

Rapport annuel

2022-2023

TABLE DES MATIÈRES

Message du président et de la directrice générale	3
Énoncés de vision, de mission, d'objectif et de valeur de la CEO	6
Notre rendement	7
A. Cadre de mesure du rendement	
◦ Mesure du rendement stratégique	
◦ Fiche d'évaluation d'entreprise	
◦ Tableau de bord décisionnel	
B. Protection des consommateurs, progrès concernant la lettre d'instructions du ministre et réalisations supplémentaires	
◦ Protection des consommateurs	
◦ Lettre d'instructions du ministre	
◦ Mesures de l'engagement de service	
◦ Réalisations supplémentaires	
Rendement financier	29
Rapport sur les coûts de la réglementation	30
Attributions des dépens	31
Risques et gestion des risques	32
États financiers	34
• Responsabilité de la direction	
• Rapport de l'auditeur indépendant	
• État de la situation financière	
• État des résultats et de l'actif net	
• État des flux de trésorerie	
• Notes afférentes aux états financiers	
Directeurs	50
Directrice générale et commissaires	51
Coordonnées	52

MESSAGE DU PRÉSIDENT ET DE LA DIRECTRICE GÉNÉRALE

L'exercice 2022-2023 a été défini par un objectif et un programme ambitieux. La Commission de l'énergie de l'Ontario (CEO) a apporté une valeur ajoutée considérable à l'appui de ses objectifs stratégiques (**évoluer pour devenir un organisme de réglementation du premier quartile, protéger le public, stimuler le rendement du secteur de l'énergie et faciliter l'innovation**), du Plan d'activités 2022-2025 et de la lettre d'instructions du ministre, reçue en octobre 2022.

Cette année a également été une année charnière au cours de laquelle le travail fondamental et nécessaire de modernisation de la CEO, qui s'est officiellement achevé le 30 septembre 2022, est passé à une période d'habilitation. La CEO est désormais mieux placée pour soutenir efficacement, véritablement et pleinement la transition énergétique qui redessine radicalement le paysage économique, environnemental et social de notre province.

Ce rapport souligne les progrès mesurables réalisés au cours de l'exercice 2022-2023 pour remplir notre mandat, ainsi que les priorités et les attentes croissantes décrites dans la lettre d'instructions du ministre, tout en restant concentrés sur le travail décisionnel et de protection du consommateur qui est au cœur de notre activité. Il enregistre également les mesures prises par la CEO pour simplifier et rationaliser les pratiques et les procédures en rapport avec les fonctions réglementaires de cette dernière.

Pour être considérés comme un organisme de réglementation de premier ordre, nous devons vivre nos valeurs, respecter nos thèmes stratégiques (responsabilité, certitude, efficacité, efficience, indépendance et innovation) et nous engager dans une démarche d'amélioration continue. L'un des domaines les plus importants dans lesquels nous faisons preuve de ces attributs essentiels est celui de l'évaluation des demandes des personnes que nous réglementons. L'année dernière, **nous avons traité 264 demandes de services publics**, dont 51 ont fait l'objet d'une décision de la part des groupes d'experts des commissaires. Il s'agit notamment de la **demande sans précédent d'Hydro One concernant les tarifs de transmission et de distribution pour la période 2023-2027**.

Entre-temps, nous avons pris des mesures délibérées pour être plus efficaces. Sous la supervision de notre conseil d'administration, nous avons **simplifié et rationalisé les pratiques et les procédures liées aux fonctions réglementaires**, ce qui a permis de réduire la charge de travail dans nos processus de décision et de collecte de données. À la suite des révisions des exigences de dépôt pour les petites entreprises de services publics, nous avons **achevé l'examen des exigences de dépôt pour les autres distributeurs d'électricité**, en nous concentrant sur la mobilisation des clients, l'analyse comparative et les plans de réseau de distribution.

Grâce aux travaux du Reliability and Power Quality Review (RPQR) working group (groupe de travail sur la fiabilité et la qualité énergétique), les **amendements aux exigences en matière de production de rapports et de conservation des données** annoncés en novembre 2022 sont entrés en vigueur le 1^{er} janvier 2023. Ces amendements **visaient à renforcer l'uniformité des rapports en clarifiant les définitions, en améliorant la qualité des données et en réduisant au minimum les exigences réglementaires supplémentaires**. Plusieurs améliorations ont été apportées aux exigences en matière de production de rapports et de conservation des données cette année et ont pour but d'accroître l'uniformité des rapports, de fournir un meilleur aperçu de la fiabilité du secteur, d'aider les distributeurs d'électricité à prendre des décisions d'investissement éclairées et de soutenir les distributeurs d'électricité dans leurs demandes de tarification.

Avec l'introduction en mars de notre **nouveau tableau de bord interactif sur la fiabilité du réseau**, les données que nous recueillons auprès des entreprises de distribution bénéficieront à la fois au secteur et aux clients. Cet outil en ligne convivial fournit des données permettant de visualiser les tendances du secteur et permet aux distributeurs de se comparer à leurs pairs, dans le but d'améliorer le service et le rendement au niveau local.

En collaboration avec le secteur, nous avons **amélioré les rapports sur la cyberpréparation**, ce qui permet d'accroître la sécurité opérationnelle et de limiter les temps d'arrêt en cas d'interruption des activités.

En outre, en témoignage de la passion et du dévouement de nos employés, qui sont le moteur de l'évolution de notre organisation vers la reconnaissance d'un organisme de réglementation du premier quartile, **la CEO a été nommée l'un des meilleurs employeurs de la région du Grand Toronto pour l'année 2023**. Nous sommes reconnaissants de cet honneur et de ceux qui nous entourent, et nous nous efforcerons de conserver notre statut parmi les meilleurs dans les années à venir.

La protection des intérêts des consommateurs est la priorité absolue de la CEO. En cette période de transition et d'incertitude économique, il est essentiel que le public continue à bénéficier d'une énergie sûre, fiable et abordable. Aujourd'hui, plus que jamais, le public doit comprendre que nous travaillons pour lui, en particulier en ce qui concerne la garantie de prix de l'énergie équitables et la qualité du service.

Tout au long de l'année 2022-2023, nous avons honoré notre engagement à protéger les consommateurs en maintenant une culture de conformité parmi les services publics, tout en veillant à ce que les processus soient équilibrés et équitables. Nous avons **réalisé 32 inspections de conformité avec des dispositions exécutoires, répondu à 341 demandes de renseignements sur la réglementation du secteur, répondu à plus de 8 400 demandes de renseignements de consommateurs**, y compris des appels téléphoniques, des courriels et des discussions en ligne, **transmis plus de 440 plaintes** pour un examen plus approfondi et **clôturé plus de 50 examens de conformité**. Et malgré tout, nous **avons obtenu un taux de satisfaction après l'appel de 91 %** des consommateurs ayant interagi avec notre Centre d'information du public.

En pensant aux plus vulnérables d'entre nous, et en partenariat avec le ministère de l'Énergie et les distributeurs locaux, nous avons **mené une campagne de sensibilisation aux escroqueries**. La campagne, qui comprenait des publicités radiophoniques et numériques destinées à aider les consommateurs à reconnaître une escroquerie énergétique, **a touché environ 2,2 millions de personnes en Ontario**.

Comme le demandait la lettre d'instructions du ministre, et à l'appui de notre projet de cadre réglementaire, la CEO **a organisé une série d'ateliers externes au cours de l'exercice afin d'examiner comment nous pourrions permettre les investissements liés à l'électrification tout en protégeant les intérêts des consommateurs**. Les services publics réglementés, les entreprises énergétiques non réglementées, les groupes de consommateurs, les intervenants, les innovateurs et les promoteurs de véhicules électriques figuraient parmi les dizaines de parties impliquées.

Les services publics réglementés de l'Ontario fournissent de l'électricité à plus de 5,5 millions de particuliers et de petites entreprises, et du gaz naturel à plus de 3,8 millions d'entre eux. Tout au long de l'exercice 2022-2023, la CEO est restée déterminée à permettre aux entreprises de services publics de notre province de fournir un service fiable et une valeur ajoutée en exigeant d'elles un rendement élevé et une amélioration continue.

Une étape importante dans ce domaine a été l'**approbation d'un plan triennal de conservation du gaz naturel pour Enbridge Gas Inc.** qui a débuté en janvier de cette année, **ainsi qu'un cadre politique d'accompagnement pour guider l'élaboration des futurs plans de conservation**. Ensemble, le plan et le cadre apportent des certitudes supplémentaires à Enbridge et à ses clients, afin qu'ils puissent préparer l'avenir en toute confiance.

Afin de soutenir la transition énergétique et de se préparer à l'adoption généralisée des véhicules électriques, la CEO **a mené une enquête auprès des entreprises de recharge pour véhicules électriques et des entreprises de distribution locales**. Un rapport de conclusions indique que les intervenants sont préoccupés par les connexions résidentielles et qu'ils cherchent à clarifier les investissements et à soutenir l'éducation des clients.

La création du plan de tarif d'électricité de nuit très bas a été une autre initiative majeure de l'année écoulée. Il s'agit d'un programme innovant qui permet aux consommateurs de recharger leurs véhicules électriques et d'entreprendre d'autres activités à forte consommation d'électricité pendant la nuit, tout en leur offrant un plus grand choix en matière de tarification.

Nous **nous sommes également engagés à améliorer l'efficacité et l'efficacités des processus liés aux intervenants et d'attribution des coûts, en menant à bien cinq projets, comme prévu**. Les six autres, qui comprennent l'élaboration d'orientations sur l'attribution des coûts et l'examen des règles de pratique et de procédure concernant les preuves d'experts, seront achevées en 2023-2024.

Faciliter l'innovation reste une priorité absolue pour la CEO, comme pour le secteur, et nous reconnaissons son importance pour aborder la transition énergétique de manière créative et rentable. Plusieurs avancées ont été réalisées au cours de l'année écoulée afin de donner au secteur des certitudes face à la transition énergétique et de faciliter le choix des consommateurs.

Nous avons **annoncé des amendements réglementaires qui ont élargi l'accès à la facturation nette** en permettant aux consommateurs d'électricité de louer ou de financer des systèmes d'énergie renouvelable et nous avons lancé une page Web pour aider les consommateurs à prendre des décisions éclairées sur ce sujet. Nous avons également **aidé les distributeurs à se préparer à la mise en œuvre en 2023 de l'initiative du bouton vert**.

Le Groupe de travail du Cadre pour l'innovation énergétique, qui a tenu sa première réunion au début de l'exercice 2021-2022, a remis son rapport final à la CEO en juin. Les conseils du groupe de travail et les contributions d'autres intervenants ont alimenté le **rapport de la CEO intitulé *Framework for Energy Innovation: Setting a Path Forward for DER Integration*** (Cadre pour l'innovation énergétique : Définir une voie à suivre pour l'intégration des sources d'énergie renouvelables), qui définit les politiques et les prochaines étapes de la CEO concernant l'intégration des ressources énergétiques distribuées (RED) dans les réseaux de distribution d'électricité de l'Ontario. Le rapport marque la conclusion de cette vaste consultation et apporte au secteur la clarté et la certitude dont il avait tant besoin.

Enfin, nous avons **lancé notre « Innovation Sandbox Challenge »** (bac à sable de l'innovation), qui offre aux services publics et à d'autres organisations la possibilité de recevoir des conseils réglementaires et jusqu'à 1,5 million de dollars pour des projets locaux et innovants qui ont le potentiel d'aller au-delà de la phase pilote ou qui permettent aux consommateurs de mieux comprendre leur rôle dans la transition énergétique.

L'année qui vient de s'écouler a été une véritable année de transformation pour la CEO. Grâce au travail d'un conseil d'administration solide et d'une équipe hautement qualifiée, nous sommes fiers des résultats obtenus. Néanmoins, il reste encore beaucoup à faire face à la transition énergétique et aux nouveaux défis qui nous attendent. Nous tenons à remercier les intervenants de toute la province de continuer à collaborer avec nous. Nous espérons qu'ils conviendront que la transparence avec laquelle nous menons nos activités, en tant qu'organisme de réglementation de l'énergie moderne, reflète notre conviction fondamentale selon laquelle nous travaillons pour le secteur de l'énergie que nous réglementons, et non contre lui, et que nous existons pour protéger les consommateurs contre les risques, et non contre le progrès.

En matière de transition énergétique, l'inaction n'est pas une option. Comme le montre clairement ce rapport, nous avons été et restons pleinement engagés dans le travail qui doit être accompli alors que l'Ontario se fixe un cap pour l'avenir et détermine ses voies vers la décarbonisation. La CEO se réjouit de travailler avec l'ensemble du secteur pour faciliter la mise en œuvre de la vision du gouvernement pour l'avenir, en se concentrant sur l'amélioration continue de la fiabilité, de la résilience et du choix des clients.



Richard Dicerni
Président



Susanna Zagar
Directrice générale

ÉNONCÉS DE VISION, DE MISSION, D'OBJECTIF ET DE VALEURS

Les énoncés de vision, de mission, d'objectif et de valeur de la CEO.



VISION	MISSION	OBJECTIF
Être un organisme de réglementation de confiance reconnu pour favoriser la croissance de l'économie de l'Ontario et améliorer la qualité de vie de la population de cette province, qui mérite une énergie sûre, fiable et abordable.	Offrir une valeur publique par le biais d'une réglementation prudente et d'un processus décisionnel indépendant, qui contribue au développement économique, social et environnemental de l'Ontario.	Superviser les marchés provinciaux de l'énergie, protéger les intérêts des particuliers et soutenir le progrès collectif de la population de l'Ontario.



VALEURS

RESPONSABLE	TRANSPARENT	MOTIVÉ	RÉFLÉCHI
Nous sommes responsables à l'égard du public que nous servons grâce à l'intégrité de la gouvernance, à la clarté du processus et à l'indépendance de la prise de décision.	Nous sommes transparents dans la définition des objectifs, la mesure des résultats et la communication de nos performances à nos intervenants et au public.	Nous sommes déterminés à faire ce qu'il faut, à travailler dur et à apporter de la valeur à la population de l'Ontario et au secteur de l'énergie en évolution que nous réglementons.	Nous abordons chaque jour de manière réfléchie et assurons une gestion prudente de l'un des secteurs énergétiques les plus complexes et les plus productifs au monde.

NOTRE RENDEMENT

Le rendement de la CEO pour 2022-2023 est mesuré et rapporté de la manière suivante :

- A. **Micro, petites ou moyennes entreprises**
 - B. **Protection des consommateurs, progrès concernant la lettre d'instructions du ministre et réalisations supplémentaires**
-

A. **Micro, petites ou moyennes entreprises**

La CEO se concentre sur les résultats pour tous ses intervenants, en améliorant l'efficacité opérationnelle, la satisfaction des intervenants et la responsabilité, tout en contrôlant les coûts. Ce rapport annuel présente les résultats attribués aux réalisations de la première année du Plan d'activités 2022-2025, approuvé par le ministre de l'Énergie en 2022.

Au cours de l'exercice 2022-2023, en réponse aux commentaires constants reçus du ministre de l'Énergie, tant en ce qui concerne nos Plans d'activités 2021-2024 et 2022-2025 que par le biais de la lettre d'instructions du ministre (octobre 2022), nous avons revu notre approche de la mesure globale du rendement de la CEO. Notre cadre de mesure du rendement regroupe désormais trois éléments clés : la **mesure du rendement stratégique**, la **fiche d'évaluation d'entreprise** et le **tableau de bord décisionnel**.

En ce qui concerne l'engagement des parties prenantes, ce cadre est éclairé par d'importants commentaires/contributions obtenus des membres exécutifs de notre groupe consultatif Energy [X] Change. De même, en collaborant avec le personnel du ministère de l'Énergie, nous avons progressé dans l'élaboration d'une feuille de route pour l'amélioration, qui sera intégrée dans notre prochain Plan d'activités triennal continu, nous avons ajouté des objectifs plus ambitieux et nous avons commencé l'important travail d'étude et d'identification d'indicateurs supplémentaires. Ce travail continuera d'évoluer et nous continuons d'accueillir les commentaires de tous les intervenants sur les mesures concrètes.

Mesure du rendement stratégique

À l'aide d'un ensemble de huit indicateurs, la CEO mesure ses performances par rapport aux quatre objectifs stratégiques définis dans son Plan stratégique quinquennal (**évoluer pour devenir un organisme de réglementation du premier quartile, protéger le public, stimuler le rendement du secteur de l'énergie, faciliter l'innovation**). Les progrès réalisés pour chaque indicateur sont présentés dans le tableau suivant.

NOTRE RENDEMENT

Objectif stratégique	Résultat/indicateur	Ce qui est mesuré	Résultats			2026 Objectif	2026 Objectif atteint?
			2020 (référence)	2021	2022		
Évoluer pour devenir un organisme de réglementation du premier quartile	1. Délais de la procédure d'arbitrage	Proportion de décisions rendues dans le respect des normes de rendement pour le traitement des demandes (temps de cycle total) (%).	85 %	99 %	99 %	≥ 90 %	✓
	2. Satisfaction des intervenants	Proportion d'intervenants satisfaits du rendement général de la CEO (%).	43 %	47 %	45 %	50 %	
	3. Évaluation de l'indépendance par les intervenants	Proportion d'intervenants jugeant la CEO comme un organisme indépendant (%).	38 %	39 %	47 %	48 %	
Protéger le public	4. Pointage sur l'indice de valeur publique	Pointage sur l'indice de valeur publique (pointage sur 10,0).	6,8	6,9	6,8	7,0	
	5. Des règlements adaptés aux besoins	Proportion de déconnexions non conformes (%).	53 %	41 %	56 %	≤ 40 %	
Améliorer le rendement du secteur de l'énergie	6a. Amélioration du rendement des services publics (indice SAIDI)	Proportion de compagnies d'électricité affichant des améliorations sur le plan de la durée des pannes (%).	46 %	53 %	54 %	augmentation de 3 %	✓
	6b. Amélioration du rendement des services publics (indice SAIDI)	Proportion de compagnies d'électricité affichant des améliorations sur le plan de la fréquence des pannes (%).	44 %	46 %	63 %	augmentation de 1 %	✓
Faciliter l'innovation	7. Enrichir le choix des consommateurs grâce à la calculatrice de facture en ligne de la CEO	Nombre annuel de pages consultées sur le site Web de la calculatrice de facture de la CEO (nombre).	83 715	205 422	156 663	≥ 185 000	
	8. Activité innovante dans le secteur réglementé de l'énergie	Demande de renseignements sur le bac à sable de l'innovation (nombre).	20	21	15	≥ 25	

Remarque : Toutes les données sont les meilleures disponibles au 19 juin 2023

NOTRE RENDEMENT

COMPRENDRE NOTRE RENDEMENT

L'année dernière, nous avons jeté un regard neuf sur notre rendement et nous avons fixé des objectifs plus ambitieux. Nos objectifs pour 2025-2026, qui représentent un effort pour nous, représentent l'objectif que nous aimerions voir atteindre par la CEO. Si certains de ces objectifs ne pourront peut-être pas être atteints d'ici à la fin de la période 2025-2026, dans la plupart des cas, nos performances vont dans la bonne direction.

Les résultats de notre mesure du rendement stratégique sont à long terme et aucun n'est entièrement sous le contrôle de la CEO. Ces résultats mettent en lumière non seulement le rendement de la CEO, mais reflètent également les conditions du secteur de l'énergie au sens large. Les sections suivantes fournissent de plus amples renseignements et un contexte important pour chacun de ces résultats.

La façon dont nous mesurons notre rendement continue à évoluer. Au cours des prochaines années de ce plan stratégique, nous rechercherons des possibilités d'utiliser des données plus fiables et donnant une image plus précise de notre rendement. Cela nécessitera d'ajuster certaines de nos méthodologies.

Résultat 1 : Délais de la procédure d'arbitrage

Objectif stratégique : Évoluer pour devenir un organisme de réglementation du premier quartile

Ce que nous mesurons : Proportion de décisions rendues dans le respect des normes de rendement pour le traitement des demandes (durée totale du cycle) (%).

Comment nous comprenons notre rendement : Un rendement plus élevé est préférable.

Niveau d'influence : Direct. La CEO a une influence directe sur le calendrier des décisions.

Objectif pour 2026 : 90 %

Nos résultats : La CEO continue de dépasser sa norme de rendement pour ce résultat. Si la CEO poursuit sa trajectoire ascendante, elle dépassera son objectif pour 2025-2026.

Résultat 2 : Satisfaction des intervenants

Objectif stratégique : Évoluer pour devenir un organisme de réglementation du premier quartile

Ce que nous mesurons : Proportion d'intervenants satisfaits du rendement général de la CEO (%).

Comment nous comprenons notre rendement : Un rendement plus élevé est préférable. Le maintien d'une proportion élevée et constante d'intervenants satisfaits du rendement de la CEO est un défi et nécessite une amélioration continue.

Niveau d'influence : Direct/indirect. Bien que la CEO vise à satisfaire les intervenants dans la mesure du possible, ce résultat est fortement influencé par des facteurs externes tels que les conditions sectorielles et les interactions particulières des intervenants avec la CEO.

Objectif pour 2026 : 50 %

Nos résultats : La satisfaction des intervenants a baissé d'une année sur l'autre, mais reste supérieure au niveau de référence. Nous restons déterminés à renforcer la confiance de la communauté des intervenants.

NOTRE RENDEMENT

Résultat 3 : Évaluation de l'indépendance par les intervenants

Objectif stratégique : Évoluer pour devenir un organisme de réglementation du premier quartile

Ce que nous mesurons : Proportion d'intervenants jugeant la CEO comme un organisme indépendant (%).

Comment nous comprenons notre rendement : Un rendement plus élevé est préférable.

Niveau d'influence : Direct/indirect. Le secteur compte de nombreux intervenants, y compris les pouvoirs publics. La CEO doit être indépendante, mais jamais isolée.

Objectif pour 2026 : 48 %

Nos résultats : Nous avons enregistré une augmentation de 9 points par rapport à notre base de référence, ce qui indique des progrès significatifs. Nous restons juste en dessous de notre objectif ambitieux.

Résultat 4 : Valeur publique

Objectif stratégique : Protéger le public

Ce que nous mesurons : Pointage sur notre indice de valeur publique (nombre sur 10,0). Notre indice de valeur publique fait le suivi :

1. du rendement en matière de coût de la prestation des services publics et des services de la CEO;
2. de la confiance à l'égard de la CEO;
3. de la qualité des services fournis par les entreprises de distribution et la CEO;
4. de la fiabilité des services publics.

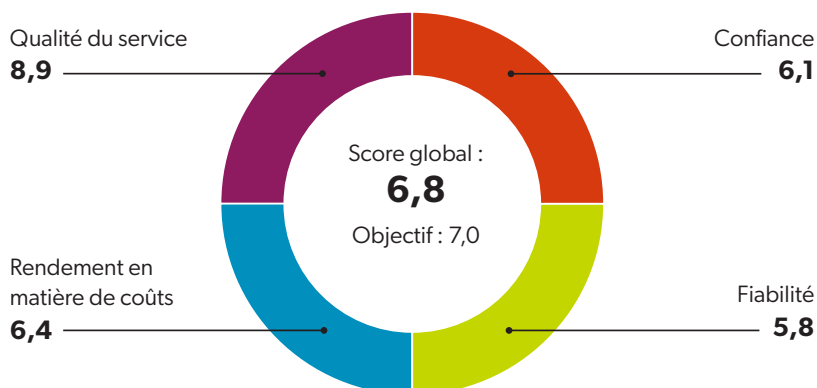
Chacune de ces dimensions est normalisée sur une échelle de 10,0, puis combinée dans l'indice. Chacun d'entre une est pondérée de manière égale. L'indice communique notre pointage moyen sur l'ensemble de ces dimensions.

Comment nous comprenons notre rendement : La manière dont nous nous comportons par rapport à ces mesures indique dans quelle mesure nous réalisons notre objectif statutaire d'informer les consommateurs et de protéger leurs intérêts en ce qui concerne les prix et l'adéquation, la fiabilité et la qualité du service.

Niveau d'influence : Direct/indirect. La valeur publique est une mesure composite. Alors que la CEO a un contrôle direct sur ses coûts de fonctionnement et ses indicateurs de qualité de service, les autres indicateurs de valeur publique sont influencés par des facteurs externes.

Objectif pour 2026 : 7,0

Nos résultats : La valeur publique reste stable et se situe juste en dessous de notre objectif pour 2026.



NOTRE RENDEMENT

Résultat 5 : Des règlements adaptés aux besoins

Objectif stratégique : Protéger le public

Ce que nous mesurons : Proportion de déconnexions non conformes (%).

Comment nous comprenons notre rendement : Il est préférable de réduire le nombre de consommateurs qui subissent des déconnexions de services publics non conformes aux réglementations établies par la CEO.

Niveau d'influence : Direct.

Objectif pour 2026 : 40 %

Nos résultats : Ce résultat indique que les progrès sont lents lorsqu'il s'agit d'améliorer le respect des règles relatives aux déconnexions. La CEO prend des mesures pour instaurer une culture de la conformité dans l'ensemble du secteur afin d'améliorer les résultats.

Résultat 6a : Amélioration du rendement des services publics – Durée des pannes

Objectif stratégique : Améliorer le rendement du secteur de l'énergie

Ce que nous mesurons : Proportion de compagnies d'électricité affichant des améliorations sur le plan de la durée des pannes (%).

Comment nous comprenons notre rendement : Plus c'est élevé, mieux c'est, car davantage d'entreprises de services publics améliorent la fiabilité de leurs services.

Niveau d'influence : Indirect. Actuellement, la CEO ne fixe pas d'objectifs aux entreprises de services publics en ce qui concerne l'indice de continuité.

Objectif pour 2026 : augmentation de 3 %

Nos résultats : Ce résultat suggère que les services publics améliorent la fiabilité du service en fonction de la durée des pannes.

Résultat 6b : Amélioration du rendement des services publics – Fréquence des pannes

Objectif stratégique : Améliorer le rendement du secteur de l'énergie

Ce que nous mesurons : Proportion de compagnies d'électricité affichant des améliorations sur le plan de la fréquence des pannes (%).

Comment nous comprenons notre rendement : Plus c'est élevé, mieux c'est, car davantage d'entreprises de services publics améliorent la fiabilité de leurs services.

Niveau d'influence : Indirect. Actuellement, la CEO ne fixe pas d'objectifs aux services publics en ce qui concerne l'indice de continuité.

Objectif pour 2026 : augmentation de 1 %

Nos résultats : Ce résultat suggère que les services publics améliorent la fiabilité du service en fonction de la fréquence des pannes.

NOTRE RENDEMENT

Résultat 7 : Enrichir le choix des consommateurs

Objectif stratégique : Améliorer le rendement du secteur de l'énergie

Ce que nous mesurons : Nombre annuel de pages consultées sur le site Web de la calculatrice de facture de la CEO (Nombre). Les visites sont un indicateur substitutif du comportement des consommateurs en matière de recherche de renseignements, ce qui est un élément de choix que la CEO peut soutenir.

Comment nous comprenons notre rendement : L'augmentation du nombre de visites suggère que davantage de consommateurs évaluent leurs options de tarification, ce qui favorise un choix éclairé.

Niveau d'influence : Indirect. La CEO n'exige pas des consommateurs qu'ils utilisent la calculatrice de facture, mais elle leur fournit des renseignements pour les aider à faire leur choix, le cas échéant. L'utilisation de la calculatrice de facture fluctuera en fonction des annonces de prix et des nouvelles options tarifaires (comme en 2020).

Objectif pour 2026 : 185 000

Nos résultats : L'utilisation de la calculatrice de facture de la CEO reste élevée par rapport à la mesure de référence, ce qui indique que les consommateurs utilisent la calculatrice de facture pour éclairer leurs choix en matière d'énergie.

Résultat 8 : Activité innovante dans le secteur réglementé de l'énergie

Objectif stratégique : Faciliter l'innovation

Ce que nous mesurons : Demandes de renseignements sur le bac à sable de l'innovation (Nombre).

Comment nous comprenons notre rendement : Plus le nombre est élevé, plus nous recevons de demandes, ce qui signifie que les services publics et les entités non réglementées s'intéressent de plus en plus à l'innovation.

Niveau d'influence : Indirect. L'objectif du bac à sable de l'innovation consiste à aider les personnes intéressées par une activité innovante. Les parties intéressées sont encouragées à soumettre des demandes de renseignements lorsque le besoin s'en fait sentir. Toutefois, le secteur n'exige pas que les intervenants consultent la CEO avant d'entreprendre une activité innovante.

Objectif pour 2026 : 25

Nos résultats : Les demandes de renseignements concernant le bac à sable de l'innovation sont bien en deçà du niveau de référence et de l'objectif. Cette diminution peut être attribuée à l'évolution de l'activité innovante au sein de la CEO et au soutien apporté par d'autres à l'innovation par le biais de nouveaux programmes de financement. Il existe désormais de multiples canaux par lesquels les services publics et les entités non réglementées peuvent poser des questions relatives à l'innovation.

NOTRE RENDEMENT

CARTE DE POINTAGE DE L'ENTREPRISE

La carte de pointage de l'entreprise est structurée de manière à transmettre l'orientation stratégique en initiatives réalisables et en tâches quotidiennes, qui peuvent ensuite être mesurées en fonction des résultats et des extrants. Elle compte des représentants de chaque unité opérationnelle de la CEO et mesure l'exécution du plan d'activités et des opérations de la CEO chaque exercice.

Au cours de l'exercice 2022-2023, nous avons modifié notre approche d'évaluation des résultats au moyen de la carte de pointage en appliquant une **évaluation qualitative** à l'atteinte de chaque objectif, y compris des facteurs comme la rapidité et l'efficacité de la gestion de projet. Bref, nous nous en tenons à des normes plus élevées. L'atteinte des buts dépend autant de la façon dont nous atteignons les objectifs de notre carte de pointage que de leur simple atteinte. Tous les objectifs pour 2022-2023, sauf un, sont considérés comme complets. Sur la base de l'amélioration continue, nous demeurons déterminés à revoir cet objectif au cours de l'exercice 2023-2024.

Chacun des 30 objectifs de la carte de pointage a été pondéré au début de l'exercice et noté à la fin de l'exercice par le comité de direction. La somme des notes pondérées totalise 90 % et indique les résultats atteints dans notre carte de pointage.

CONCLUSION DE L'AUDIT DE LA CARTE DE POINTAGE

Comme l'indique le protocole d'entente entre le ministre de l'Énergie et le président du conseil d'administration de la CEO, les vérificateurs externes confirment les résultats de la carte de pointage. BDO Canada a été retenu pour vérifier l'autoévaluation de la CEO à l'égard des résultats de sa carte de pointage de l'entreprise pour 2022-2023. Dans le cadre de l'audit, BDO Canada a examiné et vérifié la documentation fournie par la CEO et a déterminé que les réalisations de la CEO en ce qui concerne les objectifs de la carte de pointage sont équitablement représentées dans la carte de pointage de 2022-2023.

BDO Canada confirme l'exactitude de la note de réalisation de **90 %** de la carte de pointage de l'entreprise de la CEO.

NOTRE RENDEMENT

OBJECTIF STRATÉGIQUE	OBJECTIF DE LA CARTE DE POINTAGE	MESURES ET CIBLES DE LA CARTE DE POINTAGE	NOTE DU COMITÉ DE DIRECTION EN FIN D'EXERCICE	NOTE DU COMITÉ DE DIRECTION, AVEC PONDÉRATION EN FIN D'EXERCICE
ÉVOLUER POUR DEVENIR UN RÉGULATEUR DE PREMIER QUARTILE	Terminer l'examen des exigences de dépôt pour les distributeurs d'électricité restants (en mettant l'accent sur la mobilisation des clients, l'analyse comparative et les plans de réseau de distribution).	T1 : Exigences de dépôt de la phase 1 de 2023 T3 : Exigences de dépôt de la phase 2 de 2024	88,0	5
	Entreprendre l'examen de la présentation de rapports et de tenue de dossiers et rechercher les possibilités d'amélioration.	T2 : Publier les données sur la présentation de rapports et la tenue de dossiers. T3 : Mobiliser les intervenants au sujet des changements et des améliorations apportés à la présentation de rapports et à la tenue de dossiers, et mettre à jour la documentation sur les processus. T4 : Apporter des révisions à la présentation de rapports et à la tenue de dossiers sur la base des commentaires.	89,3	2
	Procéder à un examen complet des procédures et processus internes, des règles et des codes externes.	Terminer la portée des travaux telle qu'elle est définie dans les cartes de pointage de la Division de la protection du consommateur et du rendement de l'industrie et de la Division du soutien aux décisions (énumérés dans les lignes grisées en retrait ci-dessous).	89,3	2
	Créer un plan d'analyse comparative des fonctions administratives de la CEO et commencer la mise en œuvre.	T2 : Élaborer un plan et un calendrier pour comparer les fonctions administratives au sein de la CEO. T4 : Mener à bien l'ensemble des travaux d'analyse comparative pour 2022-2023 dans les délais impartis.	72,0	2
	Peaufiner l'approche de la planification d'entreprise.	T1 : Afficher en mode calendrier la planification ministérielle. T2 : Documenter le calendrier amélioré de la planification ministérielle, intégré au cadre de gouvernance du portefeuille. T3 : Mettre en œuvre une planification des activités améliorée pour 2023.	92,5	3
	Poursuivre la tendance à la hausse de la satisfaction des intervenants grâce à un sondage indépendant.	Passer en revue le cadre de mobilisation des intervenants. Actualiser le plan au besoin et apporter les changements. Examiner et mesurer le succès de la plateforme « S'engager avec nous ».	80,5	2

NOTRE RENDEMENT

OBJECTIF STRATÉGIQUE	OBJECTIF DE LA CARTE DE POINTAGE	MESURES ET CIBLES DE LA CARTE DE POINTAGE	NOTE DU COMITÉ DE DIRECTION EN FIN D'EXERCICE	NOTE DU COMITÉ DE DIRECTION, AVEC PONDÉRATION EN FIN D'EXERCICE
	Élargir notre réseau avec les collèges et les universités afin de promouvoir la CEO en tant qu'employeur de choix en participant à des activités sur le campus. Élargir notre réseau avec les associations pour la diversité, l'équité et l'inclusion (DEI) pour promouvoir les possibilités à la CEO.	Participer à trois à cinq événements, élargir le réseau et établir des partenariats avec trois à cinq nouveaux organismes.	89,3	2
	En fonction des données sur la planification de la relève, examiner les progrès de la saisie des connaissances et créer des plans d'action pour combler les lacunes actuelles.	Réduire les écarts de 10 % par rapport au niveau de référence de 2020. T2 : Évaluer les progrès. T4 : Commencer l'évaluation finale.	84,5	2
	Offrir une formation sur la diversité, l'équité et l'inclusion qui comprend des préjugés et une communication inclusive.	Offrir de la formation et de la sensibilisation sur la diversité, l'équité et l'inclusion chaque trimestre. T1 : Établir les sujets de formation. T2 : Planifier la formation pour les T1, T2, T3 et T4.	95,0	2
	Définir et mettre en œuvre le cadre de gestion du changement.	T1 : Mettre à l'essai un cadre de gestion du changement avec un exemple de projet. T2 : Peaufiner les documents du cadre de gestion du changement et les intégrer à d'autres documents de planification. T2-T3 : Mettre en œuvre les changements et accroître la participation aux projets et aux initiatives. Ces travaux continueront d'évoluer et de mûrir à l'avenir et seront reportés au prochain exercice.	78,6	2
	Améliorer le programme de communications internes pour faciliter la modernisation de la CEO.	Terminer l'examen des communications internes et apporter des améliorations, y compris la mise en œuvre d'un protocole de gouvernance du contenu. Travailler avec les RH pour concevoir le programme de reconnaissance des employés. Mener un deuxième sondage annuel sur les communications internes pour suivre l'amélioration. Effectuer un examen et faire rapport sur les possibilités d'améliorer le site intranet de la CEO. Les travaux en cours pour cet objectif seront reportés au prochain exercice.	74,5	3

NOTRE RENDEMENT

OBJECTIF STRATÉGIQUE	OBJECTIF DE LA CARTE DE POINTAGE	MESURES ET CIBLES DE LA CARTE DE POINTAGE	NOTE DU COMITÉ DE DIRECTION EN FIN D'EXERCICE	NOTE DU COMITÉ DE DIRECTION, AVEC PONDÉRATION EN FIN D'EXERCICE
PROTÉGER LE PUBLIC	Explorer un service de remplacement du Programme ontarien d'aide relative aux frais d'électricité (POAFE).	T1 : Contrat de 2 ans terminé. T3 : La DP a été émise. T4 : Le processus de passation des marchés est terminé, sous réserve des examens du gouvernement.	90,5	2
	Renforcer la responsabilité des services publics à l'égard des clients, de la fiabilité et de la qualité de l'énergie.	T1 : Lancer la première phase du projet d'examen de la fiabilité et de la qualité de l'alimentation avec le groupe de travail. T2 : Document sur la portée des mesures de fiabilité spécifiques au client. T4 : Remplir les nouvelles exigences en matière de rapports et les mettre en œuvre pour les rapports d'avril 2024.	90,8	2
	Faire avancer le projet de révision du processus d'intervention.	T2 : Élaborer un plan de mise en œuvre en fonction des commentaires de la part des intervenants. T4 : Terminer les éléments à court terme du plan de mise en œuvre du cadre des intervenants d'ici la fin de l'exercice. (Les jalons précis seront mis à jour au T2 après l'élaboration du plan de mise en œuvre.)	89,3	2
	Planifier un projet pilote de tarification dynamique afin d'évaluer les avantages pour les consommateurs de la catégorie B non assujettis à la grille tarifaire réglementée (GTR).	Terminer les jalons pour l'exercice en respectant la portée, le calendrier et le budget. T2 : Consulter les intervenants. T3 - T4 : Élaborer une demande et un appel de propositions.	89,0	2
	Se préparer à l'adoption du véhicule électrique (VE).	T2 : Examiner les modèles de tarification de la recharge des véhicules électriques. T2 - T4 : Tirer parti du groupe de travail sur les connexions pour aborder les pratiques de connexion des sociétés de distribution locale (SDL).	86,8	2
AMÉLIORER LE RENDEMENT DU SECTEUR DE L'ÉNERGIE	Établir et mettre en œuvre un cadre pluriannuel de gestion axée sur la demande de gaz naturel.	T4 : Établir un nouveau comité consultatif d'évaluation à la suite de la décision de la CEO sur le nouveau cadre de gestion axée sur la demande.	93,8	2

COMMISSION DE L'ÉNERGIE DE L'ONTARIO | RAPPORT ANNUEL 2022-2023

NOTRE RENDEMENT

OBJECTIF STRATÉGIQUE	OBJECTIF DE LA CARTE DE POINTAGE	MESURES ET CIBLES DE LA CARTE DE POINTAGE	NOTE DU COMITÉ DE DIRECTION EN FIN D'EXERCICE	NOTE DU COMITÉ DE DIRECTION, AVEC PONDÉRATION EN FIN D'EXERCICE
	Faire progresser le cadre de l'innovation énergétique.	T1 : Les recommandations du groupe de travail à la CEO sont attendues en juin. T2 : Solliciter les commentaires d'un plus grand nombre d'intervenants sur les recommandations du groupe de travail. T2-T3 : Décision de la CEO sur la prochaine phase des travaux du cadre de l'innovation énergétique.	90,0	2
RÉSULTATS DE GESTION/OPÉRATIONNELS				
ÉVOLUER POUR DEVENIR UN RÉGULATEUR DE PREMIER QUARTILE	Améliorer l'efficacité juridictionnelle, qui est un attribut d'un régulateur de premier quartile. Atteindre la mesure de rendement pour les ordonnances de procédure n° 1 émises par le bureau du registraire (et non de manière indépendante par le comité).	Ordonnance de procédure n° 1 rendue dans les limites du paramètre – 90 % (en hausse par rapport à 85 %).	100,0	6
	En collaboration avec les Affaires publiques, créer un document qui contient une description en langage clair des termes réglementaires fréquemment utilisés en association avec les communications externes, au besoin.	T3 : Créer un document et le préparer pour l'utiliser.	83,5	3
	Mesures de la norme de rendement des applications – Carte de pointage de l'entreprise : Durée totale du cycle (toutes les applications).	Satisfait l'objectif de 90 % (en hausse par rapport à 85 %).	100,0	6
	Les inspections concernant la conformité aux dispositions exécutoires seront effectuées conformément aux normes.	Terminer les inspections en temps opportun et respecter le manuel d'inspection de la CEO. (30 inspections effectuées.)	97,3	3
	Fournir une aide opportune à l'industrie au sujet du cadre de réglementation.	Taux de réponse à toutes les demandes de renseignements sur les relations avec l'industrie dans les 10 jours 90 % du temps.	100,0	6
	Mesures de la norme de rendement des applications – Carte de pointage de l'entreprise : Rédaction de décisions (comité).	Satisfait l'objectif de 90 % (en hausse par rapport à 85 %).	100,0	6
	Gérer la CEO avec rigueur financière pour assurer le respect du budget (article 26).	+/- <5 % d'écart par rapport au budget	92,0	4
	Accroître la mobilisation des employés.	Faire progresser l'objectif de la stratégie, à savoir une augmentation de 2 % à 5 % de la note en 2022-2023 par rapport à la base de référence de 2020.	85,0	3
100,00 %			90	

NOTRE RENDEMENT

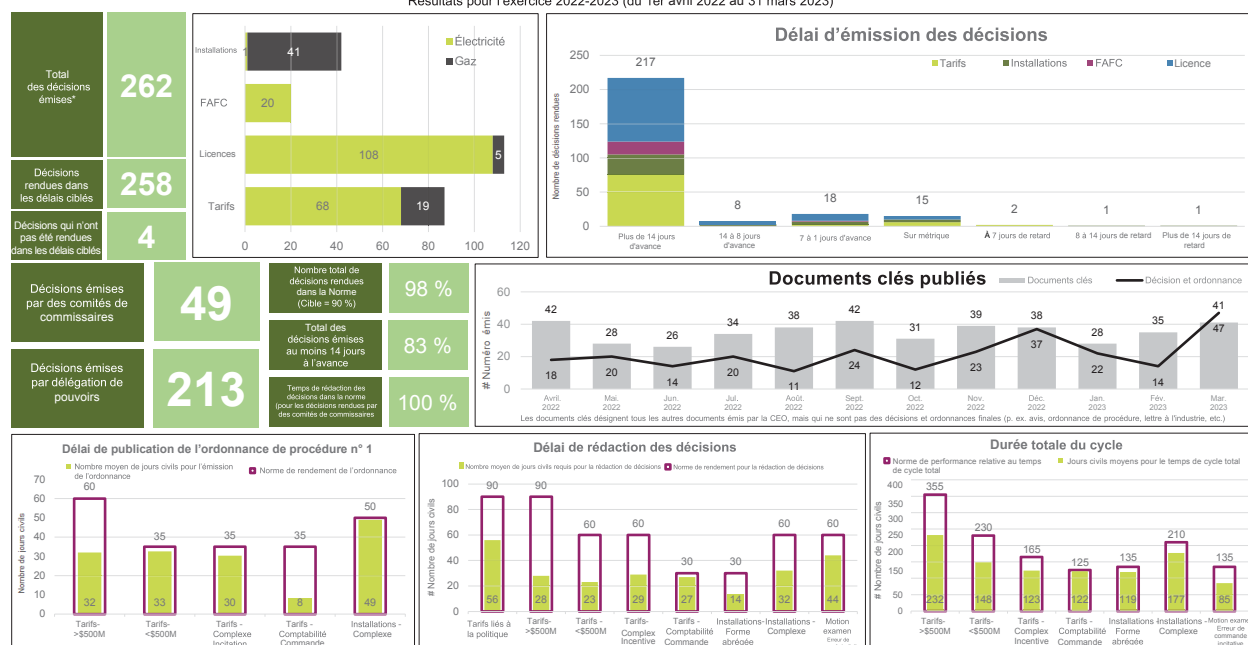
TABLEAU DE BORD DÉCISIONNEL

Comme indiqué précédemment, l'adjudication est au cœur de nos activités et le tableau de bord décisionnel de la CEO fait partie intégrante de notre engagement à devenir un organisme de réglementation du premier quartile.

Créé et affiché pour la première fois en 2021, le tableau de bord décisionnel communique l'efficacité et l'efficacité de la CEO en indiquant le temps que la CEO vise à prendre pour mener à bien les procédures d'arbitrage et la fréquence à laquelle ces paramètres sont atteints. Il est mis à jour deux fois par an, à la fin de l'exercice financier et à mi-parcours, après la fin du deuxième trimestre. Cela correspond et soutient pleinement les thèmes stratégiques de la CEO en matière de responsabilité et de certitude dans les résultats des décisions. Le tableau suivant met en évidence le rendement en matière d'arbitrage pour l'exercice 2022-2023, illustrant le rendement de la CEO par rapport aux décisions qui ont été rendues : permis, tarifs de l'électricité et du gaz naturel, installations et regroupements, acquisitions, fusions et désinvestissements (RAFD).

Tableau de bord de l'arbitrage

Résultats pour l'exercice 2022-2023 (du 1er avril 2022 au 31 mars 2023)



*La CEO a rendu 264 décisions, dont deux concernaient des procédures tarifaires liées aux politiques et ne sont mesurées que pour le temps de rédaction des décisions.

NOTRE RENDEMENT

JALONS CLÉS :

- Achèvement, dans les délais prévus, de la première demande tarifaire conjointe de Hydro One pour le transport et la distribution, pour 2023-2027. Avec des besoins proposés en revenus combinés d'environ 20 milliards de dollars et un plan d'investissement proposé d'environ 13 milliards de dollars sur la période tarifaire 2023-2027, il s'agit du dossier tarifaire le plus important présenté à la CEO à ce jour.
- Achèvement, dans les délais prévus, d'un plan triennal de gestion de la demande de gaz naturel pour Enbridge Gas Inc. Le cadre stratégique guidera l'élaboration des futurs plans de conservation et fournira une prévisibilité réglementaire supplémentaire à Enbridge et à ses clients, afin qu'ils puissent se préparer à l'avenir en toute confiance.
- 98 % des plus de 260 décisions rendues ont respecté ou dépassé les normes de rendement de la CEO, y compris la majorité des décisions rendues par un panel de commissaires et 213 autres rendues par le personnel de la CEO agissant en vertu d'une autorité déléguée.
- 83 % des décisions ont été rendues au moins 14 jours avant la date prévue.
- 12 demandes de tarification ont permis d'en arriver à un règlement complet des enjeux.

Dans un esprit d'amélioration continue, la CEO cherche constamment des méthodes pour améliorer de manière concrète ses rapports. Pour 2023-2024, un tableau de bord révisé rendra compte de mesures cibles distinctes pour les « décisions déléguées » et les « décisions des groupes d'experts ». Les décisions des groupes d'experts sont généralement plus complexes et nécessitent nécessairement une mesure cible de la durée du cycle différente de celle des décisions déléguées au personnel.

Au cours de l'exercice 2022-2023, nous avons jeté un regard neuf sur notre rendement et fixé des objectifs plus ambitieux pour l'avenir. Les moyens par lesquels nous mesurons notre rendement continueront à mûrir et à évoluer. Dans les années à venir, nous chercherons à utiliser des données plus fiables qui nous donneront une image plus précise de notre rendement. Cela nécessitera invariablement des ajustements de certaines de nos méthodologies.

NOTRE RENDEMENT

B. Protection des consommateurs, progrès concernant la lettre d'instructions du ministre d'octobre 2022 et réalisations supplémentaires

Cette section décrit les progrès réalisés par la CEO par rapport aux initiatives décrites dans la lettre d'instructions du ministre d'octobre 2022, aux mesures de protection des consommateurs, aux mesures d'engagement de service et à d'autres réalisations qui n'ont pas déjà été signalées.

PROTECTION DES CONSOMMATEURS

La protection des intérêts des consommateurs est la priorité absolue de la CEO. En cette période de transition du secteur de l'énergie, nous devons protéger les consommateurs contre les risques, et non contre le progrès. Avec l'arrivée de nouveaux entrants sur le marché, l'adoption de nouvelles technologies et le développement de l'électrification, il est essentiel que le public continue à bénéficier d'une énergie sécuritaire, fiable et abordable, et qu'il comprenne que l'organisme de réglementation travaille pour lui afin de garantir qu'il bénéficie d'un service énergétique fiable à un coût raisonnable.

En 2022-2023, nous avons réalisé 32 inspections de conformité, répondu à 341 demandes de renseignements du secteur, répondu à plus de 10 000 demandes de renseignements de consommateurs, transmis plus de 440 plaintes pour un examen plus approfondi et clôturé plus de 50 examens de conformité.

En 2022, la vérificatrice générale de l'Ontario a réalisé un audit sur l'optimisation des ressources qui a abouti à la publication d'un rapport intitulé *Commission de l'énergie de l'Ontario : Surveillance de l'électricité et protection des consommateurs*. Le rapport contient 12 recommandations à l'intention de la CEO et du ministère de l'Énergie. Les recommandations dont la CEO est responsable seront traitées d'ici novembre 2023.

Par ailleurs, dans le cadre de notre rôle de protection des consommateurs et en partenariat avec le ministère de l'Énergie et les sociétés de distribution d'électricité, nous avons mené une campagne de sensibilisation à l'escroquerie multicanal qui a remporté un vif succès. La campagne comprenait des messages d'intérêt public radiophoniques et numériques et a touché environ 2,2 millions de personnes en Ontario.

NOTRE RENDEMENT

PROGRÈS CONCERNANT LA LETTRE D'INSTRUCTIONS DU MINISTRE (OCTOBRE 2022)

En réponse à l'ampleur du travail décrit dans la lettre d'instructions du ministre, le conseil d'administration de la CEO a créé la Letter of Direction Task Force (groupe de travail sur la lettre d'instructions) afin de fournir à la direction des indications stratégiques sur le calendrier et le contenu de l'exécution des tâches décrites dans la lettre. Bien que les travaux du groupe de travail se poursuivent, voici un résumé des mesures prises au cours de la période couverte par le présent rapport :

- **Soutenir le Comité de la transition relative à l'électrification et à l'énergie :**
Le ministre de l'Énergie a créé le Comité de la transition relative à l'électrification et à l'énergie (le Comité) afin de produire un rapport contenant des conseils au gouvernement sur les possibilités pour le secteur de l'énergie d'aider l'économie de l'Ontario à se préparer à l'électrification et de renforcer le processus de planification énergétique à long terme de l'Ontario.
- La CEO a été heureuse d'être invitée à conseiller le Comité sur les changements potentiels à apporter à son mandat et à ses activités. Nous avons également fourni des conseils sur les possibilités d'intégrer de nouveaux avantages dans la réglementation de la CEO, sur les approches visant à intégrer la réglementation des systèmes d'électricité et de gaz naturel, sur la supervision de l'acquisition des ressources et sur l'examen de la planification à long terme.
- Le Comité a demandé des conseils sur les thèmes de la planification énergétique, de la gouvernance et de la responsabilité, des technologies, de l'accessibilité financière et de la facilitation de la croissance économique. Lors de réunions régulières avec le Comité, nous avons échangé des conseils fondés sur le rapport du groupe de travail sur l'innovation de notre conseil d'administration. Nous attendons avec impatience le rapport du Comité au ministre et le rôle qu'il envisage pour la CEO à l'avenir.
- **Cadre réglementaire :**
Pour aider la CEO à fournir des conseils au Comité de la transition relative à l'électrification et à l'énergie et au ministre de l'Énergie, nous avons demandé aux intervenants qui participent régulièrement à nos processus d'étudier les changements potentiels à apporter au mandat et aux activités de la CEO, à la résilience du secteur de la distribution, à la réactivité et à la rentabilité. Lors des séances organisées dans le cadre de nombreux forums d'intervenants, nous avons sollicité l'avis de ces dernières sur les changements potentiels à apporter à nos outils et sur les pouvoirs dont la CEO pourrait avoir besoin pour continuer à réglementer efficacement à une époque où le secteur est en pleine transformation. Nous avons également étudié comment positionner au mieux la CEO pour qu'elle soit agile tout en garantissant la prévisibilité pour les consommateurs et les investissements face à un secteur en évolution rapide.
- **Résilience, réactivité et rentabilité du secteur de la distribution :**
La CEO a été invitée à fournir au ministre de l'Énergie des conseils et des propositions pour améliorer la résilience, la réactivité et la rentabilité du secteur de la distribution dans le contexte des changements climatiques. Dans un premier temps, au cours de l'exercice 2022-2023, la CEO a commandé un rapport qui a examiné les pratiques exemplaires concernant la résilience aux changements climatiques dans le contexte d'une électrification accrue et de conditions météorologiques changeantes. Ce rapport a servi de base à une première réunion avec les intervenants, en mars 2023, au cours de laquelle nous avons reçu des commentaires sur les pratiques exemplaires et les options les plus appropriées pour l'Ontario. Ce travail se poursuivra au cours de l'exercice 2023-2024.

NOTRE RENDEMENT

- **Intégration des véhicules électriques (VE) :**

Cette initiative a pour but d'informer les actions que la CEO peut prendre pour assurer l'intégration efficace des VE dans le système électrique. Plus précisément, la CEO a examiné les questions liées à l'état de préparation du système, aux coûts de livraison de l'électricité et aux connexions des VE.

- En octobre 2022, la CEO a engagé la société de conseil Guidehouse pour concevoir et réaliser deux enquêtes : l'une pour les distributeurs locaux et l'autre pour les fournisseurs de services de recharge de VE en Ontario. L'objectif principal de ces enquêtes consistait à informer la CEO des mesures qu'elle pourrait prendre pour s'assurer que les VE et l'infrastructure de recharge des VE peuvent être intégrés efficacement dans le système électrique de l'Ontario. Les résultats ont été utilisés pour aider à informer le travail de la CEO concernant les tarifs de livraison d'électricité pour la recharge commerciale des VE. La CEO a retenu les services de la société d'experts-conseils Power Advisory pour réaliser une analyse de l'impact des coûts de livraison sur les fournisseurs de services de recharge de VE et les propriétaires de parcs de VE. Publiée en mars 2023, la *Delivery Cost Study (étude sur les coûts de livraison)* a exploré différentes conceptions de tarifs de livraison pour soutenir l'adoption des VE. En plus de ces études, la CEO a ajouté une obligation de dépôt pour les distributeurs d'électricité afin de démontrer que les activités de planification de la distribution doivent prendre en compte l'adoption des VE.
- Au cours de l'exercice 2023-2024, nous continuerons à travailler avec le secteur pour examiner la politique, les procédures et les exigences réglementaires afin d'assurer une intégration efficace des véhicules électriques dans le système électrique.
- Toujours pour soutenir directement l'intégration des VE, la CEO a élaboré un nouveau plan optionnel de tarif d'électricité de nuit très bas pour les consommateurs d'électricité sur la grille tarifaire réglementée (GTR). Les distributeurs qui le pouvaient ont commencé à proposer la grille tarifaire à leurs clients à partir du 1er mai 2023, et il deviendra une offre obligatoire pour les distributeurs le 1er novembre 2023. Pour soutenir la mise en œuvre du 1er mai, la CEO a établi des tarifs d'électricité de nuit très bas et conçu un plan de communication pour les distributeurs avec l'inscription au plan afin d'aider les clients à mieux comprendre leurs choix en matière de tarification.
- **Réduction de la paperasserie :**
Le ministère de l'Énergie a fait état du nombre d'exigences réglementaires en vigueur en 2018 et nous nous sommes fixé comme objectif de réduire ce fardeau de 5 %. En 2022-2023, nous avons réalisé des progrès importants pour atteindre une réduction de 2,5 %.
- En prenant des mesures délibérées pour devenir plus efficaces, nous nous sommes efforcés de réduire la charge de travail dans nos processus décisionnels et de collecte de données. À la suite des révisions des exigences de dépôt pour les petites entreprises de services publics, nous avons achevé l'examen des exigences de dépôt pour les autres distributeurs d'électricité, en nous concentrant sur la mobilisation des clients, l'analyse comparative et les plans de réseau de distribution.
- Nous avons ajouté une fonctionnalité de contrôle des erreurs et de remplissage automatique au portail de dépôt des exigences en matière de production de rapports et de conservation des données. Ces changements ont pour but d'améliorer l'efficacité et d'accélérer les processus pour les distributeurs. Et, par extension, grâce à notre nouveau tableau de bord interactif sur la fiabilité du système, introduit en mars 2023, les données des exigences en matière de production de rapports et de conservation des données que nous recueillons auprès des entreprises de services publics profitent désormais à la fois au secteur et aux clients. Cet outil en ligne convivial fournit des données permettant de visualiser les tendances de l'industrie et permet aux utilisateurs de comparer les performances des distributeurs locaux, dans le but d'améliorer les services et le rendement au niveau local.

NOTRE RENDEMENT

- Dans le cadre de notre Reliability and Power Quality Review (examen continu de la fiabilité et de la qualité de l'électricité), nous avons également apporté des améliorations aux exigences en matière de production de rapports et de conservation des données pour les distributeurs d'électricité. Il s'agissait notamment de supprimer l'obligation de joindre certains rapports aux résultats trimestriels. Entre-temps, en mars 2023, la CEO a annoncé d'autres amendements des exigences en matière de production de rapports et de conservation des données découlant des discussions en cours avec le groupe de travail, notamment l'obligation de fournir une ventilation du sous-code de cause 5.1 (Défaillance de l'équipement) par catégorie d'actifs, la suppression de l'approche du pourcentage fixe pour la détermination de l'événement majeur et l'ajout d'exemples de rapports sur les codes de cause. L'amendement de la détermination de l'événement majeur est entrée en vigueur immédiatement, tandis que toutes les autres amendements entreront en vigueur le 1^{er} janvier 2024.
- Nous avons lancé une nouvelle plateforme de dépôt en ligne pour les demandes de mécanisme incitatif de fixation des tarifs, pilotée par trois distributeurs, afin de réduire la charge réglementaire pour les distributeurs d'électricité. Nous avons également amélioré l'efficacité en lançant un processus numérique rationalisé pour le renouvellement des demandes de permis, un engagement clé dans le cadre de notre stratégie « Numérique d'abord ».
- **Faciliter l'innovation :**
Le Groupe de travail du Cadre pour l'innovation énergétique, qui a tenu sa première réunion au début de l'exercice 2021-2022, a remis son rapport final à la CEO en juin. Les conseils du groupe de travail et les contributions d'autres intervenants ont alimenté le rapport de la CEO intitulé « *Framework for Energy Innovation: Setting a Path Forward for DER Integration* », qui définit les politiques et les prochaines étapes de la CEO concernant l'intégration des ressources énergétiques distribuées (RED) dans les réseaux de distribution d'électricité de l'Ontario. Le rapport marque la conclusion de cette vaste consultation et apporte au secteur la clarté et la certitude dont il avait tant besoin.
- La CEO attend des distributeurs d'électricité qu'ils commencent à faire évoluer leur planification et leurs opérations pour intégrer de manière rentable les RED et les utiliser pour répondre aux besoins du système, tout en maintenant un service fiable pour leurs clients. Les attentes et les orientations politiques présentées dans le rapport devraient permettre aux distributeurs d'électricité, ainsi qu'aux autres acteurs du secteur de l'énergie (tels que les fournisseurs de solutions RED) et aux clients, d'agir en réponse à la transition énergétique.
- Conformément à l'engagement pris par la CEO dans le rapport sur le Cadre pour l'innovation énergétique, nous avons publié, en mars 2023, des *Filing Guidelines for Incentives for Electricity Distributors to Use Third-Party DERs as Non-Wires Alternatives* (directives de dépôt concernant les incitations pour les distributeurs d'électricité à utiliser des RED de tiers comme solution de rechange non filaire), qui désignent les renseignements que les distributeurs doivent inclure dans leurs demandes de mécanismes d'incitation. Ce nouveau guide de dépôt a pour but d'encourager l'utilisation de RED de tiers comme solution de rechange non filaire, d'aider les distributeurs à élaborer leurs propositions d'incitation et de faciliter un examen réglementaire efficace et opportun.
- **Projet pilote de tarification dynamique pour les clients de catégorie B :**
En collaboration avec la Société indépendante d'exploitation du réseau d'électricité (SIERE), la CEO a élaboré un plan d'appel d'offres pour des projets pilotes de tarification dynamique de l'électricité afin d'évaluer les avantages pour les consommateurs de catégorie B qui ne paient pas les prix de la grille tarifaire réglementée (GTR). Cet appel d'offres a pris fin au cours de l'exercice actuel (2023-2024), mais aucune proposition n'a été reçue. La CEO envisage les prochaines étapes, y compris d'autres recherches, qui pourraient éclairer les projets pilotes de tarification à l'avenir.

NOTRE RENDEMENT

- **Initiative du bouton vert :**

Tout au long de l'exercice écoulé, la CEO a continué à recueillir les commentaires des intervenants sur la mise en œuvre de l'initiative du bouton vert par l'intermédiaire de son groupe de travail sur l'industrie. En décembre 2022, la CEO a publié des orientations sur les questions soulevées par le groupe de travail pour soutenir la mise en œuvre de l'initiative du bouton vert par les distributeurs.

- La date limite pour la mise en œuvre de l'initiative du bouton vert par les distributeurs d'électricité et de gaz naturel est le 1^{er} novembre 2023. Par conséquent, tout au long de l'année dernière, la CEO a demandé aux distributeurs de soumettre des rapports trimestriels afin de contrôler leurs progrès dans le respect de ce délai. En mars 2023, la CEO a commencé à publier ces rapports sur son site Web, afin que les consommateurs puissent suivre les progrès de leurs services publics respectifs. À la fin de l'exercice 2022-2023, tous les distributeurs avaient fait état de progrès dans la mise en œuvre, quatre d'entre eux ayant achevé la mise en œuvre complète.

- **Soutenir l'expansion de la large bande :**

Au cours de l'exercice 2022-2023, la CEO a exigé des distributeurs réglementés qu'ils enregistrent les impacts différentiels associés à la réalisation d'activités liées à des projets à large bande désignés, en fournissant des conseils sur la répartition des coûts. Dans ce contexte, on a ainsi pu travailler en étroite collaboration avec les partenaires gouvernementaux pour faciliter l'expansion de la large bande. À l'avenir, nous continuerons à veiller à ce que le processus de résolution des litiges aboutisse à des résultats clairs et rapides qui évitent des retards inutiles dans les projets.

- **Conservation et gestion de la demande et gestion axée sur la demande :**

Pour faire avancer la partie Conservation et gestion de la demande de ce projet, la CEO a soutenu les travaux de la SIERE en décembre 2022 pour effectuer un examen à mi-parcours de ses programmes de Conservation et gestion de la demande. Plus précisément, la CEO a collaboré avec la SIERE pour relever et éliminer les obstacles à la coordination des activités de Conservation et gestion de la demande des distributeurs d'électricité avec les programmes de Conservation et gestion de la demande menés par la SIERE. L'accent a été mis sur les cas où les avantages au niveau de la distribution coïncident avec les avantages du système à l'échelle de la province, et nous nous sommes efforcés de déterminer et d'éliminer les obstacles pour les distributeurs qui cherchent à obtenir un financement du contribuable pour des projets de Conservation et gestion de la demande conçus pour répondre aux besoins du système de distribution. En collaboration avec la SIERE, le ministère de l'Énergie et l'Electricity Distributors Association, nous avons établi les obstacles et les solutions possibles pour y remédier. Ce projet s'achèvera lorsque tous les obstacles établis auront été levés et que la CEO aura fourni des orientations politiques appropriées au secteur de l'électricité.

- En mars 2023, la CEO a créé un groupe consultatif des intervenants de la gestion axée sur la demande et un comité consultatif d'évaluation dans le cadre de son travail de mise en œuvre des orientations de sa décision sur le plan de gestion axée sur la demande 2023 d'Enbridge Gas. Ce groupe fournira des conseils sur les plans actuels et futurs d'Enbridge Gas en matière de gestion axée sur la demande pour des activités rentables qui aident les clients à réduire leur consommation de gaz naturel. .

- **Amendements de la réglementation sur la facturation nette :**

La CEO a continué à soutenir la mise en œuvre du projet communautaire de facturation nette et des changements apportés au programme de facturation nette qui améliorent les options pour les clients. En particulier, en réponse aux changements réglementaires du printemps, la CEO a publié des amendements au code et des orientations au secteur afin de faciliter la mise en œuvre de la facturation nette à l'aide d'installations de production appartenant à une tierce partie. En outre, en février 2023, la CEO a amélioré les rapports des distributeurs afin de surveiller l'utilisation de la facturation nette par les consommateurs.

NOTRE RENDEMENT

MESURES DE L'ENGAGEMENT DE SERVICE

La CEO a établi un ensemble de paramètres d'engagement de service qui régissent notre engagement avec les consommateurs et les entités que nous réglementons. Nous suivons notre rendement par rapport à ces paramètres tout au long de l'exercice et nous en rendons compte chaque année. Nous réexaminons nos indicateurs existants afin d'évaluer leur pertinence et leur adéquation avec les attentes des intervenants, qui souhaitent un organisme de réglementation réactif et performant.

En 2022-2023, le personnel de la CEO a obtenu des notes très élevées par rapport aux paramètres établis au cours des années précédentes. En avril 2022, la CEO a modifié la manière dont elle rend compte de son engagement de service, en se concentrant exclusivement sur la satisfaction des consommateurs après l'appel. La CEO a eu 10 125 contacts avec les consommateurs en 2022-2023, contre 11 800 contacts en 2021-2022. Après une augmentation notable pendant les années de pandémie, les appels des consommateurs ont continué à diminuer (6 300 appels en anglais et en français). La CEO a atteint et dépassé son objectif de 80 % de satisfaction des consommateurs après un appel.

Les consommateurs peuvent entrer en contact avec la CEO au moyen d'une grande variété d'outils, depuis les appels téléphoniques en direct et les clavardages en ligne avec les représentants de la CEO jusqu'aux courriels, et plus encore. Dans un souci d'ouverture, de transparence et de confiance, la CEO maintient le plus grand nombre possible de canaux de communication avec les consommateurs. Lorsqu'une demande de renseignements d'un consommateur ne peut être entièrement résolue par le canal initial, soit parce que le problème est complexe, soit parce qu'il peut prendre plus de temps à traiter, les demandes sont transmises à un représentant de la CEO par téléphone. Les sujets qui ont suscité le plus d'intérêt en 2022-2023 sont les augmentations des tarifs du gaz naturel, les escroqueries et l'aide à la facturation.

Activité de la CEO	Objectif	RÉSULTATS ATTEINTS EN 2022-2023	RÉSULTATS OBTENUS EN 2021-2022
Satisfaction du consommateur	Obtenir une note globale de 80 % dans l'enquête de satisfaction des consommateurs après l'appel	91 %	93,3 %

NOTRE RENDEMENT

RÉALISATIONS SUPPLÉMENTAIRES

Publication de la huitième édition des *lignes directrices environnementales de la CEO en matière de pipelines et d'installations destinés aux hydrocarbures en Ontario*, afin d'améliorer la rapidité et l'efficacité des processus de demande associés aux projets de pipelines d'hydrocarbures et de stockage de gaz naturel. Ces lignes directrices sont conçues pour aider les promoteurs à préparer le rapport environnemental requis pour toutes les demandes de projets d'hydrocarbures. Cette mise à jour s'inscrit dans le cadre d'une approche coordonnée (avec le Comité ontarien de coordination des pipelines) de l'examen des projets de pipelines d'hydrocarbures et de stockage de gaz naturel soumis à la CEO.

Mise à jour des exigences en matière de dépôt des demandes d'autorisation de construire pour le transport d'électricité, dans le but d'améliorer la rapidité et l'efficacité des procédures d'autorisation de construire pour le transport d'électricité et des procédures connexes.

Publication du plan d'action en réponse aux commentaires des intervenants sur le cadre de l'examen des procédures liées aux intervenants et de l'attribution des coûts. Le plan a établi 11 projets visant à améliorer les procédures liées aux intervenants et à rendre les procédures décisionnelles plus efficaces et efficaces. Les cinq projets à court terme ont été réalisés au cours de l'exercice 2022-2023, comme prévu. Les six autres projets à moyen terme devraient être achevés au cours de l'exercice 2023-2024.

Mise en place d'une procédure rationalisée de renouvellement des demandes de licence pour les distributeurs d'électricité, en utilisant les données déposées dans le cadre des exigences en matière de production de rapports et de conservation des données et les renseignements recueillis dans le cadre des dossiers tarifaires, afin de réaliser des gains d'efficacité et d'accélérer les renouvellements.

Publication de l'*Innovation Handbook (Manuel de l'innovation)*, un guide de référence pour les innovateurs du secteur, conçu pour sensibiliser et informer les distributeurs dans la préparation des demandes qui proposent des approches novatrices pour répondre aux besoins des clients ou des systèmes. Le manuel a été élaboré sur la base des commentaires reçus lors des séances avec les intervenants, y compris le comité de modernisation de l'adjudication, le groupe de travail sur les connexions de RED et l'Electricity Distributors Association. Le manuel sera mis à jour régulièrement, au fur et à mesure que de nouvelles politiques et de nouveaux documents de soutien à l'innovation seront disponibles.

Développement de nouveaux graphiques pour illustrer la tarification d'électricité de nuit très bas, la tarification au compteur horaire et la tarification progressive, en vue du lancement au printemps 2023 de la tarification d'électricité de nuit très bas. Nous avons lancé une enquête pour recueillir des commentaires sur les nouveaux modèles proposés afin de nous assurer que les clients résidentiels et les petites entreprises comprennent et ont accès à des renseignements simples et clairs au moment d'évaluer les trois plans tarifaires.

Lancement d'un site Web amélioré et plus convivial pour le bac à sable de l'innovation qui améliore la transparence du processus et le soutien disponible. Le tableau de bord « au fil des choses », qui s'appuie sur les commentaires des intervenants, est une nouvelle fonctionnalité clé qui donne un aperçu des projets bénéficiant d'un soutien dans le cadre du bac à sable.

A publié un protocole sur les audiences génériques qui décrit les facteurs à prendre en compte pour décider si une question doit être examinée dans le cadre d'une audience générique et la prise de décision concernant le début d'une audience générique. Le protocole s'inscrit dans le cadre de l'engagement élargi de la CEO en faveur de la transparence et de l'amélioration de l'efficacité et de l'efficacité de la procédure d'arbitrage.

NOTRE RENDEMENT

Publication d'une version mise à jour de nos exigences de dépôt pour les demandes de tarifs de distribution de l'électricité avant le dépôt des demandes pour les tarifs de 2024. Ce travail a été réalisé par un groupe de travail composé d'intervenants qui a étudié les améliorations de l'efficacité dans la procédure de demande de tarifs et a suivi un travail similaire réalisé par la CEO pour les petits distributeurs d'électricité dont les tarifs sont réglementés.

Numérisation de milliers de dossiers de la CEO, conformément à notre stratégie « Numérique d'abord », dans le cadre d'un projet visant à convertir en format électronique des dossiers d'arbitrage sur papier datant d'aussi loin que 2007. Ce travail permettra d'améliorer l'accessibilité et le temps de recherche, de réduire l'espace de stockage, de renforcer l'échange de renseignements et d'améliorer le suivi. Cette année, la CEO a trié plus de 300 boîtes de documents à numériser et en a numérisé plus de 100, ce qui représente un progrès considérable par rapport à l'objectif de 800 boîtes.

Évaluation de la technologie liée aux processus d'arbitrage en partenariat avec un consultant stratégique en informatique et Ernst & Young. Le projet a pris en compte les améliorations apportées au bureau du registraire et a évalué le système de gestion des dossiers de la CEO. Un rapport établissant les exigences opérationnelles et techniques, évaluant les options potentielles et recommandant un plan d'action a reçu l'approbation de la direction. L'analyse détaillée et l'affinement de l'architecture de la solution et des délais de mise en œuvre des changements informatiques recommandés se poursuivront au cours de l'exercice 2023-2024.

NOTRE RENDEMENT

RENDEMENT FINANCIER

Un aperçu du rendement financier de la CEO par catégorie de coûts, comme indiqué dans la *Loi de 1998 sur la Commission de l'énergie de l'Ontario*, y compris :

- Article 26 : Dépenses de fonctionnement et dépenses en capital pour l'exercice
- Article 30 : Frais liés à des procédures particulières et frais de consultation
- Article 112.5 : Sanctions administratives imposées aux entités réglementées

Le tableau suivant donne un aperçu du rendement financier de la CEO par catégorie de coûts.

A. Les coûts de l'article 26 sont le total des dépenses d'exploitation et des dépenses en capital pour l'exercice financier, y compris l'ajustement de la réserve d'exploitation (le cas échéant), moins les autres sources de financement (principalement les droits de permis de l'article 12.1) et à l'exclusion des coûts recouvrés en vertu de l'article 30, de l'article 79.2 ou de l'article 112.5 de la *Loi de 1998 sur la Commission de l'énergie de l'Ontario*, et de tout revenu lié à des sanctions administratives. Les coûts liés à l'article 26 sont inférieurs de 0,9 million de dollars au total des coûts estimés de 45,5 millions de dollars. Cette sous-utilisation du budget est principalement due à la diminution des dépenses en salaires et avantages sociaux, en raison d'un nombre de postes vacants plus élevé que prévu, et aux économies réalisées dans le domaine des services de conseil et des services professionnels.

B. Les coûts liés à l'article 30 sont des coûts de processus réglementaire engagés dans le cadre de procédures et de processus de consultation particuliers. Les coûts liés à l'article 30 sont inférieurs de 2,3 million de dollars au budget approuvé de 4,5 millions de dollars. La baisse des coûts liés à l'article 30 s'explique par le fait que les demandes de tarification requièrent moins d'expertise externe et que les frais de transcription des délibérations des tribunaux sont moins élevés en raison du nombre moins important de procédures ayant donné lieu à une audience au cours de l'année écoulée.

C. L'actif net affecté à l'interne de 2,1 millions de dollars représente le revenu des sanctions administratives imposées à des participants individuels au marché en vertu de l'article 112.5 de la *Loi de 1998 sur la Commission de l'énergie de l'Ontario*. Les recettes provenant des sanctions administratives et des intérêts y afférents sont affectés en interne au soutien d'activités liées à l'éducation des consommateurs, à la sensibilisation et à d'autres activités d'intérêt public.

La CEO a approuvé un plan d'utilisation de 1,5 million de dollars provenant du Fonds de sanctions administratives pécuniaires pour financer le défi du bac à sable de l'innovation de la CEO, un « grand défi » visant à promouvoir l'innovation. L'appel d'offres dans le cadre du défi du bac à sable a été lancé au cours de l'exercice 2023-2024 et le montant de 1,5 million de dollars devrait être dépensé d'ici à l'exercice 2026-2027.

NOTRE RENDEMENT

RAPPORT SUR LES COÛTS RÉGLEMENTAIRES

La CEO présente un rapport annuel sur les coûts réglementaires liés à la surveillance des secteurs du gaz et de l'électricité de l'Ontario.

LES DEUX MESURES SUIVANTES ONT ÉTÉ ÉTABLIES :

1. Moyenne mobile sur trois ans des dépenses d'exploitation par client final;
2. Moyenne mobile sur trois ans de la variation en pourcentage des dépenses d'exploitation.

Le graphique suivant présente les moyennes mobiles sur trois ans pour chacune de ces mesures de coûts réglementaires :

	OEB					
	2022-2023		2021-2022		2020-2021	
Consommateurs d'électricité ^a	5 394 998		5 356 126		5 312 746	
Consommateurs de gaz naturel ^a	3 856 252		3 813 986		3 740 847	
Mesure n° 1 : Charges d'exploitation par client (\$/an/client)	5,96	\$	5,46	\$	5,28	\$
Moyenne mobile sur 3 ans	5,57	\$	5,28	\$	5,18	\$
Dépenses de fonctionnement ^b	55 164 516	\$	50 047 320	\$	47 812 817	\$
Mesure n° 2 : Pourcentage de variation des charges d'exploitation	10,22	%	4,67	%	4,04	%
Moyenne mobile sur 3 ans	6,31	%	2,97	%	2,95	%

a) Source : Renseignements communiqués à la CEO dans le cadre des exigences en matière de production de rapports et de conservation des données, le 11 mai 2023, pour l'année se terminant le 31 décembre 2022. Elle comprend des données provisoires, car certaines entités sont en train de soumettre ou de réviser leurs données annuelles relatives aux exigences en matière de production de rapports et de conservation des données.

b) Source : Commission de l'énergie de l'Ontario, états financiers. Le chiffre utilisé est celui des dépenses totales telles qu'elles figurent dans l'État des résultats et de l'actif net. Les dépenses totales, y compris les coûts de la CEO recouvrables en vertu de l'article 30, s'élèvent à 2 230 595 \$ en 2022-2023, à 2 346 370 \$ en 2021-2022 et à 2 245 334 \$ en 2020-2021. Pour l'article 79.2, le montant est de 5 043 305 dollars en 2022-2023, de 3 957 745 dollars en 2021-2022 et de 3 796 273 dollars en 2020-2021. Les coûts liés aux intervenants que les entités réglementées ont reçu l'ordre de payer ne constituent pas un coût pour la CEO et ne sont donc pas inclus dans les dépenses totales.

Commentaire :

Mesure n° 1 : Charges d'exploitation par client

Les dépenses de fonctionnement de la CEO par client annuellement pour 2022-2023 étaient de 5,96 \$, en hausse de 0,50 \$, en raison d'une augmentation des dépenses de fonctionnement de la CEO de 10,2 %, qui a été légèrement compensée par une augmentation de 1,1 % chez les consommateurs de gaz naturel et une augmentation de 0,7 % chez les consommateurs d'électricité. Sur les 5,96 \$ de charges d'exploitation par client, 0,48 \$ représentent le coût du POAFE.

Mesure n° 2 : Pourcentage de variation des charges d'exploitation

Les charges d'exploitation de la CEO ont augmenté de 10,2 % en 2022-2023. L'augmentation est due à des ressources supplémentaires pour remplir son mandat qui, associé à la lettre d'instructions du ministre, a impliqué la prise en charge de produits livrables supplémentaires en plus des engagements existants et du travail d'arbitrage de base. Cette augmentation comprend également l'inflation annuelle, une campagne de publicité visant à sensibiliser les clients aux escroqueries et la migration des systèmes informatiques vers le nuage. (Voir l'État des résultats et de l'actif net dans les États financiers de la CEO).

NOTRE RENDEMENT

ATTRIBUTIONS DES DÉPENS

L'article 30 de la *Loi de 1998 sur la Commission de l'énergie de l'Ontario* 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. » Cela peut inclure les coûts de la CEO et des intervenants.

Les coûts de la CEO représentent les dépenses engagées par la CEO dans le cadre de procédures ou de processus de consultation particuliers (p. ex., les services de conseil et la transcription des délibérations des tribunaux) et sont reflétés dans les états financiers de la CEO. Les entités réglementées sont tenues de payer ces dépenses à la CEO pour des procédures et des processus de consultation particuliers.

Les coûts liés aux intervenants représentent les dépenses que les entités réglementées sont tenues de payer aux intervenants dans les procédures et aux intervenants dans les processus de consultation. L'admissibilité et l'attribution des dépens liés aux intervenants sont régies par les Directives de pratique d'attribution des dépens de la CEO. Ces coûts n'apparaissent pas dans les états financiers de la CEO.

Le tableau suivant présente les activités d'attribution des dépens pour l'exercice 2022-2023 :

Total de l'activité d'attribution des dépens en 2022-2023		2022-2023
Coûts de la CEO recouvrables en vertu de l'article 30		
– Procédures relatives au gaz naturel	980 153	\$
– Procédures relatives à l'électricité	1 250 442	\$
Total des coûts liés à l'article 30 de la CEO	2 230 595	\$
Coûts liés aux intervenants recouverts par le biais d'attributions de coûts au titre de l'article 30 pour les processus de consultation lancés par la CEO		
– Procédures relatives au gaz naturel	183 566	\$
– Procédures relatives à l'électricité	918 044	\$
Coûts liés aux intervenants recouverts par le biais d'attributions de dépens au titre de l'article 30 pour les procédures intentées par les demandeurs		
– Procédures relatives au gaz naturel	1 995 048	\$
– Procédures relatives à l'électricité	1 648 439	\$
Coût total pour les intervenants	4 745 097	\$
Total de l'activité d'attribution des dépens en 2022-2023	6 975 692	\$

RISQUES ET GESTION DES RISQUES

GESTION DU RISQUE D'ENTREPRISE

La gestion des risques par le biais d'une identification, d'une évaluation et d'une atténuation efficaces permet à la CEO de s'acquitter efficacement de son mandat global. Ce faisant, la CEO est mieux à même de transformer les résultats négatifs potentiels du risque en possibilités qui soutiennent davantage la réalisation de nos objectifs stratégiques et opérationnels.

Les pratiques de gestion des risques de l'entreprise (GRE) permettent à la CEO de comprendre et de se préparer aux risques qui menacent sa capacité à atteindre ses objectifs stratégiques, ses objectifs opérationnels et, par extension, son mandat global. La GRE complète et renforce l'analyse et le traitement continus des risques dans le cadre de nos systèmes de gestion plus généraux. Cela inclut l'utilisation d'un registre des risques d'entreprise qui décrit les risques de « haut niveau » et suit les travaux en cours pour les atténuer. Tous les risques auxquels est exposée la CEO sont contrôlés et gérés au moyen de plans d'atténuation. Les risques énumérés ci-dessous sont les risques les plus élevés qui auraient eu une incidence sur les résultats de la CEO si celle-ci n'avait pas pris les mesures nécessaires pour les atténuer :

- **Innovation dans l'industrie :** La CEO doit rester agile et adaptable pour s'acquitter efficacement de son mandat dans un secteur de l'énergie qui évolue rapidement. L'innovation est au cœur de notre mandat. Nous avons travaillé, et continuerons de le faire, pour nous assurer de jouer un rôle approprié dans le secteur afin d'apporter une valeur ajoutée à ceux que nous servons. À cette fin, tout au long de l'année écoulée, en collaboration avec ses divers intervenants, la CEO a continué à faciliter l'innovation dans le secteur de diverses manières décrites dans d'autres sections du présent rapport.
- **Cybersécurité :** La position de la CEO en matière de cybersécurité est stable. Nous continuons à protéger avec diligence nos systèmes et nos données, en renforçant nos capacités grâce aux améliorations apportées aux programmes tout au long de l'année. Dans le cadre de son mandat de protection des consommateurs en matière de fiabilité, la CEO a mis en place des rapports et un suivi de la préparation des services publics réglementés en matière de cybersécurité. Les rapports établis à ce jour montrent que des progrès satisfaisants ont été accomplis. En 2022-2023, la CEO s'est engagée avec les distributeurs et les transporteurs d'électricité, et la SIERE à améliorer la préparation à la cybersécurité alors que le secteur fait face à une électrification accrue, et en février 2023, elle a publié un plan exposant les mesures que nous prendrons pour améliorer le niveau de cybersécurité dans le secteur.
- **Habilitation technologique :** Alors que la technologie continue d'évoluer, la CEO doit suivre le rythme en adaptant et en adoptant des systèmes et des outils qui lui permettent de mieux s'acquitter de son mandat. La CEO continue de mettre en œuvre ses stratégies technologiques et numériques à long terme, en évaluant les possibilités au fur et à mesure qu'elles se présentent afin de s'assurer que chacune d'entre elles est adaptée à l'objectif visé et offre un bon rapport qualité-prix.

RISQUES ET GESTION DES RISQUES

- **Effectifs :** L'effectif de la CEO est un aspect essentiel de notre capacité à remplir notre mandat et à répondre aux besoins futurs de l'organisation. Un marché des talents tendu a été un problème macroéconomique plus large au cours des dernières années et semble être une tendance qui se poursuivra dans l'avenir à moyen terme. Pour faire face à ce risque, la CEO a entrepris d'importants travaux pour améliorer les capacités de l'effectif existant par le biais de programmes de formation d'entreprise et d'apprentissage dirigés par le personnel, en augmentant les aptitudes et les compétences, en facilitant l'échange et l'échange de connaissances, et en établissant des mécanismes pour une planification efficace de la relève. Nous nous sommes efforcés d'améliorer le bassin de talents afin d'attirer des candidats diversifiés en développant notre programme étudiant et en organisant des événements pour promouvoir la CEO auprès d'embauches potentielles.
- **Engagement des intervenants :** L'un des facteurs de réussite les plus importants de la CEO est sa capacité à mobiliser efficacement les personnes qu'elle régit. Au cours de l'exercice 2022-2023, les restrictions liées à la pandémie ayant été assouplies, la CEO a pu déployer un certain nombre d'activités dans le cadre de sa stratégie de mobilisation, combinant des approches en personne et virtuelles. Les membres de l'équipe de direction ont participé à neuf visites de sites en 2022. Le fait de rencontrer les distributeurs et les producteurs sur leurs sites pour découvrir physiquement l'impressionnante infrastructure énergétique de l'Ontario nous permet de mieux comprendre les besoins et les défis locaux et démontre la responsabilité et l'accessibilité de la CEO envers les entités qu'elle régit. Parmi les autres activités de mobilisation des intervenants, citons le partenariat avec la SIERE pour organiser des séances de mobilisation conjointes avec les intervenants sur des questions transversales, notre deuxième journée politique annuelle, l'utilisation complète de la plateforme numérique de la CEO « S'engager avec nous » et notre troisième sondage annuel sur la satisfaction des intervenants. Grâce à ces canaux, nous continuons à échanger et à transmettre des renseignements qui nous aideront à planifier, à hiérarchiser et à exécuter notre mandat de manière plus efficace.

ÉTATS FINANCIERS

RESPONSABILITÉ DE LA DIRECTION

Le conseil d'administration de la Commission de l'énergie de l'Ontario est responsable de l'intégrité et de l'image fidèle des états financiers ainsi que des autres renseignements présentés dans le rapport annuel 2022-2023. Les états financiers ont été préparés par la direction conformément aux normes comptables canadiennes pour le secteur public. La préparation des états financiers implique nécessairement l'utilisation par la direction de son jugement et des meilleures estimations, en particulier lorsque des transactions affectant la période comptable actuelle ne peuvent être déterminées avec certitude qu'au cours de périodes ultérieures.

La Commission de l'énergie de l'Ontario maintient des systèmes de contrôles comptables internes désignés pour fournir une assurance raisonnable que des données financières fiables sont disponibles en temps voulu et que l'actif et le passif de la Commission de l'énergie de l'Ontario sont adéquatement comptabilisés et que l'actif est protégé.

Les états financiers ont été révisés et approuvés par le conseil d'administration de la Commission de l'énergie de l'Ontario. En outre, les états financiers ont été vérifiés par la vérificatrice générale de l'Ontario, dont le rapport suit.



Ian Malpass

Vice-président, finances et technologies de l'information
15 juin 2023



**Office of the Auditor General of Ontario
Bureau de la vérificatrice générale de l'Ontario**

RAPPORT DE L'AUDITEUR INDÉPENDANT

À la Commission de l'énergie de l'Ontario

Opinion

J'ai effectué l'audit des états financiers de la Commission de l'énergie de l'Ontario (la « CEO »), qui comprennent l'état de la situation financière au 31 mars 2023, et les états des résultats et de l'actif net et des flux de trésorerie pour l'exercice clos à cette date, ainsi que les notes complémentaires, y compris le résumé des principales méthodes comptables.

À mon avis, les états financiers ci-joints donnent, dans tous leurs aspects significatifs, une image fidèle de la situation financière de la CEO au 31 mars 2023, 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.

Fondement de l'opinion

J'ai effectué mon audit conformément aux normes d'audit généralement reconnues du Canada. Les responsabilités qui m'incombent en vertu de ces normes sont plus amplement décrites dans la section « Responsabilités de l'auditeur à l'égard de l'audit des états financiers » du présent rapport. Je suis indépendante de la CEO conformément aux règles de déontologie qui s'appliquent à l'audit des états financiers au Canada et je me suis acquittée des autres responsabilités déontologiques qui m'incombent selon ces règles. J'estime que les éléments probants que j'ai obtenus sont suffisants et appropriés pour fonder mon opinion d'audit.

Responsabilités de la direction et des responsables de la gouvernance à l'égard des états financiers

La direction est responsable de la préparation et de la présentation fidèle des 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.

Lors de la préparation des états financiers, c'est à la direction qu'il incombe d'évaluer la capacité de la CEO à poursuivre son exploitation, de communiquer, le cas échéant, les questions relatives à la continuité de l'exploitation et d'appliquer le principe comptable de continuité d'exploitation, sauf si la CEO a l'intention de cesser son activité ou si aucune autre solution réaliste ne s'offre à elle.

Il incombe aux responsables de la gouvernance de surveiller le processus d'information financière de la CEO.

Responsabilités de l'auditeur à l'égard de l'audit des états financiers

Mes objectifs sont d'obtenir l'assurance raisonnable que les états financiers pris dans leur ensemble sont exempts d'anomalies significatives, que celles-ci résultent de fraudes ou d'erreurs, et de délivrer un rapport de l'auditeur contenant mon opinion. L'assurance raisonnable correspond à un niveau élevé d'assurance, qui ne garantit toutefois pas qu'un audit réalisé

Box 105, 15th Floor
20 Dundas Street West
Toronto, Ontario
M5G 2C2
416-327-2381
fax 416-326-3812

B.P. 105, 15^e étage
20, rue Dundas ouest
Toronto (Ontario)
M5G 2C2
416-327-2381
télécopieur 416-326-3812

www.auditor.on.ca

conformément aux normes d'audit généralement reconnues du Canada permettra toujours de détecter toute anomalie significative qui pourrait exister. Les anomalies peuvent résulter de fraudes ou d'erreurs et elles sont considérées comme significatives lorsqu'il est raisonnable de s'attendre à ce que, individuellement ou collectivement, elles puissent influencer sur les décisions économiques que les utilisateurs des états financiers prennent en se fondant sur ceux-ci.

Dans le cadre d'un audit réalisé conformément aux normes d'audit généralement reconnues du Canada, j'exerce mon jugement professionnel et fais preuve d'esprit critique tout au long de cet audit. En outre :

- j'identifie et évalue les risques que les états financiers comportent des anomalies significatives, que celles-ci résultent de fraudes ou d'erreurs, conçois et mets en œuvre des procédures d'audit en réponse à ces risques, et réunis des éléments probants suffisants et appropriés pour fonder mon opinion. Le risque de non-détection d'une anomalie significative résultant d'une fraude est plus élevé que celui d'une anomalie significative résultant d'une erreur, car la fraude peut impliquer la collusion, la falsification, les omissions volontaires, les fausses déclarations ou le contournement du contrôle interne;
- j'acquies une compréhension des éléments du contrôle interne pertinents pour l'audit 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 la CEO;
- j'apprécie le caractère approprié des méthodes comptables retenues et le caractère raisonnable des estimations comptables faites par la direction, de même que des informations y afférentes fournies par cette dernière;
- je tire une conclusion quant au caractère approprié de l'utilisation par la direction du principe comptable de continuité d'exploitation et, selon les éléments probants obtenus, quant à l'existence ou non d'une incertitude significative liée à des événements ou situations susceptibles de jeter un doute important sur la capacité de la CEO à poursuivre son exploitation. Si je conclus à l'existence d'une incertitude significative, je suis tenue d'attirer l'attention des lecteurs de mon rapport sur les informations fournies dans les états financiers au sujet de cette incertitude ou, si ces informations ne sont pas adéquates, d'exprimer une opinion modifiée. Mes conclusions s'appuient sur les éléments probants obtenus jusqu'à la date de mon rapport. Des événements ou situations futurs pourraient par ailleurs amener la CEO à cesser son exploitation;
- j'évalue la présentation d'ensemble, la structure et le contenu des états financiers, y compris les informations fournies dans les notes, et apprécie si les états financiers représentent les opérations et événements sous-jacents d'une manière propre à donner une image fidèle.

Je communique aux responsables de la gouvernance notamment l'étendue et le calendrier prévus des travaux d'audit et mes constatations importantes, y compris toute déficience importante du contrôle interne que j'aurais relevée au cours de mon audit.

La vérificatrice générale,



Toronto (Ontario)
Le 15 juin 2023

Bonnie Lysyk, MBA, FCPA, FCA, ECA

ÉTAT DE LA SITUATION FINANCIÈRE

EN DATE DU 31 MARS 2023

	2023	2022
ACTIF		
Actif à court terme :		
Encaisse (note 10)	14 373 849 \$	13 988 685 \$
Comptes débiteurs (note 10)	877 154	1 595 740
Coûts liés au processus de réglementation devant être évalués (note 10)	1 480 256	1 318 974
Dépôts et charges payées d'avance	720 324	455 367
Total de l'actif à court terme	17 451 583	17 358 766
Actif à long terme :		
Immobilisations (note 5)	4 581 005	4 265 312
Total de l'actif à long terme	4 581 005	4 265 312
TOTAL DE L'ACTIF	22 032 588 \$	21 624 078 \$
PASSIF		
Passif à court terme :		
Revenus reportés (note 3b)	945 036 \$	1 180 266 \$
Comptes créditeurs et charges à payer (note 6)	9 870 218	7 551 730
Total du passif à court terme	10 815 254	8 731 996
Passif à long terme :		
Revenus reportés liés aux immobilisations (note 3c)	4 581 005	4 265 312
Réserve de fonctionnement (note 4)	4 514 000	7 014 000
Passif au titre du régime de retraite (note 7b)	12 923	53 936
Total du passif à long terme	9 107 928	11 333 248
TOTAL DU PASSIF	19 923 182 \$	20 065 244 \$
Actif net :		
Actifs nets affectés par des instances internes (note 8)	2 109 406	1 558 834
TOTAL DU PASSIF ET DE L'ACTIF NET	22 032 588 \$	21 624 078 \$

Engagements et éventualités (notes 9 et 13). Voir les notes afférentes aux états financiers

Au nom du conseil d'administration :



Richard Dicerni
Président du conseil d'administration de la CEO

ÉTAT DES RÉSULTATS ET DE L'ACTIF NET

EXERCICE CLOS LE 31 MARS 2023

	2023	2022
REVENUS		
Recouvrement des coûts :		
Recouvrement des coûts généraux (note 3a)	45 338 969 \$	41 937 888 \$
Coûts liés au processus réglementaire – Programme ontarien d'aide relative aux frais d'électricité (note 12)	5 043 305	3 957 745
Coûts liés au processus réglementaire	2 230 595	2 346 370
Amortissement des revenus reportés liés aux immobilisations (note 3c)	1 447 009	1 145 817
Total des revenus provenant du recouvrement des coûts	54 059 878	49 387 820
Autres revenus :		
Pénalités administratives et intérêts (note 8)	550 572	249 396
Revenus d'intérêt	466 248	95 235
Frais de permis	428 500	427 600
Revenus divers	209 890	136 665
Total des autres revenus	1 655 210	908 896
TOTAL DES REVENUS	55 715 088 \$	50 296 716 \$
DÉPENSES		
Salaires et avantages sociaux	36 942 003	34 792 615
Programme ontarien d'aide relative aux frais d'électricité – exécution et administration (note 12)	5 043 305	3 957 745
Experts-conseils et professionnels	3 941 518	3 549 290
Biens-fonds	3 671 202	3 557 007
Technologies de l'information	1 461 890	1 237 315
Publications, médias et publicité	1 432 749	991 736
Réunions, formations et déplacements	708 983	467 118
Bureaux et administration	515 857	348 677
Amortissement des immobilisations payées par la CEO	1 447 009	1 145 817
TOTAL DES DÉPENSES D'EXPLOITATION	55 164 516 \$	50 047 320 \$
EXCÉDENT DES REVENUS PAR RAPPORT AUX CHARGES ADD DE FONCTIONNEMENT	550 572 \$	249 396 \$
Financement du Programme ontarien d'aide relative aux frais d'électricité (note 8)	–	(2 000 000)
EXCÉDENT/(DÉFICIT) DES REVENUS SUR LES DÉPENSES	550 572	(1 750 604)
Actif net, début de la période	1 558 834	3 309 438
ACTIF NET, à la fin de la période	2 109 406 \$	1 558 834 \$

Voir les notes afférentes aux états financiers

ÉTAT DES FLUX DE TRÉSORERIE

EXERCICE CLOS LE 31 MARS 2023

	2023	2022
Rentrées (sorties) de fonds nettes liées aux activités suivantes :		
EXPLOITATION		
Évaluation comptabilisée	44 366 441 \$	39 549 955 \$
Coûts liés au processus réglementaire – Programme ontarien d’aide relative aux frais d’électricité	5 043 305	3 957 745
Coûts liés au processus réglementaire	2 230 595	2 346 370
Autres revenus	1 655 210	908 896
Charges	(55 164 516)	(50 047 320)
Financement du Programme ontarien d’aide relative aux frais d’électricité	–	(2 000 000)
	(1 868 965)	(5 284 354)
Rajustement pour les charges non pécuniaires :		
Amortissement des immobilisations payées par la CEO	1 447 009	1 145 817
	1 447 009	1 145 817
Variations du fonds de roulement hors caisse :		
Comptes débiteurs	718 586	(604 175)
Coûts liés au processus de réglementation devant être évalués	(161 282)	146 056
Dépôts et charges payées d’avance	(264 957)	23 590
Comptes créditeurs et charges à payer	2 318 488	236 980
Passif au titre du régime de retraite	(41 013)	(76 485)
	2 569 822	(274 034)
Rentrées nettes provenant des activités de fonctionnement	2 147 866	(4 412 571)
IMMOBILISATIONS		
Achats de biens immobilisés	(1 762 702)	(1 581 436)
Rentrées nettes utilisées pour des activités d’immobilisation	(1 762 702)	(1 581 436)
VARIATION NETTE DE L’ENCAISSE	385 164	(5 994 007)
Encaisse, au début de la période	13 988 685	19 982 692
Encaisse, à la fin de la période	14 373 849 \$	13 988 685 \$

Voir les notes afférentes aux états financiers

NOTES AFFÉRENTES AUX ÉTATS FINANCIERS

31 MARS 2023

1. NATURE DE LA SOCIÉTÉ

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 et fournit des décisions juridictionnelles indépendantes. 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.

En vertu de la *Loi de 1998 sur la Commission de l'énergie de l'Ontario* (la « *Loi sur la CEO* »), la CEO a été maintenue en tant que 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 le Roi 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*.

2. PRINCIPALES CONVENTIONS COMPTABLES

a) Principes de la préparation des états financiers

Les présents états financiers sont préparés conformément aux normes comptables canadiennes pour le secteur public (SP), 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, qui reflètent les principales conventions comptables.

b) Constatation des produits

Les revenus reçus pendant l'exercice 2023 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'exercice en cours, ils sont reportés, reconnus dans l'exercice suivant et considérés comme un rapprochement (note 3b).

- 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 représentent 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, ainsi que le Règlement de l'Ontario 14/18, en vertu de la *Loi sur la CEO*, permet à la CEO de récupérer les coûts d'administration du POAFE auprès de la Société indépendante d'exploitation du réseau d'électricité (SIERE).
- 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 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 en vertu des articles 26, 30 et 79.2 de la *Loi sur 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'actifs nets affectés par des instances internes résumé à la note 8 des états financiers.
- 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.

c) 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 à 10 ans
Logiciels afférents	3 ou 5 ans
Équipement informatique	3 ou 5 ans
Équipement audiovisuel	3 ans
Améliorations locatives	reste de la durée du contrat de location

d) Instruments financiers

Les instruments financiers de la CEO sont l'argent en espèces, les comptes débiteurs, les coûts du processus de réglementation à être évalués, les comptes créditeurs et les charges à payer. 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. Tous les actifs financiers font l'objet d'un test de dépréciation annuellement. En cas de dépréciation d'actifs financiers, les pertes sont enregistrées dans l'état des résultats et de l'actif net.

e) 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 postes nécessitant l'utilisation d'estimations importantes comprennent le passif au titre des régimes de retraite, les comptes créditeurs et les charges à payer, et la durée de vie utile des immobilisations. Les montants réels pourraient être différents de ces estimations.

f) 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 7a.

La CEO gère également un régime de retraite par capitalisation partielle supplémentaire pour un ancien président, tel que décrit dans la note 7b. 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

Durant l'exercice 2023, on a estimé les coûts des participants des industries du gaz naturel et de l'électricité pour l'exercice 2023 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

	2023	2022
Salaires et avantages sociaux	36 942 003 \$	34 792 615 \$
Programme ontarien d'aide relative aux frais d'électricité – exécution et administration (note 11)	5 043 305	3 957 745
Experts-conseils et professionnels	3 941 518	3 549 290
Biens-fonds	3 671 202	3 557 007
Technologies de l'information	1 461 890	1 237 315
Publications, médias et publicité	1 432 749	991 736
Réunions, formations et déplacements	708 983	467 118
Bureau et administration	515 857	348 677
Amortissement des immobilisations payées par la CEO	1 447 009	1 145 817
Total des dépenses d'exploitation	55 164 516	50 047 320
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	(9 825 547)	(8 109 432)
Recouvrement des coûts généraux	45 338 969 \$	41 937 888 \$

b) Revenus reportés actuels (rapprochement)

	2023	2022
Recouvrement des coûts généraux (note 3a)	45 338 969 \$	41 937 888 \$
Dépenses en capital	1 762 702	1 581 436
Rajustement de la réserve de fonctionnement (note 4)	(2 500 000)	(1 500 000)
Évaluation totale (réelle)	44 601 671	42 019 324
Évaluation totale (budget)	45 546 707	43 199 590
Revenus reportés actuels (rapprochement)	945 036 \$	1 180 266 \$

c) Report des revenus liés aux immobilisations

Les dépenses d'immobilisations sont incluses dans l'évaluation des coûts de l'exercice au cours duquel les immobilisations ont été acquises et reportées dans les revenus sur la même base que celle des immobilisations sous-jacentes. Le tableau ci-dessous présente les dépenses d'immobilisations facturées à l'avance qui seront constatées dans les revenus dans les prochains exercices :

	2023	2022
Report des revenus liés aux immobilisations, début de la période	4 265 312 \$	3 829 693 \$
Plus : dépenses d'immobilisations incluses dans l'évaluation des coûts	1 762 702	1 581 436
Moins : amortissement des revenus reportés liés aux immobilisations	(1 447 009)	(1 145 817)
Report des revenus liés aux immobilisations, fin de la période	4 581 005 \$	4 265 312 \$

4. RÉSERVE DE FONCTIONNEMENT

En tant qu'entité autofinancée, la CEO maintient une réserve de fonctionnement approuvée par le conseil d'administration qui peut être 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.

La réserve de fonctionnement à la fin de l'exercice représente 10 % (2022 – 16 %) du budget annuel. Le conseil d'administration a approuvé la réduction de sa réserve de fonctionnement à 8 % (environ 3 500 000 \$) d'ici l'exercice 2024.

	2023	2022
Réserve de fonctionnement : début de l'exercice	7 014 000 \$	8 514 000 \$
Rajustement de la réserve de fonctionnement	(2 500 000)	(1 500 000)
Réserve de fonctionnement : fin de l'exercice	4 514 000 \$	7 014 000 \$

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

5. BIENS IMMOBILIERS

	Coût	Amortissement cumulé	Valeur comptable nette 2023	Valeur comptable nette 2022
Mobilier et équipement de bureau	2 615 195 \$	2 471 023 \$	144 172 \$	116 923 \$
Équipement informatique	3 442 531	2 802 567	639 964	565 861
Logiciels	12 137 388	8 567 242	3 570 146	3 368 830
Équipement audiovisuel	308 565	242 620	65 945	62 076
Améliorations locatives payées par la CEO	1 888 474	1 727 696	160 778	151 622
Améliorations locatives payées par le propriétaire	3 540 400	3 540 400	-	-
Total	23 932 553 \$	19 351 548 \$	4 581 005 \$	4 265 312 \$

6. COMPTES CRÉDITEURS ET CHARGES À PAYER

	2023	2022
Palements et prestations à payer	7 381 966 \$	5 917 931 \$
Comptes créditeurs	2 488 252	1 633 799
Total des comptes créditeurs et des charges à payer	9 870 218 \$	7,551,730 \$

Les charges à payer comprennent les salaires, les congés et les autres avantages sociaux. Les comptes créditeurs concernent essentiellement des transactions commerciales normales avec des fournisseurs tiers et sont soumis à des conditions commerciales normales.

7. AVANTAGES SOCIAUX FUTURS DES EMPLOYÉS

- a) La contribution de la CEO au Régime de retraite des fonctionnaires pour l'exercice 2023 était de 2 338 487 \$ (2 219 837 \$ en 2022) 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 complémentaire de retraite sans capitalisation d'un ancien président présentait une obligation totale au titre des prestations constituées et un passif au titre des prestations constituées. Les hypothèses actuarielles significatives adoptées le 31 mars 2023 comprenaient un taux d'actualisation de 4,25 % (2,75 % en 2022). La charge de retraite de la CEO, comprise dans les coûts liés aux salaires et aux avantages sociaux de l'état des résultats et de l'actif net, est indiquée ci-dessous :

Éléments du coût périodique net du régime de retraite	2023	2022
Coûts des prestations au titre des services rendus au cours de l'exercice	- \$	- \$
Coûts des intérêts	1 302	2 133
(Gain)/perte actuarielle	(29 158)	(61 558)
Coût périodique net du régime de retraite comptabilisé	(27 856) \$	(59 425) \$

L'obligation totale au titre des prestations constituées et le passif au titre des prestations inclus dans l'état de la situation financière sont les suivants :

Variation de l'obligation des titres des prestations constituées	2023	2022
Obligation des titres des prestations constituées au début de l'exercice	53 936 \$	130 420 \$
Coûts des prestations au titre des services rendus au cours de l'exercice	-	-
Coûts des intérêts	1 302	2 133
Avantages sociaux payés	(13 157)	(17 059)
(Gain)/perte actuarielle	(29 158)	(61 558)
Obligation des titres des prestations constituées à la fin de l'exercice	12 923 \$	53 936 \$

- 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.

8. ACTIFS NETS AFFECTÉS PAR DES INSTANCES INTERNES

Les actifs nets affectés par des instances internes représentent au 31 mars 2023 les revenus provenant des pénalités administratives imposées aux participants au marché individuel aux termes de l'article 112.5 de la *Loi sur la CEO*. Les revenus provenant des pénalités administratives et tout revenu d'intérêt connexe sont restreints à l'interne afin de soutenir les activités concernant l'éducation des consommateurs, la sensibilisation et l'innovation en matière d'animation.

Au cours de l'exercice 2022, en réponse à la pandémie de COVID-19 qui sévit, la CEO a utilisé une partie de l'actif net affecté aux fins internes en vue d'une initiative dans l'intérêt public. La CEO a fourni 2 000 000 \$ en fonds aux sociétés de distribution locales pour qu'ils soient utilisés dans le cadre du Programme d'aide aux impayés d'énergie (AIE).

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

	2023	2022
Solde au début de l'exercice	1 558 834 \$	3 309 438 \$
Plus : Pénalités administratives imposées durant l'exercice	483 250	235 200
Plus : Revenus d'intérêt provenant des pénalités administratives	67 322	14 196
Total – Pénalités et intérêts administratifs	550 572	249 396
Moins : Fonds pour le Programme d'aide aux impayés d'énergie	–	(2 000 000)
Solde à la fin de l'exercice	2 109 406 \$	1 558 834 \$

9. ENGAGEMENTS

L'engagement dans le contrat de location-exploitation actuel des espaces de bureau de la CEO prend fin le 31 décembre 2024. Les paiements minimaux de base regroupés sont les suivants :

2024	1 868 158
2025 – 9 mois	1 483 582
Total	3 351 740 \$

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 1 809 365 \$ au cours de l'exercice 2023 (1 771 352 \$ en 2022).

10. INSTRUMENTS FINANCIERS ET GESTION DES RISQUES

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. Le taux d'intérêt moyen du solde de trésorerie était de 3,25 % (0,62 % en 2022). Un changement de 25 points de base dans les taux d'intérêt aurait des répercussions de 40 124 \$ (44 583 \$ en 2022) 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 au crédit :

Comptes débiteurs

La CEO a une exposition minimale aux risques liés 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 :

31 mars 2023	<i>Actuels</i>	<i>Plus de 30 jours</i>	<i>Plus de +60 jours</i>	<i>Plus de +90 jours</i>	Total
Coûts liés au processus de réglementation	73 691 \$	2 731 \$	7 202 \$	12 793 \$	96 417 \$
Recouvrement des coûts généraux	26 868	15 440	-	-	42 308
Droits de permis	-	-	-	11 200	11 200
Pénalité administrative	15 000	-	-	-	15 000
Recouvrement de la TVH	653 985	-	-	-	653 985
Intérêts courus à recevoir	69 444	-	-	-	69 444
Provision pour créances douteuses	-	-	-	(11 200)	(11 200)
Total	838 988 \$	18 171 \$	7 202 \$	12 793 \$	877 154 \$

31 mars 2022	<i>Actuels</i>	<i>Plus de 30 jours</i>	<i>Plus de +60 jours</i>	<i>Plus de +90 jours</i>	Total
Coûts liés au processus de réglementation	675 040 \$	37 310 \$	62 703 \$	-	775 053 \$
Recouvrement des coûts généraux	7 545	-	3 826	800 \$	12 171
Recouvrement de la TVH	797 658	-	-	-	797 658
Intérêts courus à recevoir	10 858	-	-	-	10 858
Total	1 491 101 \$	37 310 \$	66 529 \$	800 \$	1 595 740 \$

Coûts liés au processus de réglementation devant être évalués :

En raison des taux de recouvrement historiquement élevés, les coûts liés au processus de réglementation de 1 480 256 \$ (1 318 974 \$ en 2022) devant être évalués sont également peu exposés à des risques liés au crédit. La somme de 371 470 \$ (595 924 \$ en 2022) devant être perçue auprès 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 2023.

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 2023, la CEO a une encaisse de 14 373 849 \$ (13 988 685 \$ en 2022) pour régler le passif à court terme de 10 815 254 \$ (8 731 996 \$ en 2022).

11. OPÉRATIONS ENTRE ENTITÉS APPARENTÉES

La province d'Ontario est un apparenté puisqu'elle est l'entité responsable du contrôle de la CEO. Toutes les opérations entre entités apparentées ont été comptabilisées à la valeur d'échange, soit le montant de la contrepartie établi et convenu par l'entité apparentée.

En vertu de la *Loi sur la CEO*, la CEO recouvre ses coûts auprès de diverses entités réglementées, qui comprennent les entités apparentées suivantes :

- La Société indépendante d'exploitation du réseau d'électricité, Ontario Power Generation, Hydro One et la Société financière de l'industrie de l'électricité de l'Ontario ont totalisé 13 589 928 \$ (12 370 479 \$ en 2022) et le montant est inscrit dans le recouvrement des coûts généraux et les coûts liés au processus de réglementation dans l'état des résultats et de l'actif net.

La CEO a conclu les transactions suivantes avec d'autres parties liées :

- Le ministère des Services gouvernementaux et des Services aux consommateurs a recouvré les services de communication de données et de stockage des dossiers de 26 735 \$ (50 132 \$ en 2022) et le montant est inclus dans « Technologies de l'information » et « Bureaux et administration » dans l'état des résultats et de l'actif net.

Les opérations entre entités apparentées relatives aux avantages sociaux futurs des employés sont consignées à la note 7.

12. PROGRAMME ONTARIEN D'AIDE RELATIVE AUX FRAIS D'ÉLECTRICITÉ (POAFE)

La CEO administre le Programme ontarien d'aide relative aux frais d'électricité (POAFE), qui fournit des crédits fixes (déterminés par une échelle mobile) à tous les clients admissibles à faible revenu des distributeurs d'électricité et des fournisseurs de compteurs divisionnaires. L'article 79.2 de la *Loi sur la CEO*, ainsi que le Règlement de l'Ontario 14/18 pris en application de la *Loi sur la CEO*, permettent à la Commission de l'énergie de l'Ontario de recouvrer ses coûts de prestation et d'administration du POAFE auprès de la Société indépendante d'exploitation du réseau d'électricité (SIERE).

Pour l'exercice 2023, l'état des opérations et de l'actif net compte 5 043 305 \$ de coûts de prestation et d'administration.

Après la fin de l'exercice 2023, la CEO a conclu un nouvel accord avec un fournisseur de services centraux (FSC) pour remplacer le système actuel du POAFE. Le FSC concevra et fournira un nouveau système pour le POAFE et assurera l'hébergement, l'exploitation et la maintenance du système, y compris les services de gestion des processus commerciaux qui le soutiennent. La durée initiale de l'accord est de cinq ans; il prend fin en avril 2028, et est renouvelable à l'option de la CEO pour trois années supplémentaires. Les coûts engagés pour la période initiale de cinq ans s'élèvent à 28,2 millions de dollars.

13. ÉVENTUALITÉS

Les éventualités se rapportent à d'éventuelles actions en justice intentées contre la CEO, dont le résultat final ne peut être prédit avec certitude. La direction ne s'attend pas à ce que l'issue des plaintes contre la CEO ait un effet négatif important sur ses résultats financiers et ne pense pas qu'il soit nécessaire de constituer des provisions pour pertes à ce stade. Aucun montant n'a été comptabilisé dans les comptes pour des réclamations effectuées contre la CEO. Tout règlement sera comptabilisé au moment du règlement.

14. CHIFFRES COMPARATIFS

Certains chiffres comparatifs ont été reclassés pour se conformer à la présentation des états financiers adoptée pour l'exercice en cours.

DIRECTEURS

NOM	DURÉE	RÉMUNÉRATION TOTALE 2022-2023
Richard Dicerni (président)	1 ^{er} octobre 2022 – 30 septembre 2025	46 785 \$
Carole Malo	16 décembre 2021 – 15 décembre 2023	10 650 \$
Curtis G. Allen	12 août 2021 – 11 août 2023	10 960 \$
Geoffrey Owen	2 septembre 2021 – 1 ^{er} septembre 2023	14 975 \$
Gerald A. Moncrief	1 ^{er} octobre 2022 – 30 septembre 2024	10 340 \$
Glenn O'Farrell	1 ^{er} octobre 2022 – 30 septembre 2024	9 220 \$
Henry John Knubley	1 ^{er} octobre 2022 – 30 septembre 2024	11 950 \$
Marie C. Oswald	1 ^{er} octobre 2022 – 30 septembre 2025	10 950 \$
Marika Hare	12 août 2021 – 11 août 2023	9 330 \$
Navneet Sekhon	24 février 2022 – 23 février 2024	10 660 \$
TOTAL		145 820 \$

DIRECTRICE GÉNÉRALE ET COMMISSAIRES

Le 1^{er} octobre 2022 a marqué la fin de la période de transition de la CEO, qui a commencé avec la proclamation du projet de loi 87 et l'adoption officielle de la nouvelle structure de gouvernance de la CEO. À cette époque, le conseil d'administration a assumé la responsabilité de la nomination de la directrice générale, de la commissaire en chef et des commissaires. À partir du 1^{er} octobre 2022, la directrice générale et tous les commissaires nommés continueront d'exercer leurs fonctions en tant qu'employés de la CEO.

TITRE	NOM	DURÉE	RÉMUNÉRATION/\$ (1 ^{er} AVRIL – 30 SEPTEMBRE 2022)
Directrice générale	Susanna Zagar	1 ^{er} octobre 2020 – 30 septembre 2022	234 663,71 \$
Commissaire en chef	Lynne Anderson	1 ^{er} octobre 2020 – 30 septembre 2022	124 550,76 \$
Commissaire à temps partiel	Emad Elsayed	20 juin 2012 – 30 septembre 2022	63 400,00 \$
Commissaire à temps plein	Allison Duff	1 ^{er} octobre 2020 – 30 septembre 2022	83 383,89 \$
Commissaire à temps plein	Michael Janigan	26 avril 2017 – 30 septembre 2022	98 656,48 \$
Commissaire à temps plein	Robert Dodds	10 déc. 2018 – 30 sept. 2022	98 656,48 \$
Commissaire à temps plein	Pankaj Sardana	1 ^{er} octobre 2020 – 30 septembre 2022	83 383,89 \$
Commissaire à temps plein	Anthony Zlathic	10 déc. 2020 – 30 sept. 2022	83 383,89 \$
Commissaire à temps plein	David Sword	17 juin 2021 – 30 septembre 2022	83 383,89 \$
Commissaire à temps plein	Patrick Moran	17 juin 2021 – 30 septembre 2022	83 383,89 \$
RÉMUNÉRATION TOTALE/\$:			1 036 846,88 \$

COORDONNÉES

Pour les demandes de renseignements et les plaintes des consommateurs, veuillez communiquer avec :

Courriel : publicinformation@oeb.ca

Dans la région du Grand Toronto ou en dehors de l'Ontario : 416-314-2455

Sans frais en Ontario : 1-877-632-2727

Pour les questions de conformité et autres questions réglementaires, veuillez communiquer avec :

Courriel : industryrelations@oeb.ca

Dans la région du Grand Toronto ou en dehors de l'Ontario : 416-314-2455

Sans frais en Ontario : 1-877-632-2727

Téléphone

À Toronto : 416-481-1967

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

Télécopieur : 416-440-7656

Adresse

2300, rue Yonge, 27^e étage

Case postale 2319

Toronto (Ontario) M4P 1E4

Adresse du site Web

www.oeb.ca

Canaux sociaux



Ontario Energy Board



CommEnergieOnt



Ontario Energy Board



www.oeb.ca



Commission
de l'énergie
de l'Ontario