections de conformité
6 instances d'exécution

106 500 \$ en pénalités
administratives reçues en 2016-2017

Soutien aux consommateurs d'énergie à faible revenu

Le Programme d'aide aux impayés d'énergie a aidé

19 600 consommateurs

avec **8,4 millions de dollars** en financement
d'urgence pour les aider à payer leurs factures
de gaz naturel et d'électricité

Le nouveau Programme ontarien d'aide relative
aux frais d'électricité a aidé

167 000 ménages avec

près de **59 millions de dollars**
en crédits sur la facture



3	Qui nous sommes
4	Lettre de la présidente-directrice générale
6	Faits saillants de l'année
12	Notre rendement
17	Rapport sur les coûts de la réglementation
18	Adjudication des frais et coûts administratifs du POAFE
19	États financiers
31	Membres de la Commission de l'énergie de l'Ontario
32	Équipe des cadres supérieurs et coordonnées de la CEO



Qui nous sommes

La Commission de l'énergie de l'Ontario est un organisme de réglementation indépendant.

La Commission tire son mandat et ses pouvoirs de la *Loi de 1998 sur la Commission de l'énergie de l'Ontario*, de la *Loi de 1998 sur l'électricité* et de plusieurs autres lois provinciales dont la *Loi de 2010 sur la protection des consommateurs d'énergie*, la *Loi sur les concessions municipales*, la *Loi sur les ressources en pétrole, en gaz et en sel*, la *Loi sur l'évaluation foncière* et la *Loi de 1998 sur la société appelée Toronto District Heating Corporation*.

Nous aidons les consommateurs à obtenir une valeur de leurs services de gaz naturel et d'électricité. Nous prenons aussi des décisions et conseillons le gouvernement afin de contribuer à un secteur de l'énergie durable et fiable en Ontario. Voici les moyens que nous utilisons pour y parvenir :

- nous établissons des tarifs et des prix qui sont raisonnables pour les consommateurs et qui permettent aux services publics d'investir dans le réseau;
- nous encourageons un rendement supérieur des services publics de gaz naturel et d'électricité et mesurons le progrès accompli;
- nous facilitons la compréhension pour le consommateur de sa propre consommation et des questions énergétiques plus vastes;
- nous veillons aux intérêts des consommateurs, enquêtons sur les plaintes et imposons des pénalités, le cas échéant;
- nous réfléchissons aux besoins à long terme du secteur énergétique et concevons des politiques réglementaires pour aborder les enjeux émergents.

Manière dont nous accomplissons notre travail

Nos actions sont guidées par les principes suivants :

- **Transparence** : Nous nous efforçons d'améliorer la transparence dans tous nos rapports avec les intervenants.
- **Intégrité** : Nous traitons nos intervenants avec intégrité et nous agissons avec intégrité.
- **Ouverture** : Nous mobilisons activement nos intervenants et nous sommes ouverts à écouter différents points de vue.
- **Réactivité** : Nous restons à l'affût des questions et des défis qui revêtent une importance pour nos intervenants.
- **Efficience** : Nous nous sommes engagés à garantir que le réseau énergétique de l'Ontario et les services publics locaux sont exploités efficacement.

2016–
2017

Lettre de la présidente-directrice générale

Rosemarie T. Leclair
Présidente-directrice générale,
Commission de l'énergie de l'Ontario



Dans le secteur de l'énergie, le climat de confiance renvoyait à la certitude qu'avaient les consommateurs que leurs services publics assuraient un approvisionnement sécuritaire et fiable en gaz naturel et en électricité à leurs domiciles et entreprises. Cela découlait de la conviction que lorsqu'un consommateur bascule l'interrupteur, l'alimentation se ferait instantanément.

Cela n'a pas changé. Toutefois, avec les avancées technologiques rapides et l'innovation sans précédent dans notre secteur, le climat de confiance exige désormais plus qu'une simple confiance aveugle : il dépend de renseignements significatifs et de la transparence.

Grâce aux recherches que nous avons menées, aux interactions quotidiennes à notre centre d'appels et aux assemblées publiques, nous savons que les consommateurs d'énergie ontariens veulent davantage de renseignements qu'auparavant. Plus d'information sur la facturation et les tarifs. Plus de renseignements sur le rendement de leurs services publics. Plus de renseignements sur la manière dont le secteur de l'énergie fonctionne réellement. Ils veulent aussi obtenir de leur organisme de réglementation de l'énergie des réponses franches et faciles à comprendre.

Nous sommes parfaitement d'accord avec cela. Comment pourrions-nous autrement demeurer pertinents si nous n'écoutons pas les personnes dont la vie est touchée par nos décisions? Et comment pourrions-nous inspirer confiance si nous ne sommes pas transparents?

Les consommateurs d'énergie ont le droit d'avoir l'assurance que les dollars qu'ils payent pour de l'énergie sont investis à bon escient. C'est une priorité clé pour la CEO. Cette

année, nous avons rejeté 37 pour cent des augmentations tarifaires, en moyenne, demandées par les services publics d'électricité, exigeant que ces derniers fassent de plus grands gains d'efficacité et insistant pour qu'ils contrôlent leurs coûts. Nous avons aussi continué à positionner le réseau énergétique ontarien pour un avenir sécuritaire et fiable en nous assurant que les services publics investissaient 2,2 milliards de dollars et 1,7 milliard de dollars, respectivement, dans les réseaux électriques et de gaz naturel.

Fournir une valeur ajoutée directement aux consommateurs était une autre priorité clé cette année, et nous les avons rejoints de façon plus directe et plus fréquemment que jamais auparavant. Lors d'assemblées communautaires notamment à Innisfil, Essex, Welland et Cochrane, nous avons écouté et découvert les préoccupations des consommateurs concernant leur réseau énergétique. Grâce aux discussions tenues avec notre comité de consommateurs constitué de 100 membres, nous avons constaté l'importance d'adopter un langage clair dans toutes nos communications avec les consommateurs. Avec l'aide des panélistes, nous avons aussi créé un nouveau site Web qui répond davantage aux besoins des consommateurs en matière d'information. De plus, les 167 000 ménages qui ont reçu de l'aide grâce au nouveau Programme ontarien d'aide relative aux frais d'électricité nous ont donné une preuve éclatante de la valeur associée au fait d'offrir le programme adéquat à ceux qui en ont le plus besoin, au moment opportun.

La transparence est directement au cœur de la confiance. En rendant accessible l'information, en répondant rapidement aux questions, en traduisant nos paroles par des faits et en agissant de façon cohérente, la confiance s'étoffe progressivement.



Ce qui est notre but ultime. Nous avons désormais de robustes cadres de travail internes et externes destinés à positionner le secteur de l'énergie de l'Ontario pour un avenir plus basé sur le rendement, guidé par les résultats et plus que jamais centré sur les consommateurs. Ces cadres nous permettent de rassembler les renseignements dont nous avons besoin pour prendre des décisions éclairées – et pour transmettre les renseignements dont les consommateurs ont besoin pour faire de même – tout cela dans l'objectif d'assurer un service de qualité de la part des services publics, des tarifs raisonnables pour les consommateurs, ainsi qu'un réseau énergétique fiable et sécuritaire pour les consommateurs.

L'évolution de la CEO en un organisme de réglementation plus orienté sur les relations et centré sur les consommateurs a été un parcours difficile, bien que nécessaire. Et ce parcours n'est pas terminé. Je suis fière du travail accompli par les membres de notre conseil d'administration et notre personnel pour mettre en œuvre cette transformation, et nous apprécions les observations et la collaboration que nous avons reçues de consommateurs d'énergie, des intervenants et de nos collègues de l'industrie au cours de cette année.

Préserver le climat de confiance dans le secteur est l'une des plus importantes choses que nous pouvons faire pour aider à renforcer et à diriger l'avenir énergétique de l'Ontario.

Cordialement,



ROSEMARIE T. LECLAIR

Présidente-directrice générale
Commission de l'énergie de l'Ontario

« Cette année, nous avons rejeté 37 pour cent des augmentations tarifaires, en moyenne, demandées par les services publics d'électricité, exigeant que ces derniers fassent de plus grands gains d'efficacité et insistant pour qu'ils contrôlent leurs coûts. »

2016–
2017

Faits saillants de l'année

La valeur que nous offrons

Cette année, un accent clé de notre travail consistait à garantir que les consommateurs continuaient d'obtenir un service adéquat pour l'argent qu'ils versaient pour de l'énergie.

Notre processus de règlement des demandes et de prise de décisions est un exemple concret de cette priorité. Après un examen minutieux de 10 requêtes tarifaires majeures pour la distribution d'électricité, nous avons rejeté 37 pour cent des augmentations tarifaires, en moyenne, demandées par les services publics d'électricité. Nous les avons encouragés, dans la mesure du possible, à faire davantage de gains d'efficacité. Parallèlement à cela, nous nous sommes efforcés de concilier de plus grands gains d'efficacité avec une plus grande fiabilité, en nous assurant que les services publics continuaient à faire des investissements prudents dans le réseau énergétique de l'Ontario.

La valeur est à la fois un résultat qualitatif et quantitatif. Dans l'esprit de notre plan d'activités (2016–2019), nous avons multiplié le nombre de façons dont les consommateurs pouvaient faire entendre leur voix. Par exemple :

- Nous avons continué de consulter le **comité de consommateurs** créé l'an dernier (voir l'encadré), afin de mieux comprendre les questions que se posent les consommateurs à propos de notre réseau énergétique, ainsi que du rôle de la CEO comme organisme de réglementation indépendant et conseiller digne de confiance du gouvernement sur des questions qui relèvent de l'intérêt public.
- Nous avons visité 12 collectivités partout en Ontario et avons tenu 15 **assemblées communautaires** qui nous ont permis d'entendre les consommateurs exprimer leurs opinions sur d'importantes requêtes tarifaires.
- Nous avons obligé les services publics à utiliser les médias sociaux et autres voies numériques pour disséminer l'information relative aux requêtes importantes, en plus d'utiliser les médias imprimés.

- Nous avons participé à 45 **assemblées publiques et événements**, où nous avons répondu à des questions variées, allant des requêtes sur les tarifs de distribution aux tarifs, en passant par la terminologie en matière de facturation et les droits du consommateur.

Ces données ont orienté non seulement notre processus décisionnel, mais nous ont aussi procuré un contexte concret qui nous garde à l'affût des enjeux quotidiens auxquels sont confrontés les consommateurs.

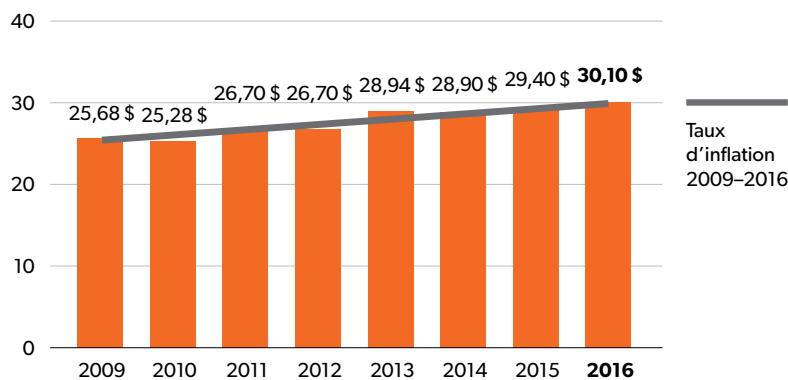
Afin de nous assurer que les consommateurs possèdent des renseignements à jour sur la CEO et qu'ils ont accès aux faits dont ils ont besoin pour naviguer dans le réseau énergétique, nous avons complètement **remodelé notre site Web** – www.oeb.ca/fr – utilisant un langage clair et ajoutant de nouveaux outils en ligne.

Nous veillons aussi à optimiser la valeur que nous offrons grâce à l'innovation. Le **Programme ontarien d'aide relative aux frais d'électricité (POAFE)** est un exemple de la manière dont nous travaillons en dehors d'un contexte réglementaire plus traditionnel afin de nous attaquer à un important problème social. Le POAFE offre des crédits mensuels directement sur les factures d'électricité pour aider à réduire les factures d'électricité des consommateurs à faible revenu. Cette année, la première année complète du programme, nous avons aidé plus de 167 000 ménages et avons appliqué des crédits de près de 59 millions de dollars sur leurs factures de services publics. En reconnaissance de ces efforts, la CEO a gagné un prestigieux prix d'innovation et leadership de la CAMPUT (l'organisme de réglementation de l'énergie et des services publics du Canada). Un plan d'évaluation est actuellement en place pour contrôler le succès du programme et cerner les domaines où des améliorations peuvent être apportées.

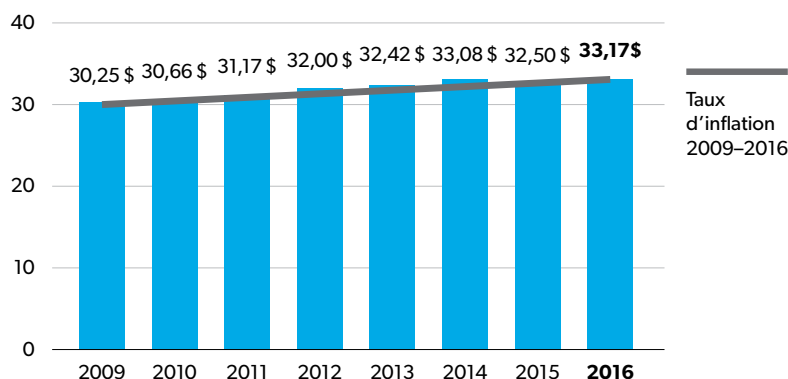
En terme d'innovation à orientation prédéterminée, nous avons répondu à une demande du gouvernement pour des conseils concernant la pertinence d'offrir **un tarif d'électricité spécial aux communautés des Premières Nations**. Afin de préparer notre réponse, nous avons mobilisé 50 communautés des

Premières Nations lors de sept assemblées partout en Ontario, notamment dans des communautés éloignées, ainsi que les distributeurs qui les desservent et des groupes de consommateurs. Avec les observations d'un comité consultatif représentant les points de vue des communautés des Premières Nations, nous avons préparé une série d'options. En décembre dernier, nous avons présenté notre rapport au gouvernement. L'option préférée fait maintenant partie de la *Loi de 2017 pour des frais d'électricité équitables*.

Électricité : Distribution des frais mensuels



Gaz naturel : Distribution des frais mensuels



Le rôle de la CEO est de mettre en balance les augmentations aux tarifs de distribution de l'électricité et de livraison du gaz naturel avec les investissements réalisés pour moderniser l'infrastructure vieillissante. Ces graphiques montrent que depuis 2009, les tarifs de distribution de l'électricité et de livraison du gaz naturel sont restés égaux au taux d'inflation ou près de celui-ci.

Fonctions du comité de consommateurs

Nous cherchons activement à obtenir les observations des consommateurs afin d'améliorer nos processus et de parvenir à de meilleurs résultats. Nous y parvenons avec le soutien de notre comité de consommateurs. Depuis sa création en 2015, le comité nous a aidés à accomplir ce qui suit :

- forger des documents et des fiches d'information pour les consommateurs concernant les nouvelles règles de commercialisation de l'énergie de la *Loi sur la protection des consommateurs d'énergie* (en vigueur en janvier 2017);
- réécrire et reconfigurer notre site Web, www.oeb.ca/fr, afin qu'il soit davantage au service du consommateur. Le nouveau site Web a été lancé en mars;
- concevoir et raffiner la Charte des consommateurs, laquelle a été lancée en mai;
- orienter la préparation de documents utilisés lors des assemblées communautaires.

« Nous concevons ce qui sera écrit à l'avenir pour les consommateurs. C'est merveilleux de savoir que vous avez participé à quelque chose comme ça! »

– Membre du comité de consommateurs

« Un grand merci pour votre aide. Oui, [le service public] m'a fait parvenir des excuses par courriel disant que c'était leur erreur et a fermé le dossier en annulant toutes les demandes de recouvrement. Ils m'ont aussi fait parvenir une lettre de confirmation. Encore une fois merci : votre aide est importante pour moi! »

– Commentaire d'un consommateur



2016–
2017

Faits saillants de l'année

Les promesses que nous avons remplies

Agir dans l'intérêt public signifie de remplir nos promesses – chaque jour.

Dans notre plan d'activités (2016–2019), nous nous sommes engagés à protéger et à habiliter les consommateurs. Afin de les protéger, nous avons annoncé en janvier dernier de **nouvelles règles en vertu de la Loi de 2010 sur la protection des consommateurs d'énergie révisée** qui interdisent notamment aux détaillants d'énergie de demander aux consommateurs de signer un contrat d'énergie pendant qu'ils se trouvent à leur domicile. Nous avons aussi révisé les documents que les détaillants doivent montrer aux consommateurs avant de conclure un contrat d'énergie, en simplifiant le langage utilisé et en présentant les renseignements dans un format plus clair et compréhensible.

De plus, nous avons lancé notre **nouvelle Charte des consommateurs** – la toute première en son genre au Canada. Grâce aux observations de notre comité de consommateurs et d'un groupe de travail de l'industrie, la Charte décrit les droits et les responsabilités des consommateurs d'électricité et de gaz naturel, et engage également la CEO à protéger ces droits. Elle explique clairement les six droits que les consommateurs possèdent aux termes des règles et des règlements existants de la CEO, notamment le droit :

- de bénéficier d'un service fiable et sûr;
- de bénéficier de factures exactes et en temps opportun;
- de bénéficier de politiques de dépôt de garantie équitables;
- de bénéficier de pratiques de débranchement et de rebranchement équitables;
- de bénéficier d'un processus de règlement des différends équitable, raisonnable et en temps opportun;
- à la vie privée.

Par le truchement des nouvelles mesures législatives entrées en vigueur en février, la CEO a reçu le pouvoir **d'interdire aux services publics d'électricité de débrancher un service durant les mois d'hiver**. Nous avons utilisé ce pouvoir pour interdire aux services publics de débrancher ou de menacer de débrancher des foyers en raison d'un non-paiement pour le reste de l'hiver et pour exiger que les foyers soient rebranchés dès que possible, sans frais. Nous avons aussi commencé l'examen d'autres règles existantes du service à la clientèle afin de nous assurer qu'elles reflètent un juste équilibre entre la protection des consommateurs et les besoins d'exploitation permanents des services publics.

En ce qui concerne les questions de conformité et d'exécution, nous continuons à étudier un large éventail de problèmes de conformité couvrant notamment la commercialisation de l'énergie, les infractions en matière de permis, les cas liés aux compteurs divisionnaires d'unité et la capacité des services publics à soutenir le nouveau Programme ontarien d'aide relative aux frais d'électricité. En particulier, **nous avons réalisé 31 inspections**, desquelles ont découlé **six instances d'exécution**.

Afin d'appuyer notre mandat axé sur les consommateurs et sur les résultats, nous avons investi dans de nouveaux systèmes administratifs, notamment une **infrastructure de la TI totalement modernisée** et un nouveau système de gestion de contenu. Nous avons aussi investi dans un nouveau **système de mobilisation des consommateurs** qui saisit les renseignements reliés aux intervenants qui participent à nos assemblées communautaires.

Notre mandat en matière de protection des consommateurs se reflète également dans la manière dont nous établissons les tarifs de distribution pour l'électricité et le gaz naturel, et dans la manière dont nous gérons le prix des produits de base. Nous recherchons par exemple des preuves de prix raisonnables, de bonne fiabilité et de qualité du service. Lorsqu'il est question de l'électricité, la *Loi de 2017 pour des frais d'électricité équitables* définira la façon dont les prix du produit de base sont fixés afin d'offrir un rabais de 25 pour cent sur la facture mensuelle d'un consommateur résidentiel « témoin » moyen. Après le 30 avril 2018, les augmentations sur la facture du consommateur témoin seront maintenues au taux d'inflation.

Afin de protéger les consommateurs et le réseau énergétique à long terme, nous avons tablé sur les objectifs fixés l'an dernier dans la Feuille de route de la grille tarifaire réglementée (GTR) et avons élaboré des **lignes directrices pilotes sur la GTR** afin de commencer à explorer de nouvelles options prioritaires liées ou non liées aux prix au moyen de projets pilotes.

Cinq services publics ont présenté des demandes complètes pour un projet pilote. **Les projets pilotes d'Alectra Utilities, de London Hydro et d'Oshawa Power and Utilities Corporation**, qui touchent environ 18 000 consommateurs, devraient commencer à la fin de 2017 et resteront en vigueur pendant un an. Le reste des demandes sont en cours d'examen.

Les projets pilotes approuvés détermineront les points suivants :

- La structure de prix permet-elle une exploitation plus efficace du réseau d'électricité sans nuire aux investissements?
- Les prix et la structure de prix procurent-ils aux consommateurs des incitatifs et des occasions de réduire

leurs factures d'électricité en déplaçant le moment où ils consomment de l'électricité et en réduisant leur demande en période de pointe?

- Offrir plus de renseignements et d'observations aux consommateurs d'énergie aide-t-il ceux-ci à mieux comprendre l'incidence de leurs décisions en matière de consommation d'énergie sur leurs factures mensuelles?

Les consommateurs qui participeront paieront les véritables prix pilotes. Une période d'étude de 12 mois nous permettra d'évaluer l'acceptation, la compréhension et le consentement des consommateurs à payer pour certains aménagements de prix. Les résultats des projets pilotes seront disponibles en 2019.

« Les projets pilotes de la GTR sont des expériences basées sur les prix qui permettront à une expérience concrète et aux préférences des consommateurs d'orienter une approche refaçonée concernant la façon dont sont établis les prix de l'électricité. En fin de compte, l'objectif est de dégager davantage de valeur pour le réseau électrique ainsi que pour les consommateurs. »

– Ceiran Bishop, directeur, Politique stratégique, CEO

« C'était très intéressant d'en apprendre plus sur la CEO... cela signifie que nous disons à plus de gens dans notre collectivité où trouver des renseignements. Pouvoir fournir des observations destinées à créer un site Web convivial et une Charte des consommateurs a valu le coup! »

– Ruth, membre du comité de consommateurs



2016–
2017

Faits saillants de l'année

Les enjeux que nous avons abordés

Des changements fondamentaux s'opèrent dans le secteur de l'énergie, lesquels sont rendus possibles par des avancées technologiques qui influencent la manière dont l'énergie est produite, transportée et consommée. Alors que la nouvelle technologie du réseau intelligent marque une transformation profonde en terme d'amélioration de la fiabilité du système et du rendement des services publics, par exemple, elle comporte aussi des risques reliés à la confidentialité des renseignements sur les consommateurs et à la sécurité du réseau lui-même.

En réponse à ce nouveau type de risque, nous avons constitué l'an dernier un groupe de travail de l'industrie pour examiner les meilleures pratiques qui aideraient à **atténuer ou à répondre aux menaces à la cybersécurité à l'échelle de l'Amérique du Nord**. Cette année, nous avons continué à travailler avec l'industrie afin d'élaborer un cadre de travail qui aidera à protéger l'infrastructure essentielle de l'Ontario. Le cadre de travail, qui sera lancé le 1^{er} janvier 2018, crée une approche commune pour évaluer les niveaux de risque et la préparation pour y faire face. Il crée aussi des objectifs de contrôle, offre une orientation sur l'évaluation et la conformité et maintient la responsabilisation de chaque service public.

Le nouveau **Programme de plafonnement et d'échange** de la province a été annoncé en 2016 et a été déployé en janvier 2017. La CEO a élaboré un cadre de réglementation pour établir la manière dont les services publics de gaz naturel pourraient recouvrer les coûts liés au plafonnement et à l'échange (voir l'encadré à la page 11).

Nous avons entrepris une recherche sur les expériences d'autres collectivités publiques (en particulier le Québec et la Californie) pour aborder les questions réglementaires reliées aux programmes de plafonnement et d'échange. En avril, nous avons organisé une série de rencontres pour discuter des éléments clés que devrait inclure le cadre de

réglementation de l'Ontario. En mai, nous avons publié un document de travail interne qui décrit notre position pour aborder ces questions, ainsi que diverses options.

De plus, en ce qui concerne le secteur du gaz naturel, nous avons saisi l'occasion pour établir un cadre de travail commun afin de **permettre l'expansion du service de gaz naturel** aux collectivités ontariennes qui n'ont pas accès à ce service et pour lesquelles offrir le gaz naturel aux tarifs existants n'est pas une solution rentable. Le nouveau cadre ouvre la porte à des tarifs « indépendants » ou à des frais supplémentaires qui reflètent les coûts plus élevés associés au branchement du service de gaz naturel de ces collectivités.

La consolidation de l'industrie est un autre exemple de la réactivité de la CEO aux changements qui transforment rapidement le secteur de l'énergie de l'Ontario. Cette année, il y a eu une consolidation importante, qu'a approuvée la CEO en décembre dernier. La fusion de PowerStream, Horizon Utilities, Enersource et Hydro One Brampton fait d'Alectra Utilities le deuxième plus important service public d'électricité appartenant à une municipalité en fonction de la clientèle en Amérique du Nord, avec plus d'un million de consommateurs. Nous prévoyons d'autres consolidations de ce genre à l'avenir, alors que les compagnies d'électricité et leurs actionnaires envisagent des transactions qui peuvent créer de plus grands gains d'efficacité et avantages pour leurs consommateurs, et alors qu'ils mettent à disposition les ressources exigées pour développer les avancées technologiques et les innovations en matière de service auxquelles les consommateurs s'attendent.

Au fil de l'évolution de la technologie et comme les profils et les besoins des consommateurs s'adaptent, notre rôle à titre d'organisme de réglementation indépendant continue aussi de changer. Cette année, dans le cadre de l'accent que nous mettons sur les résultats et le rendement des services publics, nous avons produit un **nouveau Handbook for Utility Rate Applications**

(livret sur les tarifs des services publics) qui décrit les principes et les attentes clés régissant les requêtes tarifaires. Le livret concerne tous les services publics dont les tarifs sont réglementés, avec l'objectif de les aider à planifier afin d'obtenir les résultats requis pour fonctionner le plus efficacement possible. Ces résultats sont reflétés dans les fiches d'évaluation annuelle des services publics, accessibles à www.oeb.ca/fr. Ce nouveau livret s'ajoute au **Handbook to Electricity Distributor and Transmitter Consolidations (guide sur la fusion des distributeurs et des transporteurs d'électricité)**, publié l'an dernier, qui aiguille les requérants, les actionnaires et les consommateurs sur la manière dont la CEO évaluera les mérites des requêtes en fusion présentées par les services publics.

Programme de plafonnement et d'échange de l'Ontario

Que signifie le nouveau Programme de plafonnement et d'échange pour les consommateurs?

- C'est un élément central de la solution de la province pour lutter contre le changement climatique qui vise à réduire les émissions de gaz à effet de serre (GES) dans la province.
- Les services publics de gaz naturel ont désormais l'obligation de respecter le Programme de plafonnement et d'échange, notamment d'acheter des crédits de pollution, appelés les « droits d'émission » pour les GES qui sont produits lorsque le gaz naturel est utilisé par les services publics et par leurs consommateurs résidentiels et certains de leurs consommateurs d'affaires.
- Les consommateurs résidentiels paient un frais pour les émissions reliées à leur consommation de gaz naturel, y compris pour chauffer leur foyer et leur eau. Le frais est inclus dans la rubrique frais de livraison de la facture de leur service public.
- Tarifier le carbone donne aux consommateurs résidentiels et d'affaires un incitatif pour réduire leurs émissions et conserver l'énergie.

« Lorsque la CEO nous a réunis pour commencer les discussions autour d'un cadre de travail pour cerner les meilleures pratiques dans le domaine de la cybersécurité, ce que j'ai trouvé le plus rafraîchissant a été leur volonté, comme organisme de réglementation, de chercher un consensus. Nous étions tous là à titre de collègues, avec le même but de créer un outil diagnostique autonome pour évaluer notre niveau de risque. De même, nos discussions ont entraîné une importante sensibilisation dans l'ensemble de notre vaste système concernant les questions de cybersécurité, ce qui, de mon point de vue, représentait un résultat des plus utiles. »

– Todd Wilcox, président et chef de l'exploitation, North Bay Hydro, et ancien président, Electricity Distributors Association

« Alectra Utilities a travaillé fort pour présenter une bonne analyse de rentabilisation à la CEO dans laquelle nous avons identifié les importants avantages financiers pour les consommateurs découlant de notre fusion et de l'acquisition d'Hydro One Brampton. Travailler efficacement dans le cadre du processus d'approbation réglementaire nous a permis de respecter nos échéanciers et d'être rapidement prêts à mettre sur pied la nouvelle société Alectra. Alors que nous faisons la transition vers une entreprise de services énergétiques moderne et intégrée, nous continuerons à compter sur notre solide relation de travail avec la CEO et à travailler avec elle afin de fournir une valeur ajoutée à nos consommateurs et à nos intervenants. »

– Brian Bentz, président et chef de la direction, Alectra Inc.

« Les assemblées communautaires et la sensibilisation des consommateurs nous permettent d'entendre directement ce qu'ont à dire les gens qui paient des factures au moyen d'un processus le plus pratique et le moins intimidant possible. Nous avons écouté les questions, les préoccupations et les commentaires des consommateurs et avons rapporté ces renseignements dans la salle d'audience, où ils modifient réellement la façon dont nous examinons les requêtes et prenons des décisions. Au départ, je n'étais pas certaine si cela allait fonctionner, mais maintenant que j'ai constaté la différence positive que cela fait pour les consommateurs et notre processus d'audience, je suis vraiment très heureuse que nous respections cette marche à suivre. »

– Kristi Sebalj, registraire, Commission de l'énergie de l'Ontario

Notre rendement

La CEO mesure son rendement à l'aide d'une fiche d'évaluation équilibrée. On a établi des indicateurs de rendement pour soutenir les quatre objectifs principaux définis dans les objectifs du plan d'activités 2016–2019 :

1. Habilitation des consommateurs
2. Augmentation du rendement des services publics
3. Favorisation de l'accès à des choix concurrentiels en matière d'énergie
4. Accroissement de l'efficacité réglementaire

Un cabinet de vérification indépendant a évalué le rendement de la CEO dans l'exécution des initiatives du plan d'activités au cours de la dernière année. Le vérificateur a vérifié notre **taux de réussite de 97 pour cent** dans la réalisation des objectifs du plan d'activités 2016–2019.

La fiche d'évaluation qui suit décrit les quatre objectifs principaux. Chaque initiative au sein d'un objectif est pondérée et comporte des mesures prioritaires et des étapes clés pour faciliter sa réalisation. Le résultat de chaque initiative s'appuie sur l'atteinte de chaque étape. Si l'initiative n'est pas réalisée à 100 pour cent, on peut lui attribuer un résultat partiel. Les résultats des initiatives sont additionnés pour obtenir le rendement global.

1 Habilitation des consommateurs

Au cours des dernières années, la CEO a adopté une approche de réglementation beaucoup plus axée sur les consommateurs. Cette nouvelle approche vise à rehausser le niveau de connaissances concernant l'énergie parmi les consommateurs en les munissant des outils et des renseignements dont ils ont besoin pour faire des choix éclairés en matière d'énergie.

Au cours de cette période de planification, la CEO mettra à contribution sa nouvelle table ronde de consommateurs pour intervenir plus tôt et plus directement auprès des consommateurs afin de mettre en œuvre une réglementation qui non seulement reflète l'évolution du secteur de l'énergie et tient compte de l'intérêt public de manière plus générale, mais qui produit aussi des résultats significatifs pour ceux qui payent les factures.

Nous chercherons également des occasions de rehausser davantage l'accessibilité du processus d'arbitrage pour les consommateurs moyens résidentiels et les petites entreprises, en mettant en place des outils et des processus améliorés de représentation des consommateurs, notamment des assemblées communautaires et d'autres stratégies que nous avons déterminées récemment, au terme de notre examen des pratiques exemplaires en matière de modèles de représentation des consommateurs.

Enfin, nous poursuivrons nos efforts au profit de l'amélioration des connaissances concernant l'énergie, en améliorant les outils et les renseignements que la CEO met à la disposition des consommateurs afin qu'ils prennent des décisions en matière d'énergie en toute connaissance de cause et qu'ils comprennent mieux le rendement des services publics de gaz naturel et d'électricité.

INITIATIVE	MESURES PRIORITAIRES	RÉSULTAT DE LA VÉRIFICATION
Sensibilisation des consommateurs	Sensibilisation et mobilisation efficaces de la collectivité, appuyées par une nouvelle fonction des affaires publiques, pour rehausser la qualité, la quantité et l'accessibilité des ressources mises à la disposition des consommateurs d'énergie. Mettre en place une table ronde des consommateurs, à titre de ressource supplémentaire permettant d'obtenir des commentaires du public et de mettre à l'essai les produits de mobilisation et les orientations de la politique réglementaire.	
Représentation des consommateurs dans la prise de décisions	Rendre opérationnel le nouveau modèle de représentation des consommateurs afin d'assurer l'efficacité et la transparence de cette représentation dans le cadre des procédures de la CEO. Améliorer l'accessibilité au processus d'arbitrage pour les consommateurs résidentiels et les petits consommateurs en déplaçant les audiences de la CEO dans les collectivités concernées par la requête et en offrant davantage de possibilités de participer.	90 % L'élaboration d'un guide des consommateurs sur le processus d'audience de la CEO a été plus longue que prévu et n'a pas été achevée selon l'échéancier.
Protection des consommateurs	Élaborer une Charte des consommateurs ou une déclaration des droits du consommateur. Étudier les approches à l'égard du renforcement de la capacité de supervision de la CEO afin de mieux défendre les consommateurs et de mieux répondre à leurs besoins.	83 % Les consultations sur un processus amélioré de traitement des plaintes ont été amorcées, mais ne sont pas terminées. Nous avons concentré nos efforts pour offrir aux consommateurs des renseignements importants sur leurs droits, leurs responsabilités et la manière dont la CEO peut les aider avec leurs plaintes concernant les services publics. Le fait de nous fonder sur le processus existant de traitements des plaintes a permis de terminer plus rapidement la Charte. Un processus révisé et amélioré de traitement des plaintes sera déployé en 2018 dans le cadre d'améliorations au service à la clientèle.
Programme ontarien d'aide relative aux frais d'électricité (demande ministérielle)	Mettre en œuvre le Programme ontarien d'aide relative aux frais d'électricité (POAFE) pour offrir un soutien continu sous forme de baisses de tarifs aux consommateurs à faible revenu. Mener une évaluation et une maintenance continues du programme, au besoin.	
Loi sur la protection des consommateurs d'énergie (demande ministérielle)	Achever l'examen de la <i>Loi de 2010 sur la protection des consommateurs d'énergie</i> et mettre en œuvre les mesures approuvées, le cas échéant.	
Assistance sur les tarifs pour les Premières Nations (demande ministérielle)	Répondre à la demande du ministre pour obtenir des conseils sur les tarifs pour les consommateurs d'électricité les Premières Nations.	
Prix au détail des carburants de transport (demande ministérielle)	Répondre à la demande du ministre pour obtenir des conseils sur les prix au détail des carburants de transport.	
TOTAL : 95 %		

Notre rendement

2 Augmentation du rendement des services publics

L'un des principaux objectifs de la CEO consiste à s'assurer que les services publics offrent des services économiques, fiables et réactifs aux consommateurs. La création d'un environnement qui favorise l'intégrité financière des services publics et rehausse le rendement opérationnel est essentielle à l'atteinte de cet objectif.

Au cours de cette période de planification, la CEO poursuivra ses initiatives visant à permettre aux services publics d'entreprendre une meilleure planification, d'optimiser les décisions d'investissement et de contrôler et classer par ordre de priorité les dépenses afin de mieux en gérer les répercussions sur les consommateurs. Nous veillerons également à ce que les politiques réglementaires encouragent l'innovation, appuient la consolidation et prennent suffisamment en compte l'évolution des risques commerciaux encourus par les services publics.

INITIATIVE	MESURES PRIORITAIRES	RÉSULTAT DE LA VÉRIFICATION
Gouvernance exemplaire	Élaborer des lignes directrices pour les services publics réglementés au sujet des pratiques exemplaires en matière de gouvernance d'entreprise, dans le but d'encourager une gouvernance qui protège les consommateurs et rehausse leur confiance et celle des investisseurs à l'égard des entités réglementées.	
Décisions d'investissement optimales	Examiner les politiques de tarification pour appuyer la planification de l'infrastructure et les décisions d'investissement en vue d'améliorer les mesures incitatives pour la prise de décisions optimales.	
Planification de l'approvisionnement en gaz naturel	Effectuer un examen de la planification de l'approvisionnement en gaz par les services publics de gaz et de toute autre question découlant du marché annuel du gaz naturel, y compris l'examen du mécanisme de rajustement trimestriel des tarifs pour le gaz naturel, en vue de garantir que les services répondent aux besoins des clients de manière optimale.	
Cadre de surveillance du rendement	Établir des cadres efficaces pour la production de rapports, ainsi que de meilleurs mécanismes de vérification et d'analyse comparative, et une meilleure capacité à entreprendre des analyses des activités afin d'aider la CEO à augmenter le rendement des services publics.	
TOTAL : 100 %		

Favorisation de l'accès à des choix concurrentiels en matière d'énergie

La CEO est consciente des changements fondamentaux qui s'opèrent dans le secteur de l'énergie et qui sont rendus possibles par des avancées technologiques importantes qui influent sur la manière dont l'énergie est produite, transportée et consommée. Des changements très concrets viennent bouleverser nos marchés de l'énergie et la manière dont les consommateurs interagissent avec ces marchés. La CEO devra veiller à ce que ses politiques réglementaires et ses processus tiennent compte de cette évolution, tout en continuant à refléter ses mandats visant à satisfaire l'intérêt public et à protéger les consommateurs.

Au cours de cette période de planification, la CEO s'efforcera de mettre à jour ses politiques réglementaires de manière à suivre le rythme de l'évolution du secteur de l'énergie. Nous concentrerons nos efforts sur l'amélioration de la démarche de tarification afin d'offrir davantage de choix aux consommateurs, d'appuyer la politique consistant à « mettre la priorité sur la conservation » et les autres orientations des politiques publiques et de favoriser l'accès à de meilleures options énergétiques pour tous les consommateurs. En outre, nous renforcerons nos moyens de supervision de la préparation aux enjeux de cybersécurité.

INITIATIVE	MESURES PRIORITAIRES	RÉSULTAT DE LA VÉRIFICATION
Tarifs de distribution d'électricité plus intelligents	Effectuer et mettre en œuvre des changements dans les tarifs de distribution pour les clients résidentiels des services d'électricité, dans le but de soutenir l'utilisation efficace de l'infrastructure électrique et de formuler et d'évaluer les options relatives aux changements dans la conception des tarifs pour les clients non résidentiels des services d'électricité.	
Cybersécurité	Poursuivre l'élaboration d'un cadre réglementaire en matière de cybersécurité, axé sur les risques, aux fins de supervision par la CEO de la protection assurée par les distributeurs d'électricité des données des consommateurs et de la sécurité du réseau de distribution.	
Tarifs d'électricité plus intelligents	Élaborer une méthodologie révisée pour la grille tarifaire réglementée et la mettre en œuvre telle qu'elle a été approuvée. Inclure une évaluation des options pour une affectation plus efficace des coûts liés à l'approvisionnement dans le cadre du rajustement global pour encourager la conservation, en donnant des signaux de prix compréhensibles pour les clients.	
Évaluation du cadre de gestion axée sur la demande en gaz naturel	Continuer d'élaborer le cadre par l'intermédiaire d'études comprenant un potentiel réalisable d'économies de gaz naturel en Ontario et l'utilisation de la gestion axée sur la demande pour différer l'investissement dans l'infrastructure. Évaluer le rendement du cadre d'ici le 1 ^{er} juin 2018.	
Plafonnement et échange	Élaborer et mettre en œuvre le cadre réglementaire nécessaire pour s'attaquer aux enjeux liés à la tarification issus du programme de plafonnement et d'échange.	
Évolution du secteur de l'énergie	Effectuer un examen de l'évolution du marché des services énergétiques en Ontario, cerner les tendances naissantes et leurs implications par rapport aux prix, aux services, à l'utilisation de l'infrastructure, ainsi qu'aux entreprises réglementées en Ontario. S'attaquer aux obstacles réglementaires qui limitent les capacités des services énergétiques estimés, pour faire concurrence en Ontario.	
TOTAL : 100 %		

Notre rendement

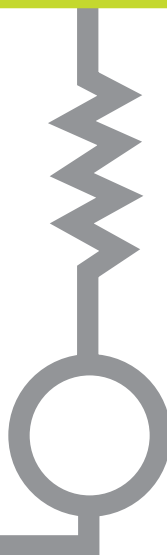
4 Accroissement de l'efficacité réglementaire

La CEO a adopté une philosophie d'amélioration continue vis-à-vis de la réglementation du secteur de l'énergie. Elle applique également cette philosophie à son propre travail d'arbitrage et d'élaboration de politiques réglementaires.

Au cours des dernières années, la CEO a beaucoup œuvré à faire évoluer ses processus réglementaires afin de garantir qu'ils sont accessibles, proportionnels, objectifs et qu'ils produisent des résultats qui sont dans l'intérêt public.

Au cours de cette période de planification, nous continuerons à améliorer notre modèle d'arbitrage et notre cadre d'évaluation des politiques afin de garantir qu'ils permettent à la CEO de s'acquitter de son mandat visant à satisfaire l'intérêt public, tout en répondant aux besoins des intervenants et des consommateurs touchés par nos décisions.

INITIATIVE	MESURES PRIORITAIRES	RÉSULTAT DE LA VÉRIFICATION
Cadre de mobilisation des intervenants	Mettre en œuvre un cadre de mobilisation des intervenants comprenant des forums exécutifs annuels sur l'énergie, une table ronde de consultation du président et des comités permanents chargés de la réglementation et des affaires de l'industrie.	60 % La table ronde de consultation du président a été restructurée et ses membres ont été renouvelés au cours de l'année. Durant la réalisation de ce processus, aucune rencontre ne s'est tenue.
Processus d'arbitrage	Après avoir fructueusement mis en œuvre un poste de registraire au cours de l'exercice 2014, la CEO cherchera des occasions d'améliorer davantage l'efficacité et l'efficacité de ses processus d'arbitrage.	
Cadre d'évaluation des politiques	Peaufiner le cadre d'évaluation des politiques mis au point en 2011 afin d'établir une fonction permanente et de mettre en œuvre une évaluation systémique des politiques en vue d'assurer l'efficacité continue des politiques et programmes réglementaires.	
		TOTAL : 93 %



Rapport sur les coûts de la réglementation

Conformément à son engagement à assurer une bonne gouvernance d'entreprise, la CEO présente chaque année un rapport sur les coûts réglementaires associés à la supervision des secteurs du gaz et de l'électricité de l'Ontario.

Les trois mesures suivantes ont été répertoriées :

- variation procentuelle de la moyenne mobile sur trois ans des charges d'exploitation;
- moyenne mobile sur trois ans des charges d'exploitation, exprimée en pourcentage du revenu des industries;
- moyenne mobile sur trois ans des charges d'exploitation par consommateur final.

Le tableau suivant illustre les moyennes mobiles sur trois ans de chacune de ces mesures des coûts réglementaires :

	CEO		
	2016-2017	2015-2016	2014-2015
Consommateurs d'électricité ^a	5 111 254	5 059 415	4 989 967
Consommateurs de gaz naturel ^a	3 581 123	3 540 089	3 489 238
Mesure n° 1 : Charges d'exploitation par consommateur (\$ par année/consommateur)	5,25 \$	5,71 \$	4,43 \$
Moyenne mobile sur 3 ans	5,13 \$	4,79 \$	4,34 \$
Revenu des industries (B \$) ^b	28,1 \$	28,3 \$	26,9 \$
Mesure n° 2 : Charges d'exploitation exprimées en pourcentage du revenu des industries	0,16 %	0,17 %	0,14 %
Moyenne mobile sur 3 ans	0,16 %	0,15 %	0,15 %
Charges d'exploitation ^c	45 676 603 \$	49 120 150 \$	37 535 707 \$
Mesure n° 3 : Variation procentuelle des charges d'exploitation	-7,01 %	30,86 %	5,45 %
Moyenne mobile sur 3 ans	9,77 %	11,57 %	3,26 %

Notes :

a) Source : Présentation de rapports et tenue de dossiers de la CEO.

b) Source : Données de 2014-2015 à 2016-2017 fondées sur diverses sources de la CEO, de la SIERE et de Statistique Canada.

c) Source : États financiers de la Commission de l'énergie de l'Ontario. Les chiffres utilisés représentent les dépenses totales présentées dans l'état des résultats et de l'actif net. Les dépenses totales comprennent les coûts recouvrables en vertu de l'article 30 et de l'article 79.2 de la *Loi de 1998 sur la Commission de l'énergie de l'Ontario* de 8 365 620 \$ en 2016-2017, de 14 217 773 \$ en 2015-2016 et de 5 040 662 \$ en 2014-2015. Les frais des intervenants que les entités régies devaient payer ne font pas partie des charges de la CEO et ne sont donc pas compris dans les dépenses totales.

Commentaires :

Mesure n° 1 : Charges d'exploitation par consommateur

Les charges d'exploitation par consommateur ont diminué de 0,46 \$ (8 %) de 2015-2016 à 2016-2017 en raison d'une diminution des charges d'exploitation de la CEO, comme l'indique la mesure n° 3 figurant plus bas.

Mesure n° 2 : Charges d'exploitation exprimées en pourcentage du revenu des industries

Le revenu de l'industrie est demeuré stable au cours de la période allant de 2014-2015 à 2016-2017. Les charges d'exploitation de la CEO exprimées en pourcentage du revenu des industries sont demeurées constantes durant cette période.

Mesure n° 3 : Variation procentuelle des charges d'exploitation

Les charges d'exploitation ont diminué de 3,4 millions de dollars (7 %) de 2015-2016 à 2016-2017, alors que le Programme ontarien d'aide relative aux frais d'électricité est passé du mode déploiement/démarrage à la phase d'administration.

Adjudication des frais et coûts administratifs du POAFE

L'article 30 de la *Loi de 1998 sur la Commission de l'énergie de l'Ontario (Loi sur la CEO)* stipule que la CEO « peut ordonner à une personne de payer tout ou partie des frais engagés par une autre personne relativement à sa participation à une instance devant elle, à une procédure relative aux avis et aux observations visée à l'article 45 ou 70.2 ou à toute autre consultation que la Commission entreprend. » Ces frais peuvent comprendre les frais engagés par la Commission et les parties intéressées. De plus, l'article 79.2 de la *Loi sur la CEO* autorise la CEO à récupérer les coûts liés à l'administration du POAFE.

Les frais de la CEO sont ceux engagés par la CEO relativement à une instance ou à des processus de consultation en particulier (p. ex. les services d'experts-conseils, la transcription des délibérations des tribunaux et les réunions qui exigent de se déplacer) et ils sont pris en compte dans les états financiers de la CEO. Les entités réglementées sont tenues de payer ces frais à la CEO pour des instances et processus de consultation en particulier. Les frais engagés par les parties intéressées sont ceux que les entités réglementées doivent payer aux intervenants qui participent à des instances et aux parties intéressées qui prennent part à des processus de consultation. L'adjudication des frais des intervenants est régie par la Directive de pratique concernant l'adjudication des frais de la CEO. Ces frais ne figurent pas dans les états financiers de la CEO.

Le tableau suivant décrit les frais remboursés au cours de l'exercice 2017 :

	2017
Frais de la CEO récupérables en vertu de l'article 30	
– audiences relatives au gaz naturel	1 516 175 \$
– audiences relatives à l'électricité	2 569 532
Frais de la CEO récupérables en vertu de l'article 79.2	
– coûts administratifs du POAFE récupérables auprès de la SIERE	4 279 913
Frais engagés par les parties intéressées récupérables en vertu de l'article 30 pour des processus de consultation lancés par la CEO	
– audiences relatives au gaz naturel	1 236 269
– audiences relatives à l'électricité	103 674
Frais engagés par les intervenants récupérables en vertu de l'article 30 pour des instances lancées par le demandeur	
– audiences relatives au gaz naturel	1 728 368
– audiences relatives à l'électricité	2 072 491
Frais totaux pour 2017	13 506 422 \$

États financiers

Responsabilité de la direction

La direction de la Commission de l'énergie de l'Ontario est responsable de l'intégrité et de la présentation fidèle des états financiers et des autres renseignements présentés dans le rapport annuel. Les états financiers ont été préparés par la direction conformément aux normes comptables canadiennes pour le secteur public. La préparation des états financiers exige nécessairement que la direction fasse preuve de jugement et qu'elle emploie les meilleures estimations, particulièrement lorsque l'effet des transactions touchant l'exercice en cours ne peut pas être déterminé avec certitude avant les prochains exercices.

La Commission de l'énergie de l'Ontario a recours à des systèmes de contrôle comptable internes conçus pour offrir une assurance raisonnable que des renseignements financiers fiables sont disponibles rapidement, que l'actif et le passif de la Commission de l'énergie de l'Ontario soient comptabilisés adéquatement et que la sauvegarde de l'actif soit assurée.

Les états financiers ont été examinés et approuvés par le Comité de gestion de la Commission de l'énergie de l'Ontario. De plus, ils ont fait l'objet d'une vérification de la part du vérificateur général de l'Ontario, dont le rapport suit.



Julie Mitchell

Vice-présidente, Solutions liées aux gens, à la culture et à l'entreprise

Le 5 juillet 2017



Office of the Auditor General of Ontario
Bureau du vérificateur général de l'Ontario

Rapport de l'auditeur indépendant

À la Commission de l'énergie de l'Ontario

J'ai effectué l'audit des états financiers ci-joints de la Commission de l'énergie de l'Ontario, qui comprennent l'état de la situation financière au 31 mars 2017, et les états des résultats de fonctionnement et de l'actif net et des flux de trésorerie pour l'exercice clos à cette date, ainsi qu'un résumé des principales méthodes comptables et d'autres informations explicatives.

Responsabilité de la direction pour les états financiers

La direction est responsable de la préparation et de la présentation fidèle de ces états financiers conformément aux normes comptables canadiennes pour le secteur public, ainsi que du contrôle interne qu'elle considère comme nécessaire pour permettre la préparation d'états financiers exempts d'anomalies significatives, que celles-ci résultent de fraudes ou d'erreurs.

Responsabilité de l'auditeur

Ma responsabilité consiste à exprimer une opinion sur les états financiers, sur la base de mon audit. J'ai effectué mon audit selon les normes d'audit généralement reconnues du Canada. Ces normes requièrent que je me conforme aux règles de déontologie et que je planifie et réalise l'audit de façon à obtenir l'assurance raisonnable que les états financiers ne comportent pas d'anomalies significatives.

Un audit implique la mise en œuvre de procédures en vue de recueillir des éléments probants concernant les montants et les informations fournis dans les états financiers. Le choix des procédures relève du jugement de l'auditeur, et notamment de son évaluation des risques que les états financiers comportent des anomalies significatives, que celles-ci résultent de fraudes ou d'erreurs. Dans l'évaluation de ces risques, l'auditeur prend en considération le contrôle interne de l'entité portant sur la préparation et la présentation fidèle des états financiers afin de concevoir des procédures d'audit appropriées aux circonstances, et non dans le but d'exprimer une opinion sur l'efficacité du contrôle interne de l'entité. Un audit comporte également l'appréciation du caractère approprié des méthodes comptables retenues et du caractère raisonnable des estimations comptables faites par la direction, de même que l'appréciation de la présentation d'ensemble des états financiers.

J'estime que les éléments probants que j'ai obtenus sont suffisants et appropriés pour fonder mon opinion d'audit.

Opinion

À mon avis, les états financiers donnent, dans tous leurs aspects significatifs, une image fidèle de la situation financière de la Commission de l'énergie de l'Ontario au 31 mars 2017, ainsi que des résultats de son exploitation et de ses flux de trésorerie pour l'exercice clos à cette date, conformément aux normes comptables canadiennes pour le secteur public.

20 Dundas Street West
Suite 1530
Toronto, Ontario
M5G 2C2
416-327-2381
fax 416-327-9862
tty 416-327-6123

20, rue Dundas ouest
suite 1530
Toronto (Ontario)
M5G 2C2
416-327-2381
télécopieur 416-327-9862
ats 416-327-6123

www.auditor.on.ca

Toronto (Ontario)
Le 5 juillet 2017

La vérificatrice générale

Bonnie Lysyk, MBA, CPA, CA, ECA

État de la situation financière

En date du 31 mars 2017

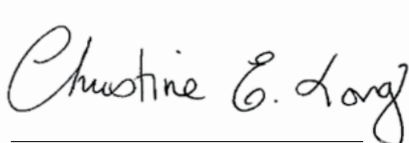
	2017	2016
ACTIF		
<i>Actif à court terme :</i>		
Encaisse (note 9)	13 274 921 \$	8 616 823 \$
Investissements – courants (note 9)	—	3 850 613
Comptes débiteurs (note 9)	635 949	1 249 054
Coûts liés au processus de réglementation devant être évalués (note 9)	4 547 463	2 436 533
Dépôts et charges payées d'avance	355 569	411 535
Total de l'actif à court terme	18 813 902	16 564 558
<i>Actif à long terme :</i>		
Immobilisations (note 5)	3 541 382	2 802 373
Total de l'actif à long terme	3 541 382	2 802 373
TOTAL DE L'ACTIF	22 355 284 \$	19 366 931 \$
PASSIF		
<i>Passif à court terme :</i>		
Revenus reportés (note 3b)	1 094 242 \$	— \$
Comptes créditeurs et charges à payer	6 847 048	6 803 732
Total du passif à court terme	7 941 290	6 803 732
<i>Passif à long terme :</i>		
Revenus reportés liés aux immobilisations (note 3c)	2 820 979	1 820 005
Incitatif de location reporté (note 8)	930 083	1 268 255
Passif au titre du régime de retraite (note 6b)	207 933	276 049
Total du passif à long terme	3 958 995	3 364 309
TOTAL DU PASSIF	11 900 285 \$	10 168 041 \$
Réserve de fonctionnement (note 4)	8 000 000 \$	6 870 615 \$
<i>Actif net :</i>		
Actif net affecté aux fins internes (note 7)	2 454 999	2 328 275
TOTAL DU PASSIF, DE LA RÉSERVE ET DE L'ACTIF NET	22 355 284 \$	19 366 931 \$

Voir les notes afférentes aux états financiers

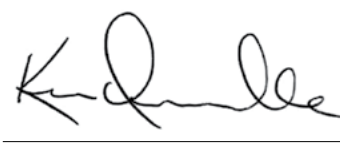
Au nom du Comité de gestion :



Rosemarie T. Leclair
Présidente



Christine Long
Vice-présidente



Ken Quesnelle
Vice-président

État des résultats de fonctionnement et de l'actif net

Exercice clos le 31 mars 2017

	2017	2016
REVENUS		
Recouvrement des coûts :		
Recouvrement des coûts généraux (note 3a)	35 994 760 \$	33 578 350 \$
Coûts liés au processus de réglementation – POAFE (note 11)	4 279 913	11 881 381
Coûts liés au processus de réglementation	4 085 707	2 336 392
Amortissement des revenus reportés liés aux immobilisations	780 639	795 275
Total des revenus provenant du recouvrement des coûts	45 141 019	48 591 398
Autres revenus :		
Frais de permis	396 400	389 600
Revenus d'intérêt (note 9)	134 016	137 439
Pénalités administratives et intérêt (note 7)	126 724	22 445
Revenus divers	5 168	1 713
Total des autres revenus	662 308	551 197
TOTAL DES REVENUS	45 803 327 \$	49 142 595 \$
CHARGES		
Salaires et avantages sociaux	28 043 034 \$	26 344 088 \$
Experts-conseils et professionnels (note 11)	7 267 704	13 442 756
Publications, médias et publicité (note 11)	4 666 850	3 657 818
Bien-fonds	2 829 533	2 799 966
Technologies de l'information	1 089 125	970 197
Bureaux et administration	526 969	416 163
Réunions, formation et déplacement	472 749	693 887
Amortissement des immobilisations payées par la CEO	780 639	795 275
TOTAL DES CHARGES	45 676 603 \$	49 120 150 \$
EXCÉDENT DES REVENUS PAR RAPPORT AUX CHARGES	126 724 \$	22 445 \$
Actif net, au début de la période	2 328 275	2 305 830
ACTIF NET, à la fin de la période (note 7)	2 454 999 \$	2 328 275 \$

Voir les notes afférentes aux états financiers

État des flux de trésorerie

Exercice clos le 31 mars 2017

	2017	2016
Rentrées (sorties) de fonds nettes liées aux activités suivantes :		
FONCTIONNEMENT		
Évaluation comptabilisée	38 870 615 \$	34 243 181 \$
Revenu des coûts liés au processus de réglementation	8 365 620	14 217 773
Autres revenus	662 308	551 197
Charges	(45 676 603)	(49 120 150)
	2 221 940	(107 999)
Rajustement pour les charges non pécuniaires :		
Amortissement des immobilisations payées par la CEO	780 639	795 275
Amortissement des améliorations locatives payées par le propriétaire	261 965	261 965
Incitatif de location reporté	(338 172)	(338 172)
	704 432	719 068
Changements aux fonds de roulement hors caisse :		
Comptes débiteurs	613 105	(420 607)
Coûts liés au processus de réglementation devant être évalués	(2 110 930)	2 595 791
Dépôts et charges payées d'avance	55 966	(16 186)
Réserve de fonctionnement	1 129 385	1 850 641
Comptes créditeurs et charges à payer	43 316	82 541
Passif au titre du régime de retraite	(68 116)	(47 370)
	(337 274)	4 044 810
Rentrées nettes provenant des activités de fonctionnement	2 589 098	4 655 879
INVESTISSEMENT		
Échéance des investissements	3 850 613	1 036 727
Rentrées nettes provenant des activités d'investissement	3 850 613	1 036 727
IMMOBILISATIONS		
Achats de biens immobilisés	(1 781 613)	(690 866)
Rentrées nettes utilisées pour des activités d'immobilisation	(1 781 613)	(690 866)
VARIATION NETTE DE L'ENCAISSE		
Encaisse, au début de la période	8 616 823	3 615 083
Encaisse, à la fin de la période	13 274 921 \$	8 616 823 \$

Voir les notes afférentes aux états financiers

1. Nature de la Commission

La Commission de l'énergie de l'Ontario (la « CEO ») est l'autorité de réglementation des industries du gaz naturel et de l'électricité en Ontario. La CEO traite en outre des questions qui lui sont soumises par le ministre de l'Énergie ou le ministre des Richesses naturelles et des Forêts.

Aux termes de la *Loi de 1998 sur la Commission de l'énergie de l'Ontario (Loi sur la CEO)*, la CEO est, depuis le 1^{er} août 2003, une société sans capital-actions. Elle est autorisée à financer entièrement ses coûts de fonctionnement auprès des participants au marché du gaz et de l'électricité.

À titre d'organisme de Sa Majesté du chef de l'Ontario, la CEO bénéficie d'une exemption d'impôt fédéral et provincial aux termes de la *Loi de l'impôt sur le revenu*.

La CEO est classée comme organisme gouvernemental sans but lucratif aux fins comptables.

2. Principales conventions comptables

Les présents états financiers sont préparés conformément aux normes comptables canadiennes pour le secteur public, qui constituent les principes comptables généralement reconnus au Canada pour les organismes sans but lucratif. La CEO a choisi d'utiliser les principes destinés aux organismes gouvernementaux sans but lucratif qui comprennent les sections SP 4200 à 4270.

Les principales conventions comptables utilisées dans la préparation des présents états financiers comprennent les suivantes :

a) Constatation des produits

Les revenus reçus pendant l'exercice 2017 qui portent sur des exercices subséquents ne sont pas constatés comme des revenus et sont reportés. La constatation des revenus est liée aux charges de la CEO comme suit :

- Le recouvrement des coûts généraux aux termes de l'article 26 de la *Loi sur la CEO* qui sont liés aux charges de la CEO est constaté à titre de revenus dans la mesure où ils dépassent les coûts du processus de réglementation (article 30 et article 79.2), de l'amortissement des revenus reportés à long terme liés aux immobilisations et d'autres revenus. Lorsque les revenus évalués dépassent les coûts réels durant l'année courante, ils sont reportés, reconnus dans l'exercice suivant et considérés comme un rapprochement (note 3b).
- Les revenus provenant des pénalités administratives imposées aux participants individuels au marché aux termes de l'article 112.5 de la *Loi sur la CEO* sont reconnus dans l'année au cours de laquelle la Commission accepte une promesse de conformité volontaire ou émet une ordonnance d'exécution, au montant indiqué dans l'ordonnance, pourvu que cette ordonnance ne fasse pas l'objet d'un appel, qu'une estimation raisonnable puisse être faite et qu'une perception soit raisonnablement assurée. Si l'ordonnance fait l'objet d'un appel, les revenus seront constatés dans l'année au cours de laquelle tous les droits d'appel seront épuisés et l'ordonnance devient finale. Les revenus provenant des pénalités administratives ne seront pas utilisés pour réduire les paiements évalués dans le modèle d'évaluation des coûts de la CEO, mais seront utilisés pour soutenir les activités liées à l'éducation des consommateurs, à la sensibilisation et aux autres activités d'intérêt public. Les pénalités administratives et les dépenses connexes sont consignées dans l'état des résultats de fonctionnement et de l'actif net à titre d'actif net affecté aux fins internes résumé à la note 7 des états financiers.
- L'amortissement des revenus reportés liés aux immobilisations est constaté à titre de revenus sur la même base que celle de l'amortissement des immobilisations sous-jacentes. Les revenus liés aux dépenses d'immobilisations sont reportés étant donné qu'ils ont été comptabilisés d'avance (note 3c).
- Les coûts liés au processus de réglementation (articles 30 et 79.2 de la *Loi sur la CEO*) sont constatés à titre de revenus lorsque les charges afférentes sont engagées.
- Les autres revenus sont constatés lorsqu'ils sont reçus et recevables.

b) Immobilisations

Les immobilisations sont comptabilisées au coût, moins l'amortissement cumulé. L'amortissement est calculé selon la méthode linéaire, commençant au cours de l'exercice suivant les acquisitions et s'échelonnant sur leurs durées de vie utiles estimatives, comme suit :

Mobilier et équipement de bureau	5 ans
Équipement informatique et logiciels afférents	3 ans
Équipement audiovisuel	3 ans
Améliorations locatives	pendant la durée du contrat de location

c) Instruments financiers

Les instruments financiers de la CEO sont d'abord mesurés à leur juste valeur et ultérieurement mesurés dans l'une des catégories suivantes : (i) à leur juste valeur ou (ii) au coût ou au coût amorti. La CEO utilise la juste valeur pour la mesure ultérieure de l'encaisse, des comptes débiteurs, des coûts du processus de réglementation à être évalués, des comptes créditeurs et des charges à payer. Les investissements à court et à long terme de la CEO sont par la suite mesurés au coût amorti.

d) Utilisation des prévisions

La préparation des états financiers conformément aux normes comptables canadiennes pour le secteur public oblige la direction à faire des estimations et à poser des hypothèses qui influent sur les montants des actifs et des passifs à la date des états financiers, ainsi que sur les totaux comptabilisés des revenus, des charges et des sommes recouvrées durant l'année. Les montants réels pourraient être différents de ces estimations.

e) Régime de retraite des employés

Les employés à temps plein de la CEO participent à la Caisse de retraite des fonctionnaires, laquelle est un régime de retraite à prestations déterminées pour les employés de la province et de nombreux organismes provinciaux. La province d'Ontario, qui est le seul promoteur de cette caisse de retraite, détermine la contribution annuelle de la CEO à la caisse. Comme la CEO n'est pas un promoteur de ces fonds, les gains et les pertes qui découlent des évaluations actuarielles obligatoires des fonds ne constituent pas un actif ou une obligation de la CEO étant donné que la responsabilité de veiller à la viabilité financière de la caisse de retraite incombe au promoteur. Les charges de la CEO sont limitées aux contributions obligatoires aux fonds telles que décrites dans la note 6a.

La CEO gère également un régime de retraite par capitalisation partielle supplémentaire pour un ancien président, tel que décrit dans la note 6b. La CEO constate ses obligations et le coût afférent dans le cadre de ce régime de retraite par capitalisation partielle supplémentaire. La provision actuarielle et le coût des prestations au titre des services rendus au cours de l'exercice sont déterminés par des actuaires indépendants au moyen de la méthode de projection des prestations, au prorata des hypothèses les plus probables de la direction.

3. Évaluations de l'industrie pour l'exercice 2017

Durant l'exercice 2017, on a estimé les coûts des participants des industries du gaz naturel et de l'électricité pour l'exercice 2017 en se fondant sur les sommes prévues dans le budget. Les sommes évaluées dépassant les coûts réels sont rapprochées et constatées à titre de revenus reportés actuels. Le calcul du recouvrement des coûts généraux réels, du rapprochement et des revenus reportés est détaillé dans les tableaux suivants.

a) Recouvrement des coûts généraux pour l'exercice 2017

Salaires et avantages sociaux	28 043 034	\$
Experts-conseils et professionnels	7 267 704	
Publications, médias et publicité	4 666 850	
Bien-fonds	2 829 533	
Technologies de l'information	1 089 125	
Bureaux et administration	526 969	
Réunions, formation et déplacement	472 749	
Amortissement des immobilisations payées par la CEO	780 639	
Total des charges	45 676 603	
Coûts du processus de réglementation, amortissement des revenus reportés à long terme liés aux immobilisations et autres revenus excluant les pénalités administratives et les intérêts	(9 681 843)	
Recouvrement des coûts généraux au 31 mars 2017	35 994 760	\$

b) Revenus reportés actuels de l'exercice 2017 (rapprochement de l'exercice 2017)

Recouvrement des coûts généraux (note 3a)	35 994 760	\$
Dépenses en immobilisations de l'exercice 2017 payées par la CEO	1 781 613	
Rajustement de la réserve de fonctionnement	1 129 385	
Évaluation totale (réelle)	38 905 758	
Évaluation totale (budget)	40 000 000	
Revenus reportés actuels de l'exercice 2017 (rapprochement de l'exercice 2017)	1 094 242	\$

c) Report des revenus de l'exercice 2017 liés aux immobilisations

Les revenus liés aux dépenses en immobilisations sont reportés parce qu'ils ont été comptabilisés d'avance, à l'exception des améliorations locatives payées par le propriétaire qui ne sont pas incluses dans les évaluations. Dans le cadre des incitatifs de location compris dans le contrat de location, le propriétaire a payé 3 540 400 \$ en améliorations locatives au nom de la CEO depuis l'entrée en vigueur du bail le 1^{er} janvier 2005.

Valeur comptable nette des immobilisations pour l'exercice 2017 (note 5)	3 541 382	\$
Valeur comptable nette des améliorations locatives payées par le propriétaire (note 5)	(720 403)	
Report des revenus de l'exercice 2017 liés aux immobilisations	2 820 979	\$

4. Réserve de fonctionnement

En sa qualité d'organisme autofinancé, la CEO a établi une réserve de fonctionnement de l'évaluation annuelle actuelle, laquelle est rajustée chaque année. L'objectif principal du maintien de cette réserve consiste à financer les activités de la CEO en cas de manque à gagner au titre des revenus ou de dépenses imprévues. La réserve de fonctionnement doit être utilisée pour la gestion des flux de trésorerie et le maintien du fonds de roulement.

En se fondant sur l'examen des flux de trésorerie, la CEO a augmenté la réserve de fonctionnement maximale autorisée à 20 % du besoin réel de financement annuel de la CEO. La réserve de fonctionnement est actuellement à 20 %.

Réserve de fonctionnement de l'exercice 2017

Réserve de fonctionnement au 31 mars 2016	6 870 615	\$
Rajustement de la réserve de fonctionnement	1 129 385	
Réserve de fonctionnement au 31 mars 2017	8 000 000	\$

La CEO n'est pas assujettie à des exigences extérieures relativement à la réserve.

5. Immobilisations

	Coût	Amortissement cumulé	Valeur comptable nette en 2017	Valeur comptable nette en 2016
Mobilier et équipement de bureau	2 871 590	\$ 2 804 730	\$ 66 860	\$ 3 381
Équipement informatique et logiciels afférents	14 215 105	11 973 422	2 241 683	1 328 749
Équipement audiovisuel	927 830	895 490	32 340	4 682
Améliorations locatives payées par la CEO	1 456 766	976 670	480 096	483 193
Améliorations locatives payées par le propriétaire	3 540 400	2 819 997	720 403	982 368
Total	23 011 691	\$ 19 470 309	\$ 3 541 382	\$ 2 802 373

6. Avantages sociaux futurs des employés

- La contribution de la CEO au Régime de retraite des fonctionnaires pour l'exercice 2017 était de 1 873 758 \$ (1 532 038 \$ en 2016) et est comprise dans les coûts liés aux salaires et aux avantages sociaux indiqués dans l'état des résultats de fonctionnement et de l'actif net.
- Le régime de retraite par capitalisation partielle supplémentaire pour un ancien président de la Commission comporte une obligation totale au titre des indemnités constituées de 207 933 \$ (276 049 \$ en 2016) et un passif au titre des prestations constituées de 207 933 \$ à l'égard de la CEO (276 049 \$ en 2016). Les charges afférentes de la CEO pour l'exercice ont accusé un déficit de 41 990 \$ (déficit de 38 537 \$ en 2016) et sont reflétées dans les coûts liés aux salaires et aux avantages sociaux. Des indemnités de 26 126 \$ ont été versées durant l'exercice (8 333 \$ en 2016). Les hypothèses actuarielles significatives adoptées le 31 mars 2017 comprenaient un taux d'actualisation de 2,25 % (2,00 % en 2016).
- La CEO n'est pas responsable du coût des avantages sociaux non liés à la pension et après la retraite des employés. La responsabilité de ces coûts incombe à la province d'Ontario, un apparenté.

7. Actif net affecté aux fins internes

L'actif net affecté aux fins internes représente au 31 mars 2017 les revenus provenant des pénalités administratives imposées aux participants au marché individuel aux termes de l'article 112.5 de la *Loi de 1998 sur la Commission de l'énergie de l'Ontario*. Les revenus provenant des pénalités administratives ne seront pas utilisés pour réduire les paiements aux termes de l'évaluation générale, conformément au modèle d'évaluation des coûts de la CEO. Les revenus provenant des pénalités administratives et tout revenu d'intérêt connexe sont restreints par le comité de gestion afin de soutenir les activités concernant l'éducation des consommateurs, la sensibilisation et les autres activités dans l'intérêt public.

Les modifications de l'actif net affecté aux fins internes sont les suivantes :

Solde au début de l'exercice		2 328 275	\$
Pénalités administratives imposées durant l'exercice 2017	106 500	\$	
Revenus d'intérêt provenant des pénalités administratives	20 224		
Pénalités administratives et intérêt		126 724	
Dépenses engagées		0	
Solde, à la fin de l'exercice		2 454 999	\$

8. Incitatif de location reporté et engagements dans les contrats de location-exploitation

Durant l'exercice 2005, la CEO a conclu un engagement de preneur à bail pour ses bureaux, lequel comportait divers incitatifs de location. L'incitatif de location reporté représente les avantages des engagements pris dans un contrat de location-exploitation qui sont amortis suivant la méthode de l'amortissement linéaire sur une période de 15 ans, soit la durée du contrat.

Les changements des incitatifs de location reportés sont les suivants :

	2017		2016
Solde au début de l'exercice	1 268 255	\$	1 606 427
Moins : Amortissement des incitatifs de location reportés déduits des dépenses d'entretien de l'immeuble	(338 172)		(338 172)
Solde, à la fin de l'exercice	930 083	\$	1 268 255

Les paiements minimums de base aux termes du bail d'exploitation, qui expire le 31 décembre 2019, pour les 3 prochaines années et regroupés sont les suivants :

31 mars 2018	1 082 937	\$
31 mars 2019	1 030 058	
31 décembre 2019	772 544	
Total	2 885 539	\$

La CEO s'est engagée à payer sa part proportionnelle des impôts fonciers et des charges d'exploitation pour les biens-fonds, part qui s'est élevée à 1 720 853 \$ en 2017 (1 723 845 \$ en 2016). Ces montants devraient être semblables pour les années à venir.

9. Instruments financiers

Risques liés aux taux d'intérêt :

Les actifs et les passifs financiers de la CEO ne sont pas exposés à d'importants risques liés aux taux d'intérêt. Les investissements de la CEO consistaient en deux obligations du gouvernement de l'Ontario qui sont arrivées à échéance en septembre 2016 et en mars 2017, à un rendement réel de 1,80 % et 1,48 % respectivement. La direction a décidé de ne pas réinvestir puisque le taux du marché et le taux d'escompte ne diffèrent pas significativement. La CEO continuera à surveiller le marché. Les soldes de trésorerie portent intérêt à un taux de 0,85 % (de 0,85 % à 1,00 % en 2016). Le taux d'intérêt moyen du solde de trésorerie l'encaisse pour l'année était de 0,85 % (0,90 % en 2016).

Un changement de 25 points de base dans les taux d'intérêt aurait des répercussions de 28 468 \$ (25 243 \$ en 2016) sur les excédents d'exploitation de la CEO.

Risques liés aux devises :

L'exposition de la CEO aux risques liés aux devises est faible puisque très peu d'opérations sont effectuées dans des devises autres que le dollar canadien.

Risques liés aux crédits :

L'exposition de la CEO aux risques liés aux crédits est faible. La CEO a une exposition minimale au risque lié au crédit en ce qui concerne les comptes débiteurs en raison des taux de recouvrement historiquement élevés. Le classement par échéance des crédits débiteurs est résumé ci-dessous :

	<i>Actuels</i>	<i>Plus de 60 jours</i>	<i>Plus de 90 jours</i>	<i>Total</i>
Coûts liés au processus de réglementation	99 309 \$	206 \$		99 515 \$
Recouvrement des coûts généraux	2 000			2 000
Recouvrement de la TVH	523 897			523 897
Intérêts courus à recevoir	10 537			10 537
Total	635 743 \$	206 \$	0 \$	635 949 \$

En raison des taux de recouvrement élevés, les coûts liés au processus de réglementation de 4 547 463 \$ (2 436 533 \$ en 2016) devant être évalués sont également peu exposés à des risques liés au crédit. La somme de 2,2 M\$ devant être perçue par des entités apparentées est comprise dans ces coûts.

Les coûts liés au processus de réglementation devant être évalués sont des coûts engagés par la CEO qui seront facturés dans un exercice futur après le 31 mars 2017.

Risques liés aux flux de trésorerie :

L'exposition de la CEO aux risques liés aux flux de trésorerie est faible puisque la CEO a une encaisse suffisante pour régler tous les passifs à court terme. Depuis le 31 mars 2017, la CEO a une encaisse de 13 274 921 \$ (8 616 823 \$ en 2016) et un solde d'investissements de 0 \$ (3 850 613 \$ en 2016) pour régler le passif à court terme de 7 941 290 \$ (6 803 732 \$ en 2016). Toutes les obligations du gouvernement de l'Ontario sont arrivées à échéance en 2017.

10. Opérations entre entités apparentées

La province d'Ontario est un apparenté puisqu'elle est l'entité responsable du contrôle de la CEO. Par conséquent, la Société indépendante d'exploitation du réseau d'électricité (SIERE), Ontario Power Generation (OPG), Hydro One et le ministère des Finances de l'Ontario sont des entités apparentées à la CEO en raison de leur contrôle commun par la province de l'Ontario. Le total des opérations entre entités apparentées en 2017 représente des revenus de 13 713 900 \$ (15 969 538 \$ en 2016) et des charges de 133 071 \$ (193 946 \$ en 2016). Ces charges sont liées aux salaires et aux avantages sociaux des affectations temporaires et aux dépenses en matière de TI. Les opérations entre entités apparentées relatives aux avantages sociaux futurs des employés sont consignées à la note 6.

Les transactions entre entités apparentées survenues en raison de la mise sur pied du Programme ontarien d'aide relative aux frais d'électricité sont incluses dans la note 11.

11. Administration du Programme ontarien d'aide relative aux frais d'électricité (POAFE)

La CEO a conclu des engagements contractuels concernant le déploiement et l'administration du nouveau POAFE, un nouveau programme d'aide pour les consommateurs d'électricité à faible revenu qui, depuis le 1^{er} janvier 2016, fournit aux consommateurs à faible revenu admissibles un crédit mensuel sur leurs factures d'électricité. Ces engagements comprennent les coûts associés au fournisseur de service centralisé engagé par la CEO pour administrer le POAFE. La CEO recouvre ses coûts d'administration du POAFE de la Société indépendante d'exploitation du réseau d'électricité (SIERE). La SIERE assume également les autres coûts liés au POAFE.

En 2017, l'état des résultats de fonctionnement et de l'actif net a 4 279 913 \$ (11 881 381 \$ en 2016) de coûts du programme, notamment des coûts d'administration et de report de mise en œuvre. Voici le total des revenus et des charges inclus dans les présents états financiers concernant le POAFE :

	2017		2016
Revenus :			
Coûts liés au processus de réglementation – POAFE	4 279 913 \$		11 881 381 \$
Total des revenus	4 279 913 \$		11 881 381 \$
Charges :			
Experts-conseils et professionnels	1 137 825 \$		9 307 740 \$
Publications, médias et publicité	3 047 102		2 432 368
Autres charges	94 986		141 273
Total des charges	4 279 913 \$		11 881 381 \$

Membres de la Commission de l'énergie de l'Ontario



ALLISON DUFF

Nomination : 1^{er} février 2013
Échéance du mandat :
3 mai 2018

Membre à temps plein de la Commission



CATHY SPOEL

Nomination : 13 octobre 1999
Échéance du mandat :
3 février 2019

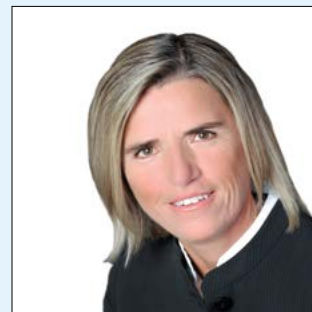
Membre à temps partiel de la Commission



EMAD ELSAYED

Nomination : 20 juin 2012
Échéance du mandat :
19 juin 2020

Membre à temps partiel de la Commission



PRÉSIDENTE-DIRECTRICE GÉNÉRALE

ROSEMARIE T. LECLAIR

Nomination : 6 avril 2011
Échéance du mandat : 30 juin 2020



ELLEN FRY

Nomination : 20 juin 2012
Échéance du mandat :
19 juin 2017

Membre à temps partiel de la Commission



SUSAN FRANK

Nomination : 3 juin 2015
Échéance du mandat :
2 juin 2020

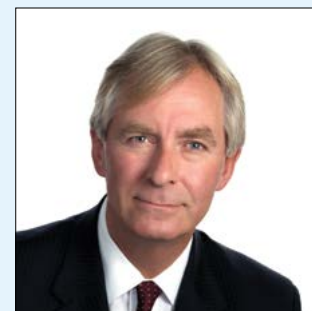
Membre à temps partiel de la Commission



VICTORIA CHRISTIE

Nomination : 8 septembre 2015
Échéance du mandat :
7 septembre 2017

Membre à temps partiel de la Commission



VICE-PRÉSIDENT

KEN QUESNELLE

Nomination : 6 septembre 2005
Échéance du mandat :
5 septembre 2018



PAUL PASTIRIK

Nomination : 8 septembre 2015
Échéance du mandat :
7 septembre 2017

Membre à temps partiel de la Commission



PETER THOMPSON

Nomination : 25 septembre 2015
Échéance du mandat :
24 septembre 2017

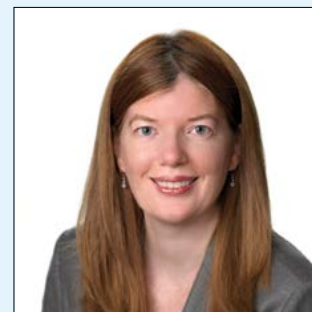
Membre à temps partiel de la Commission



RUMINA VELSHI

Nomination : 22 mars 2017
Échéance du mandat :
21 mars 2019

Membre à temps partiel de la Commission



VICE-PRÉSIDENTE

CHRISTINE LONG

Nomination : 13 juin 2012
Échéance du mandat : 3 mai 2018

Équipe des cadres supérieurs



MARY ANNE ALDRED

Avocate générale et vice-présidente
Services juridiques et politique
stratégique



LYNNE ANDERSON

Vice-présidente
Applications



JOHN BOZZO

Vice-président
Affaires publiques



BRIAN HEWSON

Vice-président
Rendement et opérations
de l'industrie



JULIE MITCHELL

Vice-présidente
Solutions liées aux gens,
à la culture et à l'entreprise

Pour communiquer avec la CEO

**Commission de l'énergie
de l'Ontario**

C.P. 2319

2300, rue Yonge

27^e étage

Toronto (Ontario) M4P 1E4

Canada

 @CommEnergieOnt

Adresse du site Web : www.oeb.ca/fr

Toronto : 416 481-1967

Sans frais en Amérique du Nord : 1 888 632-6273

Télécopieur : 416 440-7656

**Coordonnées pour les consommateurs désirant obtenir des
renseignements ou formuler des plaintes :**

Courriel : consumerrelations@oeb.ca

Région du grand Toronto et extérieur du Canada : 416 314-2455

Sans frais en Ontario : 1 877 632-2727

**Coordonnées pour les demandes de renseignements
en matière de conformité et de réglementation :**

Courriel : industryrelations@oeb.ca

Région du grand Toronto et extérieur du Canada : 416 314-2455

Sans frais en Ontario : 1 877 632-2727

Vous pouvez vous procurer des exemplaires du rapport annuel
ainsi que d'autres publications en communiquant avec la CEO.

