



Rapport annuel 2017–2018

Aperçu du secteur de l'énergie : 2017–2018

Protection des consommateurs



Nombre de consommateurs d'électricité :

5 164 196

Nombre de consommateurs
résidentiels et de petites entreprises :

5 108 876



Nombre de consommateurs de gaz naturel :

3 636 582

Nombre de consommateurs
résidentiels et de petites entreprises :

3 620 071



Supervision du secteur

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

71
distributeurs

7
transporteurs

457
producteurs

2
agences :
Société indépendante
d'exploitation du réseau
d'électricité et Entité
responsable des
compteurs intelligents

112
grossistes

58
détaillants

32
fournisseurs
de compteurs
divisionnaires
d'unité

12
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

34
agents de commercialisation



Participation des consommateurs

Nous avons tenu **18 assemblées communautaires** dans
17 localités partout en
Ontario concernant les requêtes
tarifaires majeures

Une somme de **4,7 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 : **46**



Contacts initiés par les consommateurs

6 022
consommateurs
nous ont
contactés

Principales demandes de renseignements :
gestion des contrat au détail; renouvellements
et modifications; débranchements par les
services publics, erreurs de facturation;
POAFE/Programme AIE



Conformité et application des règles

19
inspections
de conformité

5
instances
d'exécution



Soutien aux consommateurs à faible revenu

Le Programme d'aide aux
impayés d'énergie a aidé :
17 000 consommateurs
avec **7,3 millions de dollars**
en financement d'urgence pour
les aider à payer leurs factures
de gaz naturel et d'électricité



Le Programme ontarien d'aide relative
aux frais d'électricité a aidé en moyenne
200 000 ménages à faible revenu par
mois avec près de **130 millions de dollars**
en crédit sur la facture au cours de l'année

Énergie fiable et durable



Infrastructure

Réseau de distribution de l'électricité – actifs totaux :

26 324 549 179 \$¹



2,1 milliards de dollars¹

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

1 116 km

de nouveaux câbles et de nouvelles installations de distribution

115,3 km

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

Réseau de distribution du gaz naturel – actifs totaux :

19 527 773 080 \$¹



134,7 millions de dollars

d'infrastructure de gaz naturel approuvés pour la construction de

148,7 km

d'oléoducs nouveaux et de remplacement approuvés pour la construction de :

- 47,39 km à Milverton, Rostock et Wartburg
- 37 km dans la ville de Kawartha Lakes
- 22,5 km dans le canton de Prince
- 20,3 km dans la municipalité de Lambton Shores
- 20 km dans la ville du Grand Sudbury
- 0,9 km dans le canton de St. Clair
- 0,6 km dans la ville de Windsor

Gestion des coûts



Facture d'électricité mensuelle résidentielle moyenne :

111,75 \$²



Facture de gaz naturel mensuelle résidentielle moyenne :

74,83 \$



Diminution du tarif de **0,2 %** en moyenne, pour les **53** distributeurs d'électricité qui ont déposé une requête annuelle pour des augmentations inflationnistes

Environ **5,5 millions de dollars** en augmentations tarifaires évitées grâce à notre examen de **9** requêtes tarifaires importantes présentées par des distributeurs d'électricité

Nombre de décisions rendues : **304**

Les charges d'exploitation de la CEO par consommateur annuellement en 2017–2018 étaient de **4,98 \$**, une réduction de **0,27 \$** en raison de la fin des coûts liés à la mise en œuvre du Programme ontarien d'aide relative aux frais d'électricité en 2016–2017

¹ Source : Données de présentation et de rapports et tenue de dossiers 2017 déposées par les distributeurs d'électricité et de gaz naturel le 30 avril 2018

² Tient compte des réductions en vertu de la Loi de 2017 pour des frais d'électricité équitables

- 
- 3** Vision, mission et valeurs
 - 4** Lettre de la présidente-directrice générale
 - 7** Notre rendement
 - 12** Rapport sur les coûts de la réglementation
 - 13** Adjudication des frais et coûts administratifs du POAFE
 - 14** Risques et gestion des risques
 - 17** États financiers
 - 29** Comité de gestion et équipe des cadres supérieurs
 - 30** Membres de la Commission et coordonnées de la CEO

Vision

La Commission soutient et oriente l'évolution constante du secteur de l'énergie de l'Ontario en faisant la promotion des résultats et des innovations qui apportent une valeur à tous les consommateurs d'énergie de l'Ontario.

Mission

Nous poursuivrons cette vision de la façon suivante :

- Renforcer l'intérêt en ce qui a trait à la valeur démontrable au consommateur pendant une période d'évolution du secteur.
- Favoriser les mesures incitatives et l'innovation pour améliorer le choix et le contrôle du consommateur et la valeur à la consommation.
- Renforcer et soutenir la confiance des consommateurs pendant une période de changements accélérés.
- Équiper notre organisation pour qu'elle puisse affronter les défis d'un secteur en évolution.

Valeurs

- **Efficace** : Nous nous imposons des normes supérieures en matière de qualité et d'efficacité de notre travail.
- **Indépendant** : Nous sommes objectifs et faisons preuve d'ouverture d'esprit dans tout ce que nous entreprenons.
- **Engagé** : Nous apprenons de notre dialogue avec les consommateurs, les services publics et les autres participants de l'industrie.
- **Expert** : Nous sommes les experts de notre domaine et partageons notre savoir avec les autres.
- **Avant-gardiste** : Nous appuyons les solutions novatrices au sein de notre organisation et de la part de ceux que nous réglementons.
- **Respectueux** : Nous servons l'intérêt public et traitons toutes les personnes avec respect.

Lettre de la présidente-directrice générale



Rosemarie T. Leclair
Présidente-directrice générale

Je suis heureuse de présenter le rapport annuel qui suit, lequel comprend les états financiers de la Commission de l'énergie de l'Ontario pour l'exercice clos le 31 mars 2018, notre nouveau sommaire sur les risques et la gestion des risques, ainsi qu'un aperçu du secteur de l'énergie de l'Ontario avec des statistiques à jour.

Maintenir un réseau énergétique durable et financièrement viable qui continue à satisfaire les besoins des consommateurs d'énergie est l'essence même du mandat de la CEO.

L'an dernier, nous avons continué d'exécuter ce mandat : grâce à une réglementation qui garantit que les consommateurs reçoivent une valeur ajoutée pour les dollars qu'ils dépensent en énergie et à des initiatives qui facilitent un système énergétique durable et fiable pour l'Ontario, aujourd'hui et demain.

Voici certains des faits saillants de l'année :

- **Établissement de tarifs justes et raisonnables pour les services publics d'énergie réglementés.** Après un examen exhaustif de neuf requêtes tarifaires majeures présentées par des sociétés de distribution d'électricité, nous avons refusé 37 pour cent, en moyenne, des hausses totales de revenu qui étaient demandées. Nous avons aussi réduit les tarifs de 0,2 pour cent, en moyenne pour 53 autres distributeurs d'électricité qui ont déposé des requêtes annuelles pour des augmentations attribuables à l'inflation, nous assurant ainsi que les coûts de livraison aux consommateurs restaient égaux ou inférieurs au taux d'inflation.
- **Protection des consommateurs d'énergie.** Nous avons lancé un signal fort concernant l'engagement non équivoque de la CEO envers la protection des consommateurs grâce à la publication de notre Charte des consommateurs en mai dernier. La charte communique les droits que possèdent actuellement les consommateurs résidentiels d'énergie, notamment le droit à un service sécuritaire et fiable; des factures exactes et en temps opportun; des politiques équitables en matière de dépôts de garantie, des pratiques de débranchement et de rebranchement équitables; des processus de résolution des plaintes raisonnables et rapides; la protection des renseignements personnels.

Afin de nous assurer que nos règles en matière de service à la clientèle continuent d'être pertinentes et respectent les besoins des consommateurs, en plus de préserver un équilibre approprié entre la protection des consommateurs et les besoins en matière d'exploitation des services publics, nous avons lancé un examen exhaustif de nos règles actuelles en matière de service à la clientèle. Dans le cadre de cet examen, nous avons utilisé un sondage virtuel pour mobiliser les consommateurs, les représentants de consommateurs, notamment de consommateurs à faible revenu, de services publics et d'autres intervenants intéressés.

- **Mobilisation directe des consommateurs.** Nous avons continué nos efforts pour mieux comprendre les intérêts des consommateurs et pour refléter ceux-ci dans nos politiques réglementaires, nos pratiques et nos décisions. Nous y sommes parvenus grâce à une nouvelle table ronde en ligne des consommateurs de 1 500 membres et à une nouvelle table ronde des petites entreprises de 250 membres qui nous permettent d'obtenir l'opinion des consommateurs sur les prix de l'électricité, les nouvelles options de gestion de l'énergie et les tarifs de distribution des services publics. Nous avons également lancé un nouveau registre des politiques en ligne où les consommateurs peuvent facilement participer à toutes les initiatives politiques réglementaires qui ont un effet direct sur eux, en plus de fournir leurs opinions et observations.

« Nous avons continué nos efforts pour mieux comprendre les intérêts des consommateurs et pour refléter ceux-ci dans nos politiques réglementaires, nos pratiques et nos décisions. »

Lettre de la présidente-directrice générale (suite)

Nous avons renforcé le cadre de mobilisation des consommateurs qui a servi à appuyer notre processus d'arbitrage en tenant 18 rencontres communautaires partout dans la province, de Sioux Lookout à Leamington. Les commentaires des participants ont été tenus pour compte dans un rapport que la CEO a mis à la disposition du comité décisionnel. Par ailleurs, nous avons continué à déployer des outils qui rendent les processus quasi judiciaires de la CEO plus accessibles et compréhensibles pour les consommateurs, comme de nouvelles vidéos qui expliquent le déroulement d'une audience tarifaire et d'une rencontre communautaire.

- **Préparation de l'avenir.** La CEO a réalisé beaucoup de choses au cours des dernières années pour se préparer et s'adapter aux changements importants dans le secteur de l'énergie de l'Ontario. Notre nouveau *Plan stratégique : Soutenir le rythme d'évolution du secteur de l'énergie* raffine encore plus l'accent que nous mettons sur la valeur pour les consommateurs et nous engage à moderniser notre approche en matière de réglementation. De même, il décrit nos objectifs ambitieux pour les 5 prochaines années.

Afin de nous assurer que le système énergétique est exploité de façon efficiente et rentable, aujourd'hui et

demain, nous continuerons à chercher des façons de favoriser et d'améliorer le rendement des services publics, sans hausser le fardeau financier qu'assument déjà les consommateurs. Nous poursuivrons aussi notre travail sur la conception du réseau et des tarifs, afin de faciliter des investissements en matière d'infrastructure plus efficaces et pour donner aux consommateurs davantage de choix et de contrôle.

En résumé, l'année qui s'est écoulée a été très productive pour la CEO et beaucoup de choses ont été accomplies. Nous avons hâte de continuer notre travail pour soutenir et orienter l'évolution continue du secteur de l'énergie d'une manière qui fournit une valeur ajoutée pour les consommateurs d'énergie de l'Ontario.



ROSEMARIE T. LECLAIR

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

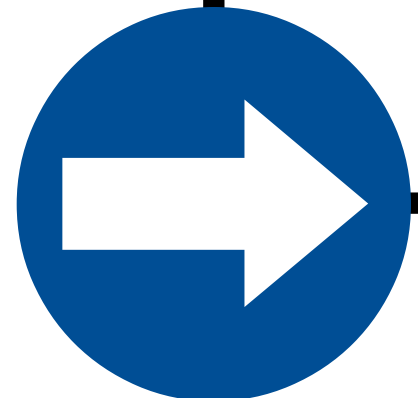
Notre rendement

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 orientations stratégiques définies dans les objectifs du plan d'activités 2017–2020 :

- 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 94,9 pour cent** dans la réalisation des objectifs du plan d'activités 2017–2020.

La fiche d'évaluation qui suit décrit les quatre orientations stratégiques. Chaque programme clé au sein d'une orientation stratégique est pondéré et comporte des mesures prioritaires et des étapes clés pour faciliter sa réalisation. Le résultat de chaque programme clé s'appuie sur l'atteinte de chaque étape. Si le programme clé n'est pas réalisé à 100 pour cent, on peut lui attribuer un résultat partiel. Les résultats des programmes clés sont additionnés pour obtenir le rendement global.



Notre rendement (suite)

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 leur munissant des outils et des renseignements dont ils ont besoin pour faire des choix éclairés en matière d'énergie. Une réglementation axée sur les consommateurs implique également de fournir à ces consommateurs une réelle occasion de participer à la prise de décisions et d'influencer celles qui les concernent.

La CEO a déjà pris des mesures importantes pour améliorer l'accessibilité des consommateurs à ses processus d'arbitrage, notamment par des réunions communautaires, ainsi que pour mobiliser plus activement les consommateurs dans ses processus d'élaboration de politiques, notamment par le recours à la nouvelle table ronde des consommateurs.

Nous avons également pris des mesures importantes pour mettre en œuvre de nouvelles mesures visant à protéger les consommateurs et à réaffirmer leurs droits relativement aux normes de service, au traitement équitable et aux plaintes.

Au cours de cette période de planification, la CEO a poursuivi la mise en œuvre des initiatives désignées dans le dernier plan d'activités.

PROGRAMMES CLÉS	ACTIVITÉS CLÉS	RÉSULTAT DE LA VÉRIFICATION
Sensibilisation des consommateurs Continuer à améliorer la façon dont la CEO dialogue avec les consommateurs et les éduque à propos du secteur de l'énergie, des droits et des choix dont ils bénéficient et du travail de la CEO.	Poursuivre et élargir le programme de sensibilisation du public de la CEO dans l'ensemble de la province et mettre en œuvre une campagne d'affaires publiques visant à instruire les consommateurs quant au mandat et au travail de la CEO et à leurs droits et choix en tant que consommateurs.	
Représentation des consommateurs dans la prise de décision Continuer à améliorer les occasions pour les consommateurs d'accéder aux procédures d'arbitrage et aux processus d'élaboration de politiques de la CEO et d'y participer.	Poursuivre et prolonger le programme des réunions communautaires et lancer une initiative pour organiser des audiences de la CEO dans les collectivités concernées.	
Charte des consommateurs Former les consommateurs à leurs droits et responsabilités, tels qu'ils figurent dans la nouvelle Charte des consommateurs.	Inclure la Charte des consommateurs dans la campagne des affaires publiques susmentionnée et fournir des directives aux distributeurs et fournisseurs à propos de sa mise en œuvre.	
Donner suite au rapport Consumers Come First de la CEO sur la Loi de 2010 sur la protection des consommateurs d'énergie Mettre en œuvre les initiatives remarquables, éduquer les consommateurs et surveiller la conformité avec les nouvelles mesures de protection des consommateurs.	Achever le site Web des cartes de pointage des détaillants d'énergie et de comparaison des prix, élaborer de nouvelles exigences réglementaires concernant la vérification en ligne, former les consommateurs aux nouvelles mesures et mettre en œuvre un programme visant à surveiller la conformité des détaillants d'énergie.	
Programme ontarien d'aide relative aux frais d'électricité Continuer à gérer et à superviser le fonctionnement du Programme conçu pour offrir une aide financière aux consommateurs d'électricité à faible revenu admissibles.	Continuer à promouvoir la sensibilisation au Programme et à élargir l'accès à celui-ci, et mettre en œuvre des améliorations, au besoin.	
Examen des règles et frais en matière de service à la clientèle Examiner les règles et les frais en matière de service à la clientèle établis relativement aux distributeurs d'électricité et de gaz naturel afin de garantir qu'ils reflètent bien les attentes et besoins des consommateurs d'énergie, y compris sur des sujets tels que les plans à versements mensuels égaux, les dépôts de garantie, l'émission et le paiement des factures, la gestion des arriérés, les débranchements, les erreurs de facturation, la gestion des comptes clients et les frais de recouvrement et de rebranchement.	Évaluer les règles et frais existants en matière de service à la clientèle et élaborer des modifications à apporter à ces règles et frais, au besoin.	
TOTAL : 100 %		

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. Depuis 2012, le principal mécanisme dont dispose la CEO pour promouvoir cet objectif est le cadre de réglementation renouvelé.

Le cadre de réglementation renouvelé se concentre sur la planification des investissements, le rapport coût-efficacité, l'amélioration continue et l'excellence opérationnelle en matière de réponse aux besoins des clients. Le cadre tient les services publics pour responsables de leur rendement par l'entremise d'évaluations comparatives, d'une surveillance, de la production de rapports et d'un nouvel accent sur la gouvernance d'entreprise efficace.

La CEO reconnaît également qu'une tendance visant des services publics à plus grande échelle peut entraîner un meilleur rendement et des économies, au profit des consommateurs, et donner au secteur les moyens de relever les défis de l'évolution technologique évoquée dans la section « Analyse environnementale ».

Au cours de cette période de planification, la CEO a poursuivi les initiatives désignées dans le dernier plan d'activités.

PROGRAMMES CLÉS	ACTIVITÉS CLÉS	RÉSULTAT DE LA VÉRIFICATION
Avenir du secteur Évaluer le besoin de réformes réglementaires qui encouragent les décisions d'investissements optimales et appuient l'évolution du secteur (y compris toute réforme éventuellement nécessaire dans la tarification des services de réseau, la planification de l'infrastructure, les mesures incitatives pour les distributeurs et les transporteurs et d'autres fonctions du cadre de réglementation renouvelé).	Élaborer un ensemble préliminaire d'options et une feuille de route pour toute réforme réglementaire nécessaire afin de gérer les implications de l'innovation technologique dans le secteur énergétique en Ontario.	
Planification de l'approvisionnement en gaz Effectuer un examen de la planification de l'approvisionnement en gaz naturel et de toute autre question découlant de l'examen du marché du gaz naturel.	Élaborer des exigences d'orientation et de déclaration relatives à la planification de l'approvisionnement en gaz naturel par les distributeurs de gaz.	25 % L'ébauche du cadre a été publiée à des fins de commentaires au début de 2018 dans le cadre de l'exercice 2017-2018. Des commentaires ont été reçus et l'examen supplémentaire du processus relié au déploiement du cadre de planification de l'approvisionnement en gaz naturel signifie que la CEO est bien positionnée pour réaliser l'initiative planifiée en 2018-2019.
Évaluations comparatives des distributeurs d'électricité Appuyer la détermination des tarifs et l'évaluation du rendement des services publics par la CEO en intégrant des évaluations comparatives à l'échelle du programme dans les évaluations comparatives des distributeurs d'électricité par la CEO.	Effectuer l'analyse requise pour l'élaboration des évaluations comparatives à l'échelle du programme.	
Gouvernance d'entreprise efficace Poursuivre l'élaboration et la mise en œuvre de lignes directrices visant une bonne gouvernance d'entreprise qui amélioreront la confiance des consommateurs et des investisseurs dans les services publics réglementés par la CEO et qui aideront la CEO dans l'exercice de son mandat.	Achever l'élaboration des lignes directrices visant une bonne gouvernance d'entreprise dans les services publics réglementés par la CEO.	 La CEO a publié l'ébauche du rapport de la Commission sur l'orientation en matière de gouvernance d'entreprise à des fins de commentaires aux services publics dont elle réglemente les tarifs. L'achèvement des lignes directrices a été retardé en raison de la nécessité de redéployer des ressources afin d'aborder les initiatives qui ont vu le jour durant l'année, notamment le Plan énergétique à long terme, le plan de mise en œuvre et le Plan stratégique.
TOTAL : 89 %		

Notre rendement (suite)

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

La CEO reconnaît les changements fondamentaux qui affectent le secteur de l'énergie découlant d'avancées technologiques importantes dans la façon dont l'énergie est produite, transportée et consommée. Des changements concrets surviennent dans nos marchés énergétiques et dans la manière dont les consommateurs y font face. La CEO reconnaît la nécessité de veiller à ce que ses politiques en matière de réglementation et ses processus tiennent compte de ces changements, d'une façon qui reflète ses mandats visant à satisfaire l'intérêt public et à protéger les consommateurs.

Au cours de cette période de planification, la CEO a poursuivi les initiatives désignées dans le dernier plan d'activités portant sur les tarifs de distribution et la grille tarifaire réglementée (GTR). Les travaux portant sur la GTR sont guidés par la *Feuille de route de la grille tarifaire réglementée* de 2015. Comme indiqué sur cette feuille de route, la conception de la tarification de la GTR est essentielle à un certain nombre d'objectifs interreliés, dont l'acceptation des clients, le choix des clients et le contrôle, la réduction de la demande et l'utilisation efficace de l'infrastructure électrique et l'investissement dans celle-ci.

PROGRAMMES CLÉS	ACTIVITÉS CLÉS	RÉSULTAT DE LA VÉRIFICATION
Tarifs de distribution d'électricité plus intelligents Poursuivre la création et la mise en œuvre d'options de conception des tarifs pour les tarifs de distribution d'électricité non résidentielle et les frais connexes qui appuient l'utilisation efficace de l'infrastructure d'électricité et qui offrent un plus large choix et un contrôle étendu aux clients.	Élaborer une nouvelle conception des tarifs pour les tarifs de l'électricité non résidentielle et les frais connexes.	25 % La CEO a entrepris une consultation très poussée afin de recueillir des renseignements supplémentaires concernant les consommateurs commerciaux et industriels afin de favoriser l'élaboration de politiques. Ces renseignements supplémentaires et cette analyse subséquente ont rendu possible la réalisation de cette initiative politique lors de l'exercice 2018-2019, comme prévu.
Cybersécurité Poursuivre l'élaboration et la mise en œuvre d'un cadre pour superviser la protection des données des clients et la sécurité des réseaux dans le secteur de la distribution.	Achever l'élaboration du cadre (y compris toute nouvelle obligation réglementaire et toute exigence de déclaration) pour superviser la protection des données des clients et la sécurité des réseaux dans le secteur de la distribution.	
Prix de l'électricité plus intelligents Poursuivre l'élaboration et la mise en œuvre d'une nouvelle méthodologie pour la GTR, qui donne des signaux de prix adéquats aux petits consommateurs d'électricité, conformément à la <i>Feuille de route de la grille tarifaire réglementée</i> .	Mettre en œuvre les projets pilotes avec les distributeurs d'électricité qui ont été sélectionnés et approuvés par la CEO.	
Évaluation du cadre de gestion axée sur la demande en gaz Achever l'évaluation du rendement du cadre actuel de la gestion axée sur la demande dans le secteur du gaz naturel.	Élaborer et lancer un plan pour l'examen et l'évaluation à mi-parcours du cadre actuel de la gestion axée sur la demande dans le secteur du gaz naturel.	
Plan d'action contre le changement climatique Poursuivre la mise en œuvre du cadre qui régit le recouvrement des frais engagés par les distributeurs de gaz naturel pour respecter les exigences du nouveau programme de plafonnement et d'échange et gérer toute incidence réglementaire entraînée par la mise en œuvre de « mesures complémentaires » en vertu du Plan d'action contre le changement climatique.	Élaborer les outils nécessaires pour appuyer le cadre qui régit le recouvrement des frais engagés par les distributeurs de gaz naturel pour respecter les exigences du nouveau programme de plafonnement et d'échange et gérer toute implication réglementaire de la mise en œuvre de « mesures complémentaires » en vertu du Plan d'action contre le changement climatique.	
Mise en œuvre du Plan énergétique à long terme Effectuer les travaux requis par toute directive éventuelle émise par le ministre à l'attention de la CEO à propos de la mise en œuvre du nouveau Plan énergétique sur des sujets pour lesquels la CEO est compétente.	Entreprendre les travaux éventuellement requis par une directive à l'attention de la CEO à propos de la mise en œuvre du nouveau Plan énergétique à long terme.	
TOTAL : 88 %		

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 de réglementation.

La CEO reconnaît par ailleurs sa responsabilité dans le respect de toute directive émise par le ministre de façon opportune et efficace, et dans la production de rapports au ministre de manière à appuyer toute délibération ou décision ultérieures du gouvernement.

Pendant cette période de planification, la CEO s'est concentrée sur les améliorations à apporter à ses processus d'arbitrage, sur l'évaluation continue des politiques de réglementation de la CEO et sur l'achèvement du travail nécessaire concernant la demande du ministre portant sur l'examen des enjeux liés aux prix au détail des carburants de transport.

PROGRAMMES CLÉS	ACTIVITÉS CLÉS	RÉSULTAT DE LA VÉRIFICATION
Refonte du site Web de la CEO Refondre le site Web public de la CEO pour qu'il soit attirant et centré sur le client et pour améliorer la compréhension de l'énergie par les consommateurs.	Achever la mise en œuvre du nouveau site Web.	
Amélioration du processus d'arbitrage Élaborer et mettre en œuvre des mesures pour garantir que l'examen des demandes par la CEO est proportionné et efficace.	Élaborer de nouvelles procédures conçues pour promouvoir l'examen proportionné et efficace des demandes.	
Demande portant sur les prix au détail des carburants de transport Examiner les questions portant sur les prix au détail des carburants de transport en Ontario et produire un rapport à l'attention du ministre, sur demande.	Achever l'examen des questions portant sur les prix au détail des carburants de transport en Ontario et produire un rapport à l'attention du ministre.	
TOTAL : 100 %		

Mesures du rendement

La CEO s'engage à adopter les principes de l'amélioration continue dans sa démarche vis-à-vis de la réglementation. À cet effet, la CEO a mis en place une série de mesures qui régissent son engagement auprès des consommateurs et des entités réglementées. Les mesures actuelles de la CEO sont résumées dans le tableau suivant.

ACTIVITÉ DE LA CEO	OBJECTIF	MESURE (EN %)	RÉSULTAT RÉEL (EN %)
Appels des consommateurs	Répondre aux appels entrants dans les 20 secondes	90	99
Correspondance des consommateurs	Répondre à la correspondance générale dans les 10 jours ouvrables	85	100
Messages vocaux des consommateurs	Répondre aux messages reçus sur le répondeur avant 12 h 30 le même jour	80	100
Messages vocaux des consommateurs	Répondre aux messages reçus sur le répondeur après 12 h 30 le jour ouvrable suivant avant 12 h 30	80	98
Satisfaction des consommateurs	Note du sondage sur la satisfaction	80	97
Lettres de plaintes de consommateurs	Envoyer des lettres de suivi des plaintes aux consommateurs dans les deux jours ouvrables	80	99
Lettres de plaintes de consommateurs	Envoyer une lettre de suivi après réception d'une réponse du titulaire de permis dans les deux jours ouvrables	80	97
Demandes de renseignements de consommateurs	Envoyer des lettres de réponse aux demandes de renseignements dans les deux jours ouvrables	80	98
Demandes de renseignements des relations avec l'industrie	Répondre aux demandes de renseignements des relations avec l'industrie dans les 10 jours ouvrables	90	92
Demandes relatives à la réglementation	Rendre les décisions définitives conformément aux mesures établies par le Comité de gestion	80	84
Demandes relatives à la réglementation	Rendre les décisions liées aux coûts de la réglementation dans un délai de 60 jours	90	Objectif réalisé à 83 % dans le délai prévu. La CEO ne s'attend pas à rater cette cible à l'avenir.

Rapport sur les coûts de la réglementation

La CEO présente chaque année un rapport sur les coûts de la réglementation 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		
	2017-2018	2016-2017	2015-2016
Consommateurs d'électricité ^a	5 164 196	5 111 254	5 059 415
Consommateurs de gaz naturel ^a	3 636 582	3 581 123	3 540 089
Mesure n° 1 : Charges d'exploitation par consommateur (\$ par année/consommateur)	4,98 \$	5,25 \$	5,71 \$
Moyenne mobile sur 3 ans	5,32 \$	5,13 \$	4,79 \$
Revenu des industries (B \$) ^b	28,5 \$	28,1 \$	28,3 \$
Mesure n° 2 : Charges d'exploitation exprimées en pourcentage du revenu des industries	0,15 %	0,16 %	0,17 %
Moyenne mobile sur 3 ans	0,16 %	0,16 %	0,15 %
Charges d'exploitation ^c	43 841 842 \$	45 676 603 \$	49 120 150 \$
Mesure n° 3 : Variation procentuelle des charges d'exploitation	-4,02 %	-7,01 %	30,86 %
Moyenne mobile sur 3 ans	6,61 %	9,77 %	11,57 %

Notes :

- a) Source : Renseignements déclarés à la CEO sous présentation de rapports et tenue de dossiers, en date du 30 avril 2018.
- b) Source : Données de 2015-2016 à 2017-2018 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 4 673 868 \$ en 2017-2018, de 8 365 620 \$ en 2016-2017 et de 14 217 773 \$ en 2015-2016. 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 0,27 \$ (5 %) de 2016-2017 à 2017-2018 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 2015-2016 à 2017-2018. 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 1,8 million de dollars (4 %) de 2016-2017 à 2017-2018, alors que les coûts liés à la mise en œuvre du Programme ontarien d'aide relative aux frais d'électricité ont pris fin en 2016-2017. En 2017-2018, la CEO n'a assumé que des coûts d'administration liés à la sensibilisation au POAFE et à l'élargissement de l'accès à ce programme.

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 2018 :

	2018
Frais de la CEO récupérables en vertu de l'article 30	
- audiences relatives au gaz naturel	1 968 905 \$
- audiences relatives à l'électricité	1 113 906
Frais de la CEO récupérables en vertu de l'article 79.2	
- coûts administratifs du POAFE récupérables auprès de la SIERE	1 591 057
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	207 172
- audiences relatives à l'électricité	43 965
Frais engagés par les intervenants récupérables en vertu de l'article 30 pour des instances lancées par le demandeur	
- audiences relatives au gaz naturel	919 971
- audiences relatives à l'électricité	3 578 628
Frais totaux pour 2018	9 423 604 \$

Risques et gestion des risques

Aperçu

La CEO est confrontée à différents risques qui pourraient avoir des répercussions importantes sur la réalisation de ses objectifs et initiatives. Qu'il s'agisse des risques stratégiques, réglementaires, liés à l'exploitation, à la réputation ou financiers, tous les échelons de la CEO utilisent des pratiques de gestion des risques afin d'atténuer lesdits risques et de préserver l'intégrité de la CEO dans le secteur de l'énergie de l'Ontario et la protection des consommateurs.

Structure de gouvernance en matière de risque

La structure de gouvernance en matière de risque de la CEO comprend l'équipe de direction, constituée du chef de l'exploitation et des vice-présidents de chaque division de la CEO. L'équipe de direction informe le Comité de gestion des risques et des enjeux auxquels est confrontée la CEO.

Gestion des risques d'entreprise

Les renseignements colligés durant les activités de gestion des risques sont inscrits dans le Registre des risques d'entreprise. Ce registre transforme les renseignements en un registre exhaustif des risques auxquels est confrontée la CEO. Chaque risque est catégorisé, aligné avec des objectifs stratégiques et se voit attribuer un coefficient de criticité. Le registre est continuellement mis à jour et sert de profil de risque de la CEO et d'outil clé pour orienter le Plan de vérification interne annuelle. Des activités de gestion des risques supplémentaires sont réalisées par le truchement de la vérification interne.

Vérification interne

La vérification interne est une fonction d'assurance et de conseils indépendante et objective pour l'équipe de direction et le Comité de gestion. La vérification interne aide à réaliser les objectifs stratégiques de la CEO grâce à une approche systématique et disciplinée pour l'évaluation et l'amélioration de l'efficacité des processus de gestion, de contrôle et de gouvernance en matière de risque. Les rapports et les conclusions en matière de vérification interne sont validés et distribués à l'équipe de direction et au Comité de gestion.

Risques liés à la réalisation des objectifs et des initiatives

Les principaux risques auxquels est confrontée la CEO, de même que les processus d'atténuation et les activités de contrôle, et leur effet sur le rendement de la CEO au cours de l'exercice, le cas échéant, sont décrits ci-dessous.

Risques liés à la réglementation

Le volume et la complexité des nouveaux programmes et initiatives découlant des politiques gouvernementales pourraient limiter la capacité organisationnelle de la CEO à répondre aux changements en temps opportun, ce qui aurait une incidence sur la capacité de la CEO à exécuter efficacement son rôle de réglementation.

Au cours des dernières années, des changements importants sont survenus, et continuent de survenir, qui se répercutent directement sur le travail de la CEO et son mandat concernant le renouvellement du personnel, ainsi que l'établissement des tarifs et l'approbation des projets d'infrastructure. Par exemple, des modifications ont été apportées à la *Loi de 1998 sur la Commission de l'énergie de l'Ontario* qui donnent à la CEO le pouvoir de

réglementer les frais liés aux compteurs divisionnaires d'unité. La CEO a aussi commencé à élaborer un plan de déploiement pour le Plan énergétique à long terme, lequel établit la nouvelle feuille de route de 20 ans pour le secteur de l'énergie de l'Ontario et a achevé les activités de mise en œuvre de la *Loi de 2017 pour des frais d'électricité équitables*. Afin d'appuyer les initiatives et les modifications législatives, des comités de supervision, notamment l'équipe de direction et le Comité de gestion, discutent régulièrement des enjeux liés à l'élaboration de politiques et à la réglementation. Les ressources en personnel sont redéployées au besoin et des équipes interfonctionnelles sont établies afin de concrétiser la réussite des initiatives. La CEO a réalisé avec succès les activités planifiées dans le plan d'activités 2017–2020, tout en répondant aux exigences imprévues de façon opportune.

Risques stratégiques

L'évolution de l'industrie énergétique et les technologies émergentes supposent la création de nouveaux programmes, politiques et procédures de la CEO, ou la modification de ces programmes, politiques et procédures existants.

Le secteur de l'énergie continue de subir et d'anticiper une transformation importante facilitée par l'innovation technologique. Grâce à cela, les consommateurs se sont vus offrir de nouveaux choix qui défient les modèles traditionnels d'affaires et de réglementation, en particulier dans le secteur de l'électricité, ce qui oblige la CEO à créer de nouveaux programmes, de nouvelles politiques et de nouvelles procédures.

Afin de répondre à l'évolution du secteur de l'énergie et pour s'assurer que l'approche adoptée par la CEO en matière de réglementation suit le rythme du changement et que la CEO a en place des processus pour anticiper et gérer la transformation, un Plan stratégique pour la période 2017–2022 a été élaboré afin d'harmoniser les buts et les objectifs d'une manière qui aborde les changements en cours dans le secteur de l'énergie. Le Plan stratégique, de même que le Plan énergétique à long terme, joue un rôle déterminant en orientant le plan d'activités triennal, lequel a été actualisé grâce à une surveillance continue des risques stratégiques par le truchement de politiques et de réunions d'intervenants orientés vers l'extérieur.

Risques liés à l'exploitation

Cybersécurité :

Une attaque très sophistiquée contre la cybersécurité pourrait entraîner la divulgation ou la perte de données confidentielles ou de nature délicate, ou encore l'arrêt de systèmes essentiels de gestion de l'information de la CEO.

La CEO possède des stratégies pour se préparer à des incidents en matière de cybersécurité, y réagir et s'en remettre. La CEO évalue continuellement les risques liés à la cybersécurité en examinant les changements à son contexte opérationnel, ainsi que les menaces externes qui évoluent, rajustant ses contrôles afin de garantir la sécurité de son environnement. Les systèmes de gestion de l'information de la CEO sont protégés contre les tentatives malveillantes d'accès et une formation est offerte annuellement à toutes les unités fonctionnelles conformément à la directive provinciale en matière de sécurité des TI.

Risques et gestion des risques (suite)

Capacité organisationnelle :

Avec le déploiement de nouveaux programmes et de nouvelles initiatives, les capacités de la CEO en matière de dotation doivent pouvoir respecter ses demandes.

La CEO reconnaît que le secteur de l'énergie en pleine évolution nécessite des personnes hautement compétentes pour aider l'organisme à naviguer dans un secteur de l'énergie qui change rapidement. La CEO priorise son travail afin de s'assurer qu'elle possède un personnel suffisant et approprié pour s'acquitter de ses tâches dans tous ses secteurs opérationnels. Les principaux secteurs comprennent notamment les programmes axés sur les consommateurs et de mobilisation des intervenants, l'amélioration des évaluations comparatives et des processus d'arbitrage, ainsi que l'augmentation de la portée des initiatives en matière de consultation et de programmes entreprises à la demande du gouvernement de l'Ontario. La CEO a mis en place des processus visant à garantir l'efficacité du transfert des connaissances, une embauche ciblée et que le personnel de la CEO est adéquatement formé répondre aux demandes des entreprises. De telles activités comprennent notamment la planification opérationnelle, la création d'un plan des effectifs et d'un plan de succession, et le recours à des experts-conseils pour augmenter les effectifs.

Risques liés à la réputation

La CEO reconnaît que la communication aux consommateurs et aux participants de l'industrie de renseignements insuffisants ou de mauvaise qualité pourrait faire en sorte que les consommateurs sont mal informés, ce qui pourrait nuire à leur capacité à participer activement aux questions énergétiques qui les concernent et à gérer ces questions.

La CEO continue de participer à des activités de sensibilisation communautaire afin d'informer les consommateurs des tendances larges dans le secteur de l'énergie et la réglementation de l'énergie, en plus de surveiller et d'améliorer les processus de mobilisation des consommateurs. La CEO a mis en œuvre un vaste programme de sensibilisation du public, notamment le cadre de mobilisation des consommateurs et la table ronde des consommateurs. La table ronde des consommateurs mobilise les consommateurs au moyen d'interactions virtuelles et directes. La CEO tient également des rencontres communautaires et offre des approches améliorées pour les observations des consommateurs concernant le processus d'arbitrage. Le département des Affaires publiques de la CEO, associé à un plan de communication stratégique et à un programme de gestion des médias, aide aussi à garantir que des messages cohérents et exacts sont transmis aux consommateurs et aux participants de l'industrie.

Risques financiers

Compte tenu des attentes et exigences de plus en plus grandes en matière de transparence financière et de production de rapports, il est de plus en plus compliqué de s'assurer que les contrôles internes sur les rapports financiers sont correctement conçus ou qu'ils fonctionnent efficacement.

La CEO demeure à l'affût de toutes les nouvelles exigences en matière de production de rapports financiers et sur le rendement des autorités de réglementation et organismes de supervision en s'assurant que toutes les politiques et procédures sont documentées afin que l'information financière continue d'être correctement recueillie, en plus de garantir la mise en œuvre de solides contrôles internes. La conception et la facilité d'exploitation des contrôles internes et des politiques, procédures et processus financiers sont examinées, évaluées et surveillées régulièrement au moyen d'une vérification externe annuelle et de vérifications internes périodiques, ainsi que de mises à jour financières présentées au Comité de gestion.

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 sont comptabilisés adéquatement et que la sauvegarde de l'actif est 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.



MARY ANNE ALDRED

Chef de l'exploitation et avocate générale
Le 20 juin 2018



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 2018, 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 2018, 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 20 juin 2018

La vérificatrice générale

Bonnie Lysyk, MBA, FCPA, FCA, ECA

État de la situation financière

En date du 31 mars 2018

	2018	2017
ACTIF		
Actif à court terme :		
Encaisse (note 9)	16 547 004 \$	13 274 921 \$
Comptes débiteurs (note 9)	920 340	635 949
Coûts liés au processus de réglementation devant être évalués (note 9)	2 567 787	4 547 463
Dépôts et charges payées d'avance	441 447	355 569
Total de l'actif à court terme	20 476 578	18 813 902
Actif à long terme :		
Immobilisations (note 5)	3 772 980	3 541 382
Total de l'actif à long terme	3 772 980	3 541 382
TOTAL DE L'ACTIF	24 249 558 \$	22 355 284 \$
PASSIF		
Passif à court terme :		
Revenus reportés (note 3b)	2 512 448 \$	1 094 242 \$
Comptes créditeurs et charges à payer	6 798 717	6 847 048
Total du passif à court terme	9 311 165	7 941 290
Passif à long terme :		
Revenus reportés liés aux immobilisations (note 3c)	3 314 542	2 820 979
Incitatif de location reporté (note 8)	591 911	930 083
Passif au titre du régime de retraite (note 6b)	136 789	207 933
Total du passif à long terme	4 043 242	3 958 995
TOTAL DU PASSIF	13 354 407 \$	11 900 285 \$
Réserve de fonctionnement (note 4)	8 400 000 \$	8 000 000 \$
Actif net :		
Actif net affecté aux fins internes (note 7)	2 495 151	2 454 999
TOTAL DU PASSIF, DE LA RÉSERVE ET DE L'ACTIF NET	24 249 558 \$	22 355 284 \$

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 2018

	2018	2017
REVENUS		
Recouvrement des coûts :		
Recouvrement des coûts généraux (note 3a)	37 422 067 \$	35 994 760 \$
Coûts liés aux processus de réglementation	3 082 811	4 085 707
Coûts liés aux processus de réglementation – POAFE (note 11)	1 591 057	4 279 913
Amortissement des revenus reportés liés aux immobilisations	1 171 922	780 639
Total des revenus provenant du recouvrement des coûts	43 267 857	45 141 019
Autres revenus :		
Frais de permis	396 100	396 400
Revenus d'intérêt (note 9)	170 920	134 016
Pénalités administratives et intérêt (note 7)	40 152	126 724
Revenus divers	6 965	5 168
Total des autres revenus	614 137	662 308
TOTAL DES REVENUS	43 881 994 \$	45 803 327 \$
CHARGES		
Salaires et avantages sociaux	29 322 280 \$	28 043 034 \$
Experts-conseils et professionnels (note 11)	5 351 320	7 267 704
Publications, médias et publicité (note 11)	2 940 808	4 666 850
Bien-fonds	2 881 736	2 829 533
Technologies de l'information	1 033 869	1 089 125
Réunions, formation et déplacement	693 163	472 749
Bureaux et administrations	446 744	526 969
Amortissement des immobilisations payées par la CEO	1 171 922	780 639
TOTAL DES CHARGES	43 841 842 \$	45 676 603 \$
EXCÉDENT DES REVENUS PAR RAPPORT AUX CHARGES	40 152 \$	126 724 \$
Actif net, au début de la période	2 454 999	2 328 275
ACTIF NET, à la fin de la période (note 7)	2 495 151 \$	2 454 999 \$

Voir les notes afférentes aux états financiers

État des flux de trésorerie

Exercice clos le 31 mars 2018

	2018	2017
Rentrées (sorties) de fonds nettes liées aux activités suivantes :		
FONCTIONNEMENT		
Évaluation comptabilisée	40 505 758 \$	38 870 615 \$
Revenu des coûts liés au processus de réglementation	4 673 868	8 365 620
Autres revenus	614 136	662 308
Charges	(43 841 842)	(45 676 603)
	1 951 920	2 221 940
Rajustement pour les charges non pécuniaires :		
Amortissement des immobilisations payées par la CEO	1 171 922	780 639
Amortissement des améliorations locatives payées par le propriétaire	261 965	261 965
Incitatif de location reporté	(338 172)	(338 172)
	1 095 715	704 432
Changements aux fonds de roulement hors caisse :		
Comptes débiteurs	(284 392)	613 105
Coûts liés au processus de réglementation devant être évalués	1 979 676	(2 110 930)
Dépôts et charges payées d'avance	(85 877)	55 966
Réserve de fonctionnement	400 000	1 129 385
Comptes créditeurs et charges à payer	(48 330)	43 316
Passif au titre du régime de retraite	(71 144)	(68 116)
	1 889 933	(337 274)
Rentrées nettes provenant des activités de fonctionnement	4 937 568	2 589 098
INVESTISSEMENT		
Échéance des investissements	—	3 850 613
Rentrées nettes provenant des activités d'investissement	—	3 850 613
IMMOBILISATIONS		
Achats de biens immobilisés	(1 665 485)	(1 781 613)
Rentrées nettes utilisées pour des activités d'immobilisation	(1 665 485)	(1 781 613)
VARIATION NETTE DE L'ENCAISSE		
Encaisse, au début de la période	13 274 921	8 616 823
Encaisse, à la fin de la période	16 547 004 \$	13 274 921 \$

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 2018 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 les charges totales 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 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 coûts de l'article 30 sont les coûts liés au processus de réglementation encourus relativement à des instances et à des processus de consultation particuliers. Ils sont récupérés des entités réglementées par le truchement des décisions en matière d'adjudication des frais que prend la CEO relativement à ces instances et à ces processus. Certaines instances et certains processus de consultation s'étendent sur plusieurs exercices. La CEO finance de telles instances et consultations grâce à sa réserve de fonctionnement jusqu'à ce que les coûts soient récupérés en vertu de l'article 30 de la *Loi de 1998 sur la Commission de l'énergie de l'Ontario*.
 - Les coûts de l'article 79.2 sont les coûts liés au processus de réglementation reliés à l'administration du Programme ontarien d'aide relative aux frais d'électricité (POAFE). L'article 79.2 permet à la CEO de continuer à récupérer les coûts d'administration du POAFE auprès de la Société indépendante d'exploitation du réseau d'électricité (SIERE). Il permet également de transférer la responsabilité de l'administration du POAFE de la CEO à un ministre de la Couronne. La CEO comprend que ce transfert peut être différé pour une période de temps non précisée.
- Les autres revenus sont constatés lorsqu'ils sont reçus ou recevables si la somme devant être perçue peut être raisonnablement estimée et que la perception est raisonnablement assurée.

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	de 5 à 10 ans
Équipement informatique	3 ou 5 ans
Logiciels afférents	3 ou 5 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.

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.

Notes afférentes aux états financiers (suite)

31 mars 2018

e) Régime de retraite des employés

Les employés à temps plein de la CEO participent au Régime de retraite des fonctionnaires, lequel 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 ce régime de retraite, détermine la contribution annuelle de la CEO au régime. 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 du régime 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 2018

Durant l'exercice 2018, on a estimé les coûts des participants des industries du gaz naturel et de l'électricité pour l'exercice 2018 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 2018

Salaires et avantages sociaux	29 322 280	\$
Experts-conseils et professionnels	5 351 320	
Publications, médias et publicité	2 940 808	
Bien-fonds	2 881 736	
Technologies de l'information	1 033 869	
Réunions, formation et déplacement	693 163	
Bureaux et administrations	446 744	
Amortissement des immobilisations payées par la CEO	1 171 922	
Total des charges	43 841 842	
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	(6 419 775)	
Recouvrement des coûts généraux au 31 mars 2018	37 422 067	\$

b) Revenus reportés actuels de l'exercice 2018 (rapprochement de l'exercice 2018)

Recouvrement des coûts généraux (note 3a)	37 422 067	\$
Dépenses en immobilisations de l'exercice 2018 payées par la CEO	1 665 485	
Rajustement de la réserve de fonctionnement	400 000	
Évaluation totale (réelle)	39 487 552	
Évaluation totale (budget)	42 000 000	
Revenus reportés actuels de l'exercice 2018 (rapprochement de l'exercice 2018)	2 512 448	\$

c) Report des revenus de l'exercice 2018 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 2018 (note 5)	3 772 980	\$
Valeur comptable nette des améliorations locatives payées par le propriétaire (note 5)	(458 438)	
Report des revenus de l'exercice 2018 liés aux immobilisations	3 314 542	\$

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 2018

Réserve de fonctionnement au 31 mars 2017	8 000 000	\$
Rajustement de la réserve de fonctionnement	400 000	
Réserve de fonctionnement au 31 mars 2018	8 400 000	\$

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

5. Immobilisations

	Coût	Amortissement cumulé	Valeur comptable nette en 2018	Valeur comptable nette en 2017
Mobilier et équipement de bureau	2 821 564	\$ 2 712 365	\$ 109 199	\$ 66 860
Équipement informatique	3 227 292	2 530 816	696 476	702 324
Logiciels afférents	6 675 590	4 631 086	2 044 504	1 539 359
Équipement audiovisuel	598 909	559 857	39 052	32 340
Améliorations locatives payées par la CEO	1 576 129	1 150 818	425 311	480 096
Améliorations locatives payées par le propriétaire	3 540 400	3 081 962	458 438	720 403
Total	18 439 884	\$ 14 666 904	\$ 3 772 980	\$ 3 541 382

Notes afférentes aux états financiers (suite)

31 mars 2018

6. Avantages sociaux futurs des employés

- a) La contribution de la CEO au Régime de retraite des fonctionnaires pour l'exercice 2018 était de 1 861 073 \$ (1 885 906 \$ en 2017) 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.
- b) 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 136 789 \$ (207 933 \$ en 2017) et un passif au titre des prestations constituées de 136 789 \$ à l'égard de la Commission (207 933 \$ en 2017). Les charges afférentes de la CEO pour l'exercice ont accusé un déficit de 46 476 \$ (déficit de 41 990 \$ en 2017) et sont reflétées dans les coûts liés aux salaires et aux avantages sociaux. Des indemnités de 24 668 \$ ont été versées durant l'exercice (26 126 \$ en 2016). Les hypothèses actuarielles significatives adoptées le 31 mars 2018 comprenaient un taux d'actualisation de 2,50 % (2,25 % en 2017).
- c) 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 2018 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		2 454 999	\$
Pénalités administratives imposées durant l'exercice 2018	10 000	\$	
Revenus d'intérêt provenant des pénalités administratives	30 152		
Pénalités administratives et intérêt		40 152	
Dépenses engagées		0	
Solde, à la fin de l'exercice		2 495 151	\$

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 :

	2018		2017
Solde au début de l'exercice	930 083	\$	1 268 255
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	591 911	\$	930 083

Les paiements minimums de base aux termes du bail d'exploitation, qui expire le 31 décembre 2019, pour la période d'un an et neuf mois à venir et regroupés sont les suivants :

31 mars 2019	1 100 563 \$
31 décembre 2019	825 422
Total	1 925 985 \$

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 1 739 187 \$ en 2018 (1 720 853 \$ en 2017). 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 soldes de trésorerie portent intérêt à un taux de 0,85 % à 1,60 % (de 0,85 % en 2017). Le taux d'intérêt moyen du solde de trésorerie l'encaisse pour l'année était de 1,22 % (0,85 % en 2017).

Un changement de 25 points de base dans les taux d'intérêt aurait des répercussions de 40 707 \$ (28 468 \$ en 2017) 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	380 947 \$			380 947 \$
Recouvrement de la TVH	516 003			516 003
Intérêts courus à recevoir	23 390			23 390
Total	920 340 \$	0 \$	0 \$	920 340 \$

En raison des taux de recouvrement élevés, les coûts liés au processus de réglementation de 2 567 787 \$ (4 547 463 \$ en 2017) devant être évalués sont également peu exposés à des risques liés au crédit. La somme de 647 891 \$ 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 2018.

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 2018, la CEO a une encaisse de 16 547 004 \$ (13 274 921 \$ en 2017) pour régler le passif à court terme de 9 311 165 \$ (7 941 290 \$ en 2017).

Notes afférentes aux états financiers (suite)

31 mars 2018

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, le ministère de l'Énergie de l'Ontario 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 2018 représente des revenus de 12 100 620 \$ (13 713 900 \$ en 2017) et des charges de 76 315 \$ (133 071 \$ en 2017). Ces charges sont liées aux dépenses en matière de technologies de l'information et de publicité.

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. Les coûts liés au déploiement du programme ont pris fin à l'exercice 2017. Actuellement, la CEO n'assume que des coûts d'administration liés à la sensibilisation au POAFE et à l'élargissement de l'accès à ce programme. C'est la Société indépendante d'exploitation du réseau d'électricité (SIERE) qui assume les coûts permanents du programme.

Lors de l'exercice 2018, l'état des résultats de fonctionnement et de l'actif a 1 591 057 \$ (4 279 913 \$ en 2017) de dépenses reliées au programme. L'article 79.2 de la *Loi sur la CEO* permet à la CEO de récupérer ses coûts de la SIERE. Cet article permet également de transférer la responsabilité de l'administration du POAFE de la CEO à un ministre de la Couronne. La CEO comprend que ce transfert peut être différé pour une période de temps non précisée.

Voici le total des revenus et des charges inclus dans les présents états financiers concernant le POAFE :

	2018	2017
Revenus :		
Coûts liés au processus de réglementation – POAFE	1 591 057 \$	4 279 913 \$
Total des revenus	1 591 057 \$	4 279 913 \$
Charges :		
Experts-conseils et professionnels	0 \$	1 137 825 \$
Publications, médias et publicité	1 583 761	3 047 102
Autres charges	7 296	94 986
Total des charges	1 591 057 \$	4 279 913 \$

12. Chiffres comparatifs

Certains chiffres de l'année précédente ont été reclassés afin de les rendre conformes à la présentation de la présente année.

Comité de gestion



ROSEMARIE T. LECLAIR
Présidente-directrice
générale



CHRISTINE LONG
Vice-présidente



KEN QUESNELLE
Vice-président



MARY ANNE ALDRED
Chef de l'exploitation
et avocate générale

Équipe des cadres supérieurs



MARY ANNE ALDRED
Chef de l'exploitation
et avocate générale



**THEODORE
ANTONPOULOS**
Vice-président (par intérim)
Applications



JOHN BOZZO
Vice-président
Affaires publiques



BRIAN HEWSON
Vice-président
Protection du
consommateur et
rendement de l'industrie

Membres de la Commission



PRÉSIDENTE-DIRECTRICE GÉNÉRALE

ROSEMARIE T. LECLAIR

Nomination : 6 avril 2011

Échéance du mandat : 30 juin 2020



VICE-PRÉSIDENTE
CHRISTINE LONG

Nomination : 13 juin 2012

Échéance du mandat :
3 novembre 2018



VICE-PRÉSIDENT
KEN QUESNELLE

Nomination : 6 septembre 2005

Échéance du mandat :
5 septembre 2018



LYNNE ANDERSON

Nomination : 10 mai 2017

Échéance du mandat :
9 mai 2019

Membre à temps plein de la Commission



ALLISON DUFF

Nomination : 1^{er} février 2013

Échéance du mandat :
3 novembre 2018

Membre à temps plein de la Commission



MICHAEL JANIGAN

Nomination : 26 avril 2017

Échéance du mandat :
25 avril 2019

Membre à temps plein de la Commission



EMAD ELSAYED

Nomination : 20 juin 2012

Échéance du mandat :
19 juin 2020

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



CATHY SPOEL

Nomination : 13 octobre 1999

Échéance du mandat : 3 février 2019

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

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

@CommEnergyOnt

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.