



COMMISSION
DE L'ÉNERGIE
DE L'ONTARIO

Rapport annuel

2023-2024



Commission
de l'énergie
de l'Ontario

TABLE DES MATIÈRES

Message de la directrice générale rapport annuel 2023 – 2024	3
Nos énoncés de vision, de mission, d'objectif et de valeurs	5
Notre rendement	6
A. Cadre de mesure du rendement	6
• Cadre de mesure du rendement	7
• Carte de pointage de l'entreprise	14
• Conclusion de l'audit de la carte de pointage	14
• Tableau de bord décisionnel	18
• Jalons clés	19
B. Protection des consommateurs, progrès concernant les lettres de direction du ministre, mesures de l'engagement de service et réalisations supplémentaires	21
• Protection des consommateurs	21
• Progrès concernant la lettre de direction du ministre (octobre 2022)	23
• Progrès concernant la lettre de direction du ministre (novembre 2023)	27
• Mesures de l'engagement de service	29
• Réalisations supplémentaires	30
• Notre personnel	30
Performance financière	33
Rapport sur les coûts réglementaires	35
Attribution des coûts	36
Risques et gestion des risques	37
États financiers	39
• Responsabilité de la direction	39
• Rapport de la vérificatrice indépendante	40
• État de la situation financière	42
• État des résultats de fonctionnement	43
• État de l'évolution de l'actif net	44
• État des flux de trésorerie	45
• Notes afférentes aux états financiers	46
Personnes nommées et rémunération	54
Contactez-nous	55

MESSAGE DE LA DIRECTRICE GÉNÉRALE

RAPPORT ANNUEL 2023 – 2024

Au cours de l'exercice 2023–2024, le secteur de l'énergie de l'Ontario a poursuivi sa transformation, sous l'impulsion de la demande des consommateurs pour des sources d'énergie fiables et abordables. Les progrès technologiques, la nécessité de disposer de logements plus abordables, la forte croissance économique et l'évolution des préférences des consommateurs ont entraîné une dépendance accrue à l'égard de l'énergie. Dans ce contexte, notre rôle de régulateur des secteurs de l'électricité et du gaz naturel de l'Ontario est plus critique que jamais, et l'inaction n'est pas une option.

Informés par les lettres de direction du ministre Todd Smith (octobre 2022 et novembre 2023), nos travaux au cours de l'exercice écoulé ont été façonnés par le plan gouvernemental intitulé *Alimenter la croissance de l'Ontario*, le rapport de l'Étude sur les voies de la décarbonisation de la Société indépendante d'exploitation du réseau d'électricité, le rapport du comité de la transition relative à l'électrification et à l'énergie et l'environnement complexe et évolutif des intervenants dans lequel nous évoluons.

L'efficacité et la transparence dans l'évaluation des demandes des entités que nous réglementons restent au cœur de nos préoccupations. Des **288 décisions rendues en 2023–2024, 90 % ont été prises plus de 14 jours avant la date limite**. Nous sommes également **revenus à des événements juridictionnels en personne et avons mis en place des audiences hybrides**.

Afin d'améliorer l'efficacité et de réduire la charge réglementaire, nous avons accepté la plupart des recommandations du **groupe de travail sur les très petits services publics** et lancé une consultation pour **examiner les exigences et les procédures relatives aux regroupements de distributeurs d'électricité**. La version définitive révisée du *Handbook to Electricity Distributor and Transmitter Consolidations*, fondée sur les recommandations du personnel de la CEO, est attendue pour le milieu de l'année 2024. Nous avons également poursuivi la mise en place d'une **procédure simplifiée de renouvellement des permis pour les distributeurs d'électricité et nous l'avons appliquée aux transporteurs d'électricité**.

Notre **initiative de réduction des formalités administratives** a continué d'identifier les exigences réglementaires qui n'ont plus leur raison d'être, **réduisant la charge d'environ 2,1 % cette année**. Si l'on ajoute à cela la réduction de 2,5 % réalisée l'année dernière, nous sommes bien placés pour atteindre notre objectif de 5 % d'ici à mars 2026.

Nous avons également **entamé une procédure visant à publier des tarifs de transport uniformes préliminaires que les distributeurs d'électricité pourront utiliser** dans leurs prochaines demandes de tarification. Cette mesure permet de réduire les écarts qui entraînaient des problèmes de trésorerie et des frais d'intérêt pour les clients. L'agence de notation S&P Global Ratings a reconnu que cette mesure contribuait à réduire le décalage par rapport à la réglementation.

La CEO a donné la priorité à la protection du public en encourageant une culture de la conformité et en garantissant des processus équitables et équilibrés. Nous avons **réalisé 35 inspections de conformité** liées à des dispositions exécutoires. En outre, **nous avons répondu à plus de 485 demandes de renseignements concernant les relations avec le secteur, à plus de 9 000 demandes de renseignements de la part des clients et nous avons clôturé plus de 40 contrôles de conformité**.

L'accessibilité financière étant une préoccupation pour de nombreuses personnes, la CEO a ajouté des mesures pour protéger le public en **révisant et en améliorant le Programme d'aide aux impayés d'énergie**. De même, nous avons commencé à **promouvoir la mise à jour des critères d'admissibilité des revenus pour le Programme ontarien d'aide relative aux frais d'électricité** et nous avons **continué à soutenir la mise en œuvre du bouton vert et du tarif d'électricité de nuit très bas** afin d'aider les clients à choisir et à contrôler leurs factures d'énergie.

Nous avons poursuivi nos efforts pour garantir une participation significative des peuples autochtones aux procédures de la CEO. Plus précisément, nous avons **sollicité des commentaires sur les dispositions relatives à la consultation des autochtones dans nos lignes directrices environnementales pour la localisation, la construction et l'exploitation de projets et d'installations d'hydrocarbures en Ontario**, ainsi que sur la participation des communautés et des organisations autochtones aux audiences de la Commission de l'énergie de l'Ontario. Nous envisageons de prendre des mesures pour répondre à ces commentaires et prévoyons de rendre compte de ce travail plus tard en 2024–2025.

La CEO a fait progresser son projet d'intégration des véhicules électriques (VE) en publiant le **rapport sur les tarifs de livraison** et en émettant des directives pour aider les distributeurs à planifier les augmentations prévues des charges de recharge des VE. En publiant la **procédure de raccordement des bornes de recharge pour véhicules électriques**, nous avons normalisé les processus de raccordement, ce qui profite à la fois aux distributeurs et aux entreprises qui changent de fournisseur.

Nous avons également **sélectionné six projets qui se partageront un financement de 1,5 million de dollars dans le cadre de notre défi Espace innovation**. Cette initiative est un excellent exemple de la manière dont nous exploitons la pensée innovante pour relever les défis de la transition énergétique.

Notre examen des **processus de raccordement des RED** a permis de réaliser de grandes avancées dans la rationalisation du processus de raccordement des RED. De **nouvelles règles permettent aux distributeurs d'électricité de proposer des accords de capacité d'hébergement flexibles**, ce qui a constitué une étape importante pour faciliter l'adoption des RED.

Enfin, nous avons été **reconnus comme l'un des meilleurs employeurs du Grand Toronto pour la deuxième année consécutive** et avons reçu **le prix d'excellence de Ressources humaines, industrie électrique du Canada pour avoir été un champion de la diversité, de l'équité et de l'inclusion sur le lieu de travail**.

L'exercice 2023–2024 a été caractérisé par un travail volontaire et coopératif et par un engagement envers ceux que nous servons, c'est-à-dire la population de l'Ontario. Je remercie sincèrement tous ceux qui ont travaillé d'arrache-pied dans l'ensemble du secteur pour permettre à l'Ontario de bénéficier d'un avantage énergétique.



Susanna Zagar
Directrice générale

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



VISION	MISSION	OBJECTIF
Être un organisme de réglementation de confiance reconnu pour favoriser la croissance de l'économie ontarienne et pour améliorer la qualité de vie de la population de la 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 de l'énergie provinciaux, protéger les intérêts des particuliers et soutenir l'avancement collectif de la population de l'Ontario.



VALEURS

RESPONSABLE	TRANSPARENT	MOTIVÉ	RÉFLÉCHI
Nous sommes responsables devant le public que nous servons en vertu de l'intégrité de la gouvernance, la clarté des processus et la prise de décision indépendante.	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 2023–2024 est mesuré et rapporté de la manière suivante :

A. Cadre de Mesure du Rendement

B. Protection des consommateurs, progrès concernant la lettre de direction du ministre et réalisations supplémentaires

A. CADRE DE MESURE DU RENDEMENT

Le cadre de mesure du rendement (CMR) actuel de la CEO regroupe trois mécanismes de mesure qui visent à fournir à la direction et aux intervenants un portrait complet du rendement de la CEO : la mesure du rendement stratégique (MRS), la carte de pointage de l'entreprise et le tableau de bord décisionnel.

Mesures du rendement stratégique (MRS) : Une vue d'ensemble unique de la façon dont la gamme cumulative des activités de la CEO (y compris celles du tableau de bord décisionnel et de la carte de pointage de l'entreprise) favorise l'avancement des objectifs stratégiques et fait progresser les résultats qui offrent de la valeur au secteur et au public.

Carte de pointage de l'entreprise : La CEO suit régulièrement les progrès réalisés en matière de mesures stratégiques, opérationnelles, financières et des ressources humaines. Comme l'indique le protocole d'entente entre l'ancien ministre de l'Énergie et le président de la CEO, les résultats de fin d'exercice sont vérifiés à l'externe et publiés dans le rapport annuel.

Tableau de bord décisionnel : La CEO surveille la rapidité de ses procédures décisionnelles de façon continue, en utilisant des normes de rendement pour tous les types de demandes. Les résultats cumulatifs depuis le début de l'exercice sont présentés en ligne deux fois par année dans le tableau de bord décisionnel.

NOTRE RENDEMENT

Mesure du rendement stratégique (MRS) :

La mesure du rendement devrait donner suite à des données probantes, à la rétroaction des intervenants et à l'évolution des besoins de l'organisation. Les récentes lettres de direction de l'ancien ministre de l'Énergie, Todd Smith, ont fait écho à ce point de vue. Ces lettres mettent la CEO au défi de se conformer aux normes de rendement les plus élevées et de mesurer les résultats qui définissent clairement l'impact.

Tout au long de l'exercice 2023–2024, la CEO a évalué l'état de notre fiche d'évaluation de mesure du rendement stratégique (MRS) dans le contexte des pratiques exemplaires de l'industrie, du point de vue des intervenants et des données récentes. Il en est résulté une nouvelle fiche d'évaluation, incluse dans le plan d'activités pour la période 2024–2027, et qui clarifie la progression des activités de la CEO vers les produits de la CEO, puis vers les résultats sectoriels et sociétaux.

Les **activités** sont les initiatives opérationnelles ou stratégiques dans lesquelles la CEO investit des ressources humaines et des capitaux. Les **produits** sont les services et les produits résultant des activités de la CEO. Les activités et les produits conduisent à des **résultats**, souvent obtenus par l'intermédiaire d'entités réglementées, qui procurent des avantages économiques, sociaux ou environnementaux au public. La nouvelle fiche d'évaluation de MRS conserve certains indicateurs de la fiche précédente, mais elle renferme également de nouveaux indicateurs visant à tenir compte des initiatives importantes de la CEO et des résultats connexes. Bon nombre de ces indicateurs sont encore en voie d'élaboration. Quoi qu'il en soit, il est important de communiquer l'état actuel lorsqu'il existe des données. Cela permet d'établir une base de référence à partir de laquelle les résultats futurs pourront être comparés.

Le tableau ci-après marque le début d'une nouvelle étape pour notre fiche d'évaluation de MRS. Il montre que la CEO dépasse les objectifs de rendement dans le cas de la gestion des activités essentielles pour la prestation de services et de produits clés. Ce tableau inclut également des indicateurs liés aux résultats qui devront faire l'objet d'un suivi annuel continu afin de déterminer les tendances pertinentes.

Nous savons qu'une amélioration supplémentaire est toujours possible, et nous continuerons de solliciter l'avis du secteur et des experts dans le domaine de la mesure du rendement lorsque nous procéderons à la mesure du rendement et que nous rendrons compte des résultats au cours des années à venir.

NOTRE RENDEMENT

Objectif stratégique	Indicateur de produit de la CEO	Cible	Résultats	Résultats	Indicateur de résultats	Résultats
			2023–2024			2023
UTILISER L'AVANTAGE ÉNERGÉTIQUE DE L'ONTARIO	1. Efficience de l'arbitrage [% de décisions dont le temps de cycle total est conforme à la norme de rendement]	≥ 85 % (comité)	90,0 %	La prévisibilité des exigences réglementaires et des calendriers est un facteur de confiance pour les entreprises et les investisseurs	<i>Indicateur à développer au fur et à mesure que le rôle de la CEO dans le soutien à la croissance de l'Ontario devient clair</i>	
		≥ 95 % (autorité déléguée)	100,0 %			
	2. Réduction des formalités administratives [Diminution en % des exigences de conformité réglementaire (ECR) par rapport au niveau de référence de 2018]	- 5 % (d'ici 2026)	- 4,6 %	Les réglementations adaptées aux besoins permettent aux personnes et aux entreprises de l'Ontario d'économiser du temps et de l'argent	Réduction de la charge du ministère de l'Énergie et de l'Électrification [variation en % des RCR par rapport à l'année de référence 2018]	- 11,3 % (au 30 juin 2023) ^a
PROTÉGER LE PUBLIC	3. Exécution prudente et opportune du programme de conformité [% de contrôles de conformité et d'inspections réalisés dans un délai de 180 jours]	70 %	Nouveauté pour 2024–2025 ^b	La résolution des questions prioritaires et une culture de la conformité se traduisent par une meilleure expérience pour les consommateurs	Débranchements non conformes [% des inspections de conformité jugées non conformes]	50,0 %
	4. Réalisation des indicateurs du Centre d'information du public (CIP) [écart cumulé en % par rapport aux objectifs]	≥ 0 %	3,5 %	Les consommateurs sont informés de leurs factures d'énergie, des choix possibles et des changements susceptibles de les affecter	Taux de satisfaction pour le sondage après l'appel [% de satisfaction]	91,1 %
STIMULER LE RENDEMENT DU SECTEUR DE L'ÉNERGIE	5. Réalisation des étapes du Groupe de travail sur la fiabilité et la qualité de l'énergie [% de réalisation]	100 %	Nouveauté pour 2024–2025	Amélioration de la sensibilisation des consommateurs et de la valeur des investissements en matière de fiabilité	IDMIS^c [moyenne sectorielle pondérée par les clients]	1,54
	6. Progrès des « initiatives visant à mettre à jour et à moderniser l'établissement des tarifs pour les distributeurs » [% de réalisation]	100 %	Nouveauté pour 2024–2025		IFIMS^c	2,75
				Le prix reflète un service efficace et rentable fourni par une industrie financièrement viable	Rendement des capitaux propres (ROE) [% de services publics se situant dans une fourchette de +/- 3 % du RCP présumé]	70,4 %
FACILITER L'INNOVATION	7. Réactivité à l'information sur les relations industrielles (IRI) [% de réponses aux demandes de renseignements standard dans un délai de 10 jours]	≥ 90 %	96,1 %	Les services publics et les consommateurs sont soutenus dans l'utilisation d'un large éventail d'options pour répondre aux besoins	Utilisation de mesures incitatives pour RED [nombre de demandes]	Nouveauté pour 2024–2025
					Facteur d'utilisation du réseau de distribution [demande moyenne/demande de pointe]	Nouveauté pour 2024–2025
	8. Réponses aux demandes de renseignements sur l'espace Innovation : [Nombre de réponses aux demandes de renseignements adressées à innovation@oeb.ca]	≥ 25	28	Augmentation du nombre de projets innovants passant à la phase de mise en œuvre	Réalisation du projet du défi de l'espace Innovation [% des étapes du projet réalisées]	Nouveauté pour 2024–2025

a La plus récente réduction de la charge du ministère de l'Énergie ne tient pas encore compte de la contribution de la CEO.

b Les indicateurs proposés dans le plan d'activités pour 2024–2027 sont de nouveaux indicateurs de la fiche d'évaluation et ils seront définis plus en détail en 2024–2025.

c IDMIS : Indice de durée moyenne d'interruption du système; IFIMS : Indice de fréquence d'interruption moyenne du système.

NOTRE RENDEMENT

Les indicateurs relatifs à chacun des huit résultats visés sont brièvement décrits ci-après.

Résultat 1 : La prévisibilité des exigences réglementaires et des calendriers est un facteur de confiance pour les entreprises et les investisseurs

Indicateur de produit de la CEO : 99 % des 288 décisions rendues par la CEO l'année dernière ont été rendues dans le respect des normes de rendement. La plupart de ces décisions (246) ont été prises par des employés de la CEO ayant fait l'objet d'une délégation de pouvoirs pour des questions spécifiques. De plus, le pourcentage de décisions pour lesquelles le temps de cycle total était conforme à la norme de rendement a été de 100 %. Les autres décisions, rendues par des commissaires, ont respecté la norme de rendement dans 90 % des cas. Les détails des quatre décisions rendues par les commissaires en dehors de la norme de rendement se trouvent dans la section [Tableau de bord de l'arbitrage](#) du présent rapport.

Indicateur de résultats : Un processus décisionnel indépendant, efficace et prévisible fournit un contexte réglementaire sur lequel les intervenants du secteur peuvent compter. Il s'agit d'un facteur important qui peut contribuer à l'avantage énergétique de l'Ontario, alimenté par la disponibilité continue d'une énergie propre et fiable à un prix raisonnable. La CEO soutient déjà certains éléments du plan du gouvernement, tel qu'il est présenté dans le document intitulé *Alimenter la croissance de l'Ontario* (2023), y compris l'examen des coûts d'infrastructure et des horizons de connexion relatifs à la construction de nouveaux logements. La CEO continuera de travailler avec le ministère de l'Énergie et de l'Électrification sur les prochaines étapes et sur un plan à plus long terme, qui comprendra des indicateurs de résultats tenant compte des avantages pour la population de l'Ontario.

Résultat 2 : Les réglementations adaptées aux besoins permettent aux personnes et aux entreprises de l'Ontario d'économiser du temps et de l'argent

Indicateur de produit de la CEO : La CEO s'est engagée à réduire de 5 % les formalités administratives d'ici mars 2026. Il s'agit de comptabiliser les exigences en matière de conformité réglementaire contenues dans les politiques, règles, codes et autres documents émis par la CEO, conformément aux lignes directrices du gouvernement, et de les comparer à la base de référence établie par le ministère de l'Énergie, en 2018. En suivant cette méthode, la CEO a réduit les exigences réglementaires de 2,1 % en 2023–2024, ce qui porte le changement net à 4,6 % en dessous du niveau de référence. Compte tenu des exigences changeantes d'un mandat en expansion, la réduction de la charge s'est concentrée sur la rationalisation et la clarification des exigences par le biais d'amendements au code et de solutions numériques (voir les détails de la section [Réduction des formalités administratives](#)). Les efforts déployés par la CEO afin de réduire les formalités administratives n'ont pas tous été pris en compte dans cet indicateur unique, mais les avantages se traduiront par des économies de temps et d'argent pour les entités réglementées et les participants aux processus de la CEO.

Indicateur de résultats : Les contributions de la CEO dans ce domaine font partie de la priorité du gouvernement pour ce qui est d'améliorer les services et de réduire les charges inutiles. Les résultats de la CEO doivent être inclus dans les résultats soumis par le ministère de l'Énergie et de l'Électrification pour étayer le rapport annuel du gouvernement sur la réduction de la charge, publié par le ministère de la Réduction des formalités administratives. Toutefois, les données figurant dans le plus récent rapport (pour la période allant jusqu'au 30 juin 2023) ne reflètent pas encore la réduction de 4,6 % de la CEO pour 2022–2023 et 2023–2024.

NOTRE RENDEMENT

Résultat 3 : La résolution des questions prioritaires et une culture de la conformité se traduisent par une meilleure expérience pour les consommateurs

Indicateur de produit de la CEO : Dans le cadre de son mandat légal de surveillance des secteurs de l'électricité et du gaz et de protection des intérêts des consommateurs, la CEO veille à ce que les entités réglementées s'acquittent de leurs obligations, enquête sur les allégations de non-conformité et prend des mesures d'exécution, le cas échéant. L'efficacité de ces processus a été examinée en 2023–2024, à la suite des recommandations contenues dans le rapport du Bureau du vérificateur général de l'Ontario (BVGO) intitulé Audit de l'optimisation des ressources (2022). Une nouvelle mesure, qui vise la réalisation d'au moins 70 % des évaluations et inspections de conformité dans un délai de 180 jours, est entrée en vigueur le 1^{er} avril 2024. Le rapport annuel de 2024–2025 indiquera les résultats pour la première année.

Indicateur de résultats : Les mesures de mise en conformité et d'application permettent de remédier à la non-conformité après coup, mais la mise en conformité proactive est plus durable et améliore la protection et l'expérience des consommateurs. La CEO encourage les changements proactifs par le biais de mesures opportunes et prudentes, en veillant à ce que les entités réglementées comprennent et respectent toutes les dispositions applicables et exécutoires (obligations réglementaires). Le pourcentage d'exams des pratiques de débranchement jugées non conformes est un indicateur de l'évolution vers une culture axée sur la conformité. En 2022, cet indicateur était de 56 %, 18 des 32 exams de débranchement ayant été jugés non conformes. En 2023, malgré un nombre similaire de plaintes liées aux débranchements, seulement quatre cas ont nécessité un examen complet et seulement deux (50 %) de ces cas ont été jugés non conformes. Ces réductions reflètent une amélioration significative de la compréhension et de l'application par les services publics des règles de service à la clientèle en matière de débranchement. Cela indique également que des progrès ont été accomplis dans la mise en place d'une culture de conformité accrue.

NOTRE RENDEMENT

Résultat 4 : Les consommateurs sont informés de leurs factures d'énergie, des choix possibles et des changements susceptibles de les affecter

Indicateur de produit de la CEO : La CEO accorde une grande importance à l'information des consommateurs. Les médias sociaux, le site www.oeb.ca/fr et les documents qui sont scannés, classés et accessibles au public contribuent à l'ouverture, à la transparence et à la confiance. Le Centre d'information du public (CIP) permet aux consommateurs d'entrer en contact avec la CEO par téléphone, par clavardage, par courriel et d'autres façons. La réactivité des services fournis par le CIP a été examinée en 2023–2024, à la suite des recommandations contenues dans le rapport de l'audit du BVGO sur l'optimisation des ressources (2022). Les indicateurs de rendement ont été retenus avec des objectifs plus élevés pour cinq des sept indicateurs, ce qui a permis de définir un nouvel indicateur de rendement global pour la MRS. L'indicateur calcule la différence entre le résultat et l'objectif, puis mesure les écarts en fonction de l'effort relatif (ressources) appliqué à cette activité, comme le montre le tableau ci-dessous.

Paramètres (%)	Objectif 2023–2024	Objectif 2024–2025	Résultat 2023–2024	Δ	Écart
Réponse aux appels entrants dans un délai de 20 secondes	90 %	90 %	90,0 %	0,0 %	30 %
Réponse au clavardage en ligne dans un délai de 90 secondes	90 %	90 %	95,5 %	5,5 %	20 %
Messages vocaux reçus avant 12 h 30 traités le jour même	80 %	90 %	93,9 %	3,9 %	10 %
Messages vocaux reçus après 12 h 30 traités le lendemain	80 %	90 %	95,8 %	5,8 %	10 %
Lettres de suivi des plaintes envoyées aux consommateurs dans un délai de deux jours	80 %	90 %	95,4 %	5,4 %	10 %
Lettres de suivi de réponse du titulaire de permis envoyées dans un délai de deux jours	80 %	85 %	91,3 %	6,3 %	10 %
Réponses ou accusés de réception envoyés dans un délai de deux jours	80 %	95 %	97,2 %	2,2 %	10 %

L'application des résultats de 2023–2024 aux objectifs de 2024–2025 pour les sept paramètres donne un résultat pondéré en fonction de l'effort de +3,5 %.

Indicateur de résultats : Le résultat de ces activités peut se refléter dans les données du sondage après appel où, en 2023, le résultat était de 91 %.

NOTRE RENDEMENT

Résultat 5 : Amélioration de la sensibilisation des consommateurs et de la valeur des investissements en matière de fiabilité

Indicateur de produit de la CEO : La CEO a lancé l'examen de la fiabilité et de la qualité de l'énergie en novembre 2021, afin d'élaborer un cadre réglementaire complet pour le secteur de l'électricité. Un groupe de travail responsable de l'examen de la fiabilité et de la qualité de l'énergie formé de représentants de l'industrie ayant l'intérêt et l'expertise nécessaires, a depuis lors réalisé deux phases de travail. La première a permis d'améliorer les exigences en matière de rapports et de tenue de dossiers (ERD) afin de clarifier les exigences et d'accroître la valeur des données recueillies en ce qui concerne la fiabilité. La deuxième phase, réalisée en 2023–2024, portait sur l'élaboration d'un modèle d'analyse comparative de la fiabilité, la définition d'attentes en matière de rendement et la prestation de conseils à l'industrie sur la qualité de l'énergie. La troisième phase débutera en 2024–2025 et elle aura une portée élargie afin de soutenir la résilience des distributeurs, la restauration et la communication avec les clients. La ventilation de ces réalisations et des futurs plans de travail en une échelle de mesure des progrès de zéro à 100 % est en cours et fera l'objet d'un rapport en 2024–2025.

Indicateur de résultats : L'examen de la fiabilité et de la qualité de l'énergie vise non seulement à améliorer la fiabilité globale, mais également à accroître la valeur en veillant à ce que les améliorations de la fiabilité surviennent là où les consommateurs en ont le plus besoin. L'examen de la fiabilité et de la qualité de l'énergie permet l'avancement de cet objectif par la mise en œuvre de rapports volontaires au niveau de la source pour une région localisée. Ces données permettent théoriquement aux consommateurs de prendre des décisions plus éclairées et de participer aux investissements liés à la fiabilité réalisés par leur service public. À l'heure actuelle, nous évaluons les progrès accomplis en vue de l'atteinte de cet objectif à l'aide des moyennes pondérées des indices de durée moyenne d'interruption du système et des indices de fréquence moyenne d'interruption du système pour l'ensemble de l'Ontario. Toutefois, ces paramètres seront réévalués en vue d'une éventuelle mise à jour lorsque de nouvelles mesures auront été élaborées et testées.

Résultat 6 : Le prix reflète un service efficient et rentable fourni par une industrie financièrement viable

Indicateur de produit de la CEO : Certains éléments du cadre de fixation des tarifs de la CEO et des méthodes connexes sont en place depuis plus de dix ans. L'innovation et la modernisation de ces instruments et méthodes pourraient permettre à la CEO de recalibrer certaines mesures incitatives, de faire face à des risques nouveaux ou amplifiés dans le secteur de la distribution et de motiver une prestation plus rentable d'un service de distribution fiable aux clients. Les axes de travail prévus dans le cadre de cette initiative comprennent les demandes formulées dans la lettre de direction de novembre 2023 et les activités pluriannuelles connexes, c'est-à-dire :

- Examiner notamment la structure financière présumée et la formule de rendement des capitaux propres pour s'assurer qu'elles continuent à respecter la norme de rendement équitable et qu'elles reflètent le profil de risque des entités soumises à la réglementation des tarifs. Cette étude sera réalisée dans le cadre de la procédure générique de la CEO sur le coût du capital (EB-2024-0063).
- Faire avancer les travaux sur les possibilités de services partagés dans le cas des distributeurs.
- Examiner attentivement les habitudes des distributeurs en matière de dépenses afin de déterminer si des changements ou des mesures incitatives supplémentaires s'imposent.
- Tirer parti des pratiques exemplaires en matière de modélisation économétrique pour évaluer différentes approches de l'analyse comparative des coûts totaux et de la productivité totale des facteurs en vue de la fixation des taux et du suivi du rendement.
- Évaluer la manière dont les services publics devraient être rémunérés de manière appropriée dans le cadre de la transition énergétique.
- Déterminer de quelle façon les incitatifs au rendement pourraient compléter l'approche de la CEO en matière de fixation des tarifs.

Comme pour tout travail d'élaboration des politiques, la CEO sollicitera le secteur et fournira un plan clair pour le calendrier des réformes. Les progrès seront signalés à l'aide d'une échelle de mesure pour le suivi ultérieur du rendement.

NOTRE RENDEMENT

Indicateur de résultats : Les ajustements du cadre de fixation des tarifs peuvent influencer le comportement et le rendement des distributeurs d'électricité de plusieurs façons. Le rendement présumé des capitaux propres (RCP), indiqué dans les demandes de coûts de service et déterminé par la politique, vise à assurer un rendement équitable qui concilie les tarifs des clients et les besoins en matière d'investissement. Le RCP obtenu est calculé à partir des investissements et des bénéfices réels réalisés au cours d'une année. Le pourcentage de distributeurs dont le rendement se situe à moins de 3 % du RCP présumé est une indication de la santé financière du secteur et de la capacité des distributeurs à gérer leurs opérations en fonction des attentes.

Résultat 7 : Les services publics et les consommateurs sont soutenus dans l'utilisation d'un large éventail d'options pour répondre aux besoins

Indicateur de produit de la CEO : Dans le contexte du cadre réglementaire actuel, le secteur explore activement les possibilités d'innovation technologique et commerciale. Les demandes de renseignements sur les relations industrielles constituent un moyen simple et efficace pour les intervenants d'obtenir en temps utile des conseils sur les exigences en matière de politiques et de réglementation. En 2023–2024, la CEO a reçu 485 demandes de renseignements sur les relations industrielles et a atteint l'objectif de réactivité (traitement dans les 10 jours suivant la réception) dans 96 % des cas. Une telle réactivité permet d'accélérer le cycle d'élaboration d'idées innovantes susceptibles d'évoluer et de mûrir plus rapidement.

Indicateur de résultats : De nombreux concepts innovants visent à répondre aux besoins des services publics et des consommateurs par le biais d'approches novatrices. Le soutien durable de la CEO quant aux ressources énergétiques distribuées (RED), aux solutions non filaires et aux initiatives de conservation et de gestion de la demande vise à stimuler ces progrès. Toutefois, le changement peut être difficile à quantifier. Pour la MRS, les progrès sont suivis à l'aide de deux indicateurs clés. Le premier vise le nombre de demandes soumises par les distributeurs proposant des RED de tierces parties comme solutions de rechange non filaires à l'infrastructure traditionnelle. Les lignes directrices pour la présentation de ces demandes ont été établies par le biais du [Cadre pour l'innovation énergétique \(CIE\), publié par la CEO en mars 2023](#), et elles sont incluses dans les Lignes directrices pour les solutions non filaires de la CEO, publiées en mars 2024. Le deuxième indicateur mesure le rapport entre la demande de pointe et la demande moyenne dans le secteur de la distribution, afin d'évaluer l'impact à l'échelle du système de la gestion de la demande et des stratégies d'approvisionnement alternatives. Ces deux indicateurs sont de nouveaux ajouts à la fiche d'évaluation de mesure du rendement stratégique; les définitions et les calculs sont en voie d'amélioration.

Résultat 8 : Augmentation du nombre de projets innovants passant à la phase de mise en œuvre

Indicateur de produit de la CEO : Le projet du défi de l'espace Innovation de la CEO encourage les projets pilotes qui explorent de nouvelles activités, de nouveaux services et de nouveaux modèles commerciaux dans les secteurs de l'électricité et du gaz naturel de l'Ontario. En tant que premier projet réglementaire pour l'énergie au Canada, ce projet permet d'offrir du soutien et de prodiguer des conseils à de nombreux promoteurs depuis sa création, en 2019. En 2023–2024, le projet a fait l'objet de demandes portant sur des sujets tels que la modernisation du réseau et l'intégration des véhicules électriques. En outre, la CEO a lancé un défi de l'espace Innovation, allouant 1,5 million de dollars et une aide réglementaire pour soutenir six projets innovants, et a collaboré à un appel d'offres ciblé conjointement avec le Fonds d'innovation pour le réseau de la SIERE. En mesurant ces efforts, notamment les conférences et les initiatives de leadership éclairé, les diverses stratégies de la CEO pour faire avancer les projets, de la conception à la réalisation sont soulignées.

Indicateur de résultats : Bien que la mise en œuvre prenne du temps et puisse être difficile à mesurer, le défi de l'espace Innovation est un exemple tangible de projet consistant à mettre les idées en pratique. Le financement de 1,5 million de dollars accordé par la CEO sera attribué lorsque les innovateurs atteindront des étapes définies dans la mise en œuvre de leur projet. Collectivement, le pourcentage du total des étapes franchies sera un indicateur limité dans le temps quant au résultat visé par la CEO.

NOTRE RENDEMENT

Carte de pointage de l'entreprise

La carte de pointage de l'entreprise de la CEO est conçue de manière à transmettre l'orientation stratégique en initiatives réalisables et en tâches quotidiennes, qui peuvent ensuite être évaluées en fonction des résultats et des extrants. Elle sert de cadre pour chaque unité opérationnelle et évalue l'exécution du plan d'activités et des opérations de la CEO chaque exercice.

Au cours de l'exercice précédent (2022–2023), nous avons révisé notre méthode d'évaluation des réalisations dans la carte de pointage de l'entreprise. Nous effectuons maintenant une évaluation qualitative de l'atteinte de chaque objectif, en tenant compte de facteurs comme la rapidité et l'efficacité de la gestion de projet. Essentiellement, nous augmentons nos attentes et nous insistons sur le fait qu'en ce qui concerne l'atteinte des objectifs de notre carte de pointage, il ne s'agit pas seulement de les atteindre, mais aussi de la façon dont nous les atteignons.

Conclusion de l'audit de la carte de pointage

Pour l'exercice 2023–2024, la CEO a établi des priorités et des mesures de rendement comprenant des mesures de mobilisation des consommateurs et des entités réglementées dans la carte de pointage de l'entreprise. Il y a 23 objectifs de la carte de pointage au total, avec une pondération collective de 100 %.

Le tableau suivant détaille tous les critères de la carte de pointage d'entreprise 2023-2024 et compare les résultats évalués par la direction de la CEO avec ceux évalués indépendamment par l'auditeur externe, BDO Canada (BDO). Grâce à l'évaluation combinée, 18 des 23 objectifs de la carte de pointage ont reçu des notes partielles qui ont donné des notes inférieures à 100 %.

En se fondant sur l'évaluation des résultats obtenus par BDO pour les priorités clés de l'exercice 2023–2024 dans le cadre du Plan d'activités, la CEO a obtenu une note globale de 90/100.

NOTRE RENDEMENT

N°	STRATÉGIES D'ACTION	OBJECTIF DE LA CARTE DE POINTAGE	POIDS (%)	AUTO-ÉVALUATION DE LA CEO	ÉVALUATION DE BDO
1	Nous veillerons à ce que la fonction de réglementation soit adaptée à l'objectif, avec des approches et des pratiques	La mobilisation des intervenants est plus efficace pour ce qui est de demander et de recevoir de la rétroaction, ce qui rend les intervenants plus satisfaits et la CEO mieux informée.	5 %	79,0 %	79,0 %
2	exemplaires fondées sur des principes et des données, afin que ceux que nous réglementons puissent prioriser l'engagement auprès de leurs consommateurs et garantir une efficacité à long terme.	Mieux aligner les rôles et les responsabilités du Ministère et de la CEO en ce qui concerne l'obligation de consulter les peuples autochtones pour garantir une plus grande clarté et refléter les pratiques exemplaires actuelles.	5 %	80,0 %	80,0 %
3	Nous établirons impitoyablement des priorités dans nos initiatives pour nous concentrer sur un travail qui est stratégiquement harmonisé et qui	L' examen des politiques existantes contribuera aux résultats de la CEO en ce qui concerne son rendement global en tant qu'organisme de réglementation, en veillant à ce que ses politiques demeurent pertinentes et adaptées à l'objectif.	5 %	89,0 %	89,0 %
4	ajoute de la valeur à l'organisation et au secteur de l'énergie. L'amélioration constante, la créativité et l'agilité seront essentielles.	Terminer l' examen interne et apporter les changements proposés par les intervenants d'ici la fin de l'exercice. Cet examen devrait être terminé avec la publication d'une version mise à jour du Manuel des fusions, acquisitions et cessions d'ici juin 2024. La mise à jour de la politique appuiera les attentes de la lettre de direction du ministre à l'égard des distributeurs afin de réaliser des gains d'efficience.	5 %	90,0 %	90,0 %
5	Nous prendrons des mesures pour clarifier le rôle de la CEO en général et mettant en oeuvre les directives du gouvernement.	Veiller à ce que les exigences réglementaires de la CEO, comme les exigences relatives à la présentation de rapports et à la tenue de dossiers , soient utiles au processus réglementaire tout en réduisant au minimum le fardeau pour les entités réglementées.	5 %	90,0 %	90,0 %
6		Lancer des ateliers pour informer et élaborer des conseils pour le Comité de la transition relative à l'électrification et à l'énergie. Fournir des conseils sur les changements possibles au mandat et aux activités de la CEO, y compris les options et les répercussions, au Comité de la transition relative à l'électrification et à l'énergie pour appuyer son rapport au ministre.	5 %	94,0 %	94,0 %
7		Terminer le lancement et la planification du projet en vue d'une transformation pluriannuelle des opérations et des systèmes de la CEO, y compris une analyse de rentabilisation et un plan de projet approuvés.	4 %	90,0 %	90,0 %

NOTRE RENDEMENT

Nº	STRATÉGIES D'ACTION	OBJECTIF DE LA CARTE DE POINTAGE	POIDS (%)	AUTO-ÉVALUATION DE LA CEO	ÉVALUATION DE BDO
8	Nous apprécions les chefs de file orientés vers les résultats avec des équipes techniques solides qui sont habilitées à livrer.	En collaboration avec la division de la politique stratégique, la division chargée de la stratégie, de la gestion de projet et du changement élaborera une approche et examinerons le cadre de mesure du rendement (CMR) de la CEO .	5 %	95,0 %	95,0 %
9		Établir et mettre en œuvre un cadre de planification de la main-d'œuvre .	3 %	34,5 %	34,5 %
10	Nous travaillerons en partenariat pour tenir les consommateurs informés de leurs factures d'énergie, des programmes, de leurs choix et des changements qui peuvent les affecter.	L'approvisionnement du Programme ontarien d'aide relative aux frais d'électricité (POAFE) .	5 %	95,0 %	95,0 %
11		Terminer la mise en œuvre du cadre de l'intervenant . Rendre le processus décisionnel plus efficient et efficace en mettant en œuvre les projets à moyen terme définis dans le plan d'action du Cadre d'intervention.	5 %	85,0 %	85,0 %
12	Nous nous concentrerons sur une réglementation qui permet au secteur de l'énergie de rester efficace, sans entraver l'offre de choix pour les consommateurs d'énergie.	Améliorer la résilience, la réactivité et l'efficacité des distributeurs pour permettre au secteur de se préparer aux changements climatiques, tout en libérant des capacités organisationnelles supplémentaires pour répondre à des attentes nouvelles et plus dynamiques.	4 %	95,0 %	95,0 %
13		Améliorer les rapports sur la fiabilité , encourager l'amélioration continue du rendement des entreprises de services publics et appuyer les décisions d'investissement.	2 %	90,0 %	90,0 %
14	Nous encouragerons une planification à long terme par les services publics qui englobe un plus large éventail d'options pour répondre aux besoins du système.	Améliorer l'état de préparation en matière de cybersécurité dans le secteur de l'électricité autre qu'en vrac de l'Ontario en définissant les attentes des services publics en matière de gestion des risques liés à la cybersécurité.	5 %	89,0 %	89,0 %
15		Éliminer les obstacles au branchement des ressources énergétiques distribuées (RED) et des installations de recharge des véhicules électriques (VE) et, le cas échéant, normaliser et améliorer le processus de branchement. Faire progresser les travaux visant à garantir l'intégration efficace des VE dans le système d'électricité.	5 %	90,0 %	90,0 %

NOTRE RENDEMENT

N°	STRATÉGIES D'ACTION	OBJECTIF DE LA CARTE DE POINTAGE	POIDS (%)	AUTO-ÉVALUATION DE LA CEO	ÉVALUATION DE BDO
16	Nous nous efforcerons de devenir un chef de file dans l'identification et le partage des problèmes à résoudre et dans l'encouragement de solutions créatives qui apportent de la valeur aux consommateurs.	Éliminer les obstacles à la conservation et gestion de la demande en électricité (CGD) et publier des lignes directrices mises à jour sur la conservation et gestion de la demande .	2 %	89,0 %	89,0 %
17		Élaborer une analyse coûts-avantages (ACA).	5 %	90,0 %	90,0 %
18	Nous faciliterons l'innovation ciblée en travaillant avec les intervenants pour définir les problèmes à résoudre par l'innovation. Nous concentrerons les actions de notre espace Innovation sur des idées qui ajoutent de la valeur. La mise en œuvre sera transparente et nous créerons des espaces sûrs où l'échec est accepté.	Comprendre comment aider le secteur à passer de l'étape du projet pilote à celle de la mise en œuvre à grande échelle et éduquer les consommateurs sur leur rôle dans la transition énergétique dans le cadre du défi de l'Espace innovation . Concrétiser les engagements à long terme pris dans le cadre de l' Espace innovation 2.0 . Fonds d'innovation pour le réseau de la Société indépendante d'exploitation du réseau d'électricité et Rapport d'étape commun sur les appels d'offres à objectifs définis de l'Espace innovation de la CEO.	3 %	90,0 %	90,0 %
19	Résultats de gestion/ opérationnels	Mesures de la norme de rendement des arbitres – Carte de pointage de l'entreprise : Rédaction de décisions (comité) .	4 %	100,0 %	100,0 %
20		Mesures de la norme de rendement des applications – Carte de pointage de l'entreprise : Durée totale du cycle (autorité déléguée) .	6 %	100,0 %	100,0 %
21		Mesures de la norme de rendement des applications – Carte de pointage de l'entreprise : Durée totale du cycle (comité) .	4 %	100,0 %	100,0 %
22		Gérer la CEO avec rigueur financière pour assurer le respect des dépenses et des charges (article 26).	4 %	100,0 %	100,0 %
23		Intégration réussie de 25 employés équivalents temps plein demandés dans le plan d'activités 2023–2024.	4 %	100,0 %	100,0 %
Global			100 %	90,0 %	90,0 %

NOTRE RENDEMENT

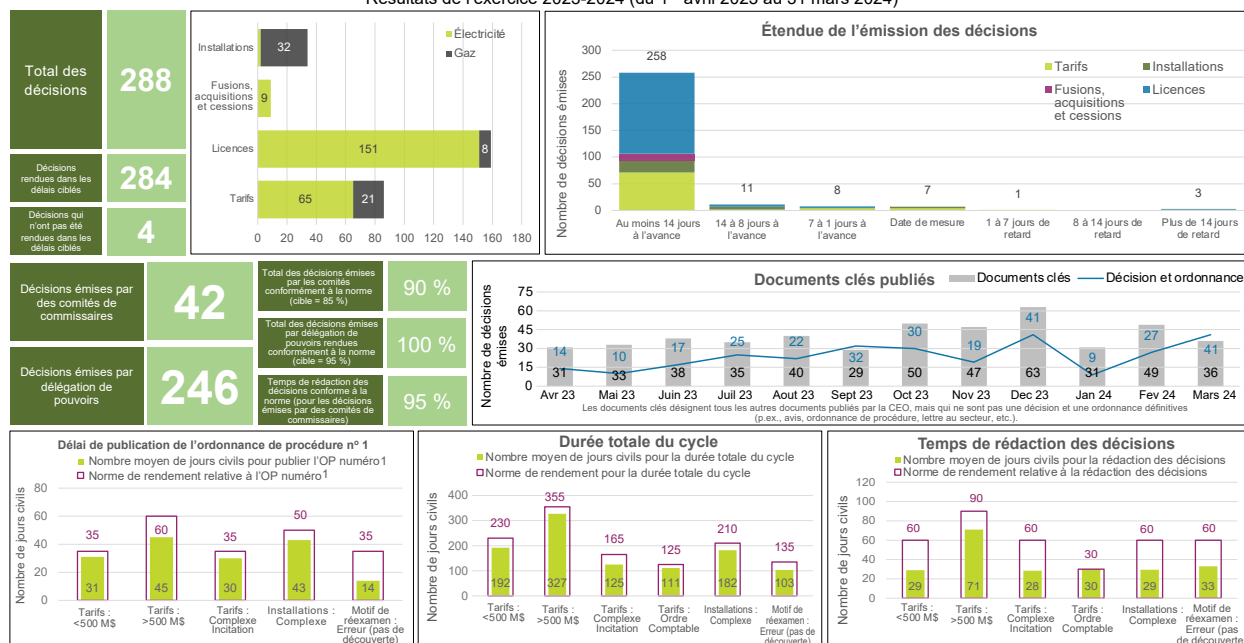
Tableau de bord décisionnel

La prise de décisions est au cœur du travail de la CEO. Notre tableau de bord décisionnel fait partie intégrante de notre responsabilisation à l'égard du secteur que nous servons, des clients qu'il sert et l'un de l'autre par l'intégrité de la gouvernance, la clarté du processus et l'indépendance de la prise de décisions. Il donne au secteur, aux entités réglementées et aux consommateurs un aperçu de l'efficacité de notre processus décisionnel grâce aux normes de rendement et aux cibles que nous avons établies.

Utilisé depuis 2021, le tableau de bord illustre le volume et la variété de nos travaux décisionnels et rend compte du rendement de la CEO quant au respect des délais qu'elle a établis pour mener à bien différents aspects de ses procédures décisionnelles. Conformément aux thèmes stratégiques de responsabilisation et de certitude de la CEO, il est mis à jour deux fois par année, après les deuxième et quatrième trimestres financiers.

Le tableau qui suit met en évidence le rendement décisionnel de la CEO pour 2023–2024 ainsi que son rendement par rapport aux décisions qui ont été rendues, y compris les permis, les tarifs d'électricité et de gaz naturel, et les fusions, acquisitions et cessions.

Tableau de bord de l'arbitrage de la CEO
Résultats de l'exercice 2023-2024 (du 1^{er} avril 2023 au 31 mars 2024)



NOTRE RENDEMENT

Jalons clés :

- La CEO a respecté les délais de rédaction des décisions dans toutes les instances sauf deux.
- En moyenne, 40 documents clés d'application de la réglementation ont été publiés chaque mois.
- Les mois de décembre 2023 et de mars 2024 ont été les mois où le plus grand nombre de décisions ont été rendues. Quarante et une décisions ont été rendues au cours de chacun de ces mois. Au total, 82 décisions ont été prises, soit 28 % de l'ensemble des décisions.

Total des décisions rendues

La CEO a rendu 288 décisions au cours du dernier exercice, 85 % des décisions ont été prises par des employés, qui ont reçu des pouvoirs délégués pour des questions précises, et le reste par des comités de commissaires. Fait important, 90 % des décisions prises par le comité des commissaires et 100 % des décisions relatives aux pouvoirs délégués ont été rendues conformément aux normes de rendement.

- Le nombre de décisions par délégation de pouvoirs était légèrement plus élevé que les tendances historiques en raison d'un nombre de demandes de permis plus élevé que la normale (81 %).
- De toutes les décisions rendues, 90 % des décisions ont été prises plus de 14 jours avant la date limite.
- 79 % des décisions rendues concernaient des demandes liées à l'électricité.
- 55 % des décisions rendues concernaient des demandes de permis.
- Les tarifs représentaient 30 % des décisions, suivis des installations (12 %), puis des fusions, acquisitions et cessions (3 %).

Quatre décisions des comités ont été rendues en dehors de la norme de rendement pour la durée totale du cycle :

- Coût de service et tarifs de distribution d'**EPCOR Electricity Distribution Ontario Inc.** pour 2023 (EB-2022-0028). La CEO a accordé diverses prolongations pour les dépôts tout au long de la procédure. Bien qu'elle ait dépassé la date limite, la décision a été rendue plusieurs mois avant la date d'entrée en vigueur des tarifs approuvés.
- Modification de la zone de desserte du permis de distribution d'électricité d'**Entegrus Powerlines Inc.** avec Hydro-One (EB-2022-0178). La modification a été contestée et la CEO a prévu des étapes procédurales supplémentaires.
- Autorisation de construire le projet d'agrandissement régional de Panhandle d'**Enbridge Gas Inc.** pour 2023 (EB-2022-0157). Cette procédure était plus complexe qu'une demande typique d'autorisation de construire pour le gaz naturel et comprenait des témoignages d'intervenants et une audience. La décision relative à cette procédure a été rendue en mai 2024 et comprenait une dissidence.
- Module de capital supplémentaire d'**Alectra Utilities Corporation** pour les tarifs de distribution de 2024 (EB-2023-0004). Après la réception et l'examen de la soumission finale, la CEO a posé des questions de suivi au demandeur afin de clarifier le dossier avant de finaliser la décision. Ce besoin de clarification a fait en sorte que la décision finale a été rendue au-delà de la date limite.

NOTRE RENDEMENT

Documents clés publiés

La CEO publie chaque mois de nombreux documents autres que les décisions. Les « documents clés » désignent tous les documents publiés qui ne constituent pas une décision et une ordonnance définitives (p. ex. : avis, ordonnance de procédure, lettre au secteur, etc.). En moyenne, la CEO a publié 40 documents clés par mois au cours du dernier exercice.

Durée moyenne de l'ordonnance de procédure no 1 (rédaction de la décision et durée totale du cycle)

La CEO s'est engagée à rendre compte du rendement des jalons clés pour les demandes entendues par les comités de commissaires pour les principaux types de demandes. En moyenne, la CEO a dépassé ses normes de rendement pour toutes les mesures du délai de délivrance de l'ordonnance de procédure no 1, du temps moyen de rédaction de la décision et du temps total du cycle.

Six demandes relatives aux tarifs de distribution d'électricité ont fait l'objet de propositions de règlement complètes qui ont été acceptées par la CEO. Les règlements complets réduisent généralement le temps requis pour la rédaction des décisions par rapport à la norme de rendement. Par conséquent, le délai moyen de rédaction des décisions était inférieur à la norme de 60 jours.

NOTRE RENDEMENT

B. PROTECTION DES CONSOMMATEURS, PROGRÈS CONCERNANT LES LETTRES DE DIRECTION DU MINISTRE, MESURES DE L'ENGAGEMENT DE SERVICE ET RÉALISATIONS SUPPLÉMENTAIRES

Cette section décrit les progrès réalisés par la CEO en ce qui concerne les mesures prises pour la protection des consommateurs, les mesures à l'appui des initiatives décrites dans les lettres de direction de l'ancien ministre de l'Énergie, Todd Smith (octobre 2022 et novembre 2023), les mesures d'engagement de service et des réalisations supplémentaires 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.

Au cours du dernier exercice, nous avons réalisé 35 inspections de conformité, répondu à 485 demandes de renseignements du secteur et à plus de 9 093 demandes de renseignements de consommateurs, traité 515 plaintes transmises et clôturé plus de 40 examens de conformité. Nous avons réglé 19 cas d'application de la loi, ce qui s'est traduit par des pénalités administratives de 189 500 \$ payées aux termes des promesses de conformité volontaire, et 208 083 \$ en fonds de services publics ont été versés au Programme d'aide aux impayés d'énergie – Aide financière d'urgence (AIE–AFU), qui soutient les clients à risque de débranchement pour non-paiement.

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 sur la protection des consommateurs). À l'appui des recommandations contenues dans le Rapport sur la protection des consommateurs, la CEO a mis à jour son site Web afin de fournir aux clients des renseignements clairs sur le processus de traitement des plaintes et, ce faisant, d'améliorer la transparence et le suivi du rendement de son processus de traitement des plaintes et des demandes de renseignements, ainsi que ses activités de conformité et d'application de la loi. Entre-temps, pour mieux renseigner le public au sujet des fournisseurs de compteurs individuels (FCI), la CEO a amélioré son site Web afin d'aider les clients à comprendre leurs services, leurs relations commerciales avec les propriétaires d'immeubles et leurs pratiques de facturation, et l'étendue de la réglementation de leurs pratiques commerciales et de leurs prix.

À la fin de 2023, également en réponse aux recommandations contenues dans le rapport de la vérificatrice générale, la CEO a entrepris un examen du cadre actuel de protection des consommateurs pour les clients des FCI en Ontario. L'examen tient compte de l'harmonisation possible des règles actuelles du service à la clientèle liées aux FCI avec les règles du service à la clientèle liées aux distributeurs d'électricité, compte tenu de l'autorité législative de la CEO et du rôle des FCI dans le secteur de l'énergie. L'examen portera également sur la mise en place de mécanismes visant à améliorer la capacité de la CEO à surveiller le rendement des FCI en ce qui a trait aux règles de service à la clientèle et à fournir aux consommateurs le soutien nécessaire pour mieux comprendre le secteur des FCI.

Au début de 2024, nous avons collaboré avec le secteur des FCI pour recueillir des données sur ses pratiques. Nous avons également sondé les clients des FCI pour avoir une idée de leur niveau de sensibilisation au secteur des FCI et de leur connaissance du cadre existant de protection des consommateurs. Nous avons l'intention de communiquer nos conclusions à la fin de cette initiative, qui est prévue pour le début de 2025.

NOTRE RENDEMENT

Examen du programme AIE – AFU

En juillet 2023, la CEO a entrepris un examen du programme AIE – AFU, y compris le mécanisme de financement, les critères d’admissibilité, les montants des subventions ainsi que les paramètres de rendement pour mesurer l’efficacité du programme. Après avoir terminé l’examen au début de 2024, la CEO a annoncé des améliorations au programme AIE – AFU (à compter du 1^{er} mars 2024) qui permettront de continuer à fournir un niveau approprié d’aide aux consommateurs vulnérables en temps opportun et de façon efficace.

Plus précisément, les seuils d’admissibilité ont augmenté jusqu’à 35 % et les montants des subventions ont été rajustés pour tenir compte des changements inflationnistes depuis le début du programme en 2011 (les subventions de base pour l’électricité et le gaz naturel sont passées de 500 \$ à 650 \$, tandis que la subvention pour le chauffage à l’électricité est passée de 600 \$ à 780 \$). Bien que le mécanisme de financement demeure inchangé, les intervenants ont accepté la recommandation de la CEO selon laquelle aucun demandeur du programme AIE – AFU ne devrait se voir refuser une aide en raison d’un manque de financement.

L’examen a été éclairé par les commentaires des intervenants, y compris le Groupe de travail sur l’aide financière, qui a joué un rôle déterminant dans la conception et la mise en œuvre du programme AIE – AFU depuis sa création, ainsi que par les résultats d’une enquête auprès des consommateurs et d’une analyse des données pertinentes pour le programme recueillies en vertu des exigences relatives à la présentation de rapports et à la tenue de dossiers.

Augmentation du seuil d’admissibilité au revenu du Programme ontarien d’aide relative aux frais d’électricité (POAFE)

Le 1^{er} mars 2024, des augmentations des seuils d’admissibilité au revenu dans le cadre du POAFE sont entrées en vigueur, rendant ainsi admissibles des milliers de ménages supplémentaires. En tant qu’administratrice du POAFE, la CEO a dirigé la mise en œuvre de ces changements, qui comprenaient des modifications du système et du contenu, des essais rigoureux d’acceptation par les utilisateurs, une coordination harmonieuse avec les ministères partenaires et une formation complète pour les organismes de réception des demandes. La CEO a également commencé à planifier une campagne intégrée de sensibilisation à la commercialisation avec le ministère de l’Énergie de l’époque pour informer tous les Ontariens du programme amélioré. La campagne a été lancée le 1^{er} mars et se poursuivra jusqu’en octobre 2024.

NOTRE RENDEMENT

Progrès concernant la lettre de direction du ministre (octobre 2022)

En réponse à l'ampleur du travail décrit dans les lettres de direction de l'ancien ministre de l'Énergie, Todd Smith, le conseil d'administration de la CEO a créé le Groupe de travail sur la lettre de direction afin de fournir à la direction des indications stratégiques sur le calendrier et le contenu de l'exécution des tâches décrites dans les lettres. Voici un résumé des mesures prises au cours de la période couverte par le présent rapport, à l'appui de la lettre de direction d'octobre 2022.

Soutenir le Comité de la transition relative à l'électrification et à l'énergie

Le Comité de la transition relative à l'électrification et à l'énergie a été créé en 2022 par le ministre de l'Énergie de l'époque, Todd Smith. Son mandat était 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 de la transition relative à l'électrification et à l'énergie sur les changements potentiels à apporter à son mandat et à ses activités. Nous avons également fourni des conseils sur les approches visant à intégrer la réglementation des systèmes d'électricité et de gaz naturel et sur l'examen de la planification à long terme. L'examen de ces questions par la CEO a été éclairé par les commentaires des intervenants, les recherches intergouvernementales et les commentaires des experts-conseils. Le rapport de la CEO a été soumis au Comité de la transition relative à l'électrification et à l'énergie en juin 2023.

Cadre réglementaire

La lettre de direction du ministre d'octobre 2022 a également demandé à la CEO de tenir des ateliers pour explorer comment la CEO pourrait permettre des investissements liés à l'électrification tout en protégeant les intérêts des consommateurs. Ces travaux appuient directement la vision du gouvernement d'un réseau d'énergie propre qui favorise l'électrification, attire des investissements et crée des emplois tout en améliorant continuellement la fiabilité, la résilience et le choix des consommateurs.

Entre janvier et mai 2023, la CEO a organisé des ateliers au cours desquels les intervenants du secteur de l'énergie ont été invités à faire part de leurs points de vue sur les changements apportés au mandat, aux outils ou aux pouvoirs de la CEO qui peuvent être nécessaires pour qu'elle puisse continuer de réglementer efficacement en période de transformation importante du secteur.

En s'appuyant sur les forums existants des intervenants, la CEO a tenu des réunions avec la Coalition des grands distributeurs, le Comité de modernisation en matière d'arbitrage (CMA), le Comité Energy [X] Change et le Groupe de travail sur le cadre pour l'innovation énergétique. La CEO a également organisé des rencontres ciblées avec la Société indépendante d'exploitation du réseau d'électricité (SIERE) et des membres de l'Ontario Energy Association et l'Electricity Distributors Association. Les participants ont également été invités à soumettre des commentaires écrits. Les commentaires recueillis dans le cadre de ces ateliers ont appuyé l'élaboration des conseils de la CEO à l'intention du Comité de la transition relative à l'électrification et à l'énergie.

NOTRE RENDEMENT

Résilience, réactivité et rentabilité du secteur de la distribution

Compte tenu des défis climatiques à venir, le ministre a demandé à la CEO des conseils et des propositions pour améliorer la résilience, la réactivité et la rentabilité du secteur de la distribution. La lettre de direction de 2022 fait expressément référence au besoin pressant pour les distributeurs de continuer à fournir des niveaux élevés de fiabilité et de résilience à leurs consommateurs, de répondre aux attentes changeantes des consommateurs et aux nouveaux mandats gouvernementaux, et de tout faire à un prix abordable.

En juin 2023, la CEO a remis son rapport au ministre. Le rapport, intitulé « Améliorer la résilience, la réactivité et la rentabilité du secteur de la distribution », décrivait plusieurs mesures visant à remédier aux vulnérabilités découlant de phénomènes météorologiques violents qui pourraient devenir plus intenses et plus fréquents en raison des changements climatiques. Il a également présenté des options pour améliorer la rentabilité du secteur de la distribution. Dans la lettre de direction du ministre de novembre 2023, on a demandé à la CEO d'aller de l'avant avec l'élaboration et la mise en œuvre de plusieurs recommandations du rapport.

Dans un premier temps, la CEO a créé un carrefour sur la résilience, la réactivité et la rentabilité du secteur de la distribution sur son site Web S'engager avec nous et a fourni aux intervenants une ventilation des projets et un calendrier de lancement. La CEO a également récemment fait appel à son groupe de travail sur l'examen de la fiabilité et de la qualité de l'énergie pour entamer la discussion sur les questions relatives à la résilience, à la restauration et à la communication avec les clients. Une enquête auprès des distributeurs sera conçue pour répertorier les pratiques et les techniques de planification actuelles. Cette étape permettra d'établir une solide connaissance de base des pratiques des services publics sur lesquelles les travaux ultérieurs seront fondés.

Intégration des véhicules électriques

Cette initiative fait progresser la politique visant à soutenir l'intégration efficace des chargeurs de véhicules électriques (VE) dans le système électrique. Les travaux de la CEO dans ce domaine ont progressé dans quatre domaines :

1. **Tarif de nuit très bas** : Pour appuyer l'intégration des VE, la CEO a élaboré le tarif de nuit très bas pour les consommateurs d'électricité dans le cadre de la grille tarifaire réglementée (GTR). Les distributeurs qui pouvaient le faire ont commencé à offrir le tarif à leurs clients à compter du 1^{er} mai 2023. Il est devenu obligatoire pour les distributeurs le 1^{er} novembre 2023. La CEO a fixé les prix du tarif de nuit très bas et mis en œuvre un plan de communication pour soutenir les distributeurs dans leurs efforts visant à aider les clients à mieux comprendre leurs choix en matière de prix. Au 31 mars 2024, 12 073 clients de la GTR en Ontario avaient opté pour le tarif de nuit très bas.
2. **Tarifs de livraison de l'électricité** : La CEO a également avancé dans son examen des tarifs de livraison de l'électricité appliqués à la recharge des VE. La mobilisation des intervenants en mai 2023 a contribué à éclairer une proposition relative aux tarifs de livraison qui respecte les principes de tarification tout en soutenant l'intégration efficace des bornes de recharge pour VE. Ce travail se poursuivra au cours de l'exercice 2024–2025.
3. **Déploiement d'infrastructures de recharge rapide** : Pour faciliter le déploiement d'une infrastructure de recharge rapide en Ontario, la CEO (en collaboration avec son groupe de travail sur l'examen du raccordement des RED) a élaboré des procédures de branchement des bornes de recharge des véhicules électriques qui simplifient et normalisent les procédures de connexion et les exigences pour le branchement des bornes de recharge publiques et des parcs de véhicules aux réseaux de distribution d'électricité. Les modifications apportées au Code du réseau de distribution (CRD) en février 2024 ont rendu les procédures de branchement des bornes de recharge des véhicules électriques obligatoires pour tous les distributeurs autorisés à compter du 27 mai 2024, et ont allégé le processus pour les entreprises qui cherchent à installer une infrastructure de recharge qui traverse les territoires de service public.
4. **État de préparation du système** : En août 2023, la CEO a publié des directives à l'intention du personnel concernant les branchements résidentiels, y compris des directives relatives aux règles de responsabilité des coûts des clients résidentiels dans le contexte de l'électrification. En même temps, la CEO a envoyé aux distributeurs une correspondance résumant les conseils et les ressources mis à leur disposition par la CEO pour aider les distributeurs à tenir compte de l'électrification des transports dans leur planification.

NOTRE RENDEMENT

Réduction des formalités administratives

En 2018, nous nous sommes fixés comme objectif de réduire les exigences réglementaires de 5 % d'ici mars 2026. En 2023–2024, nous avons atteint une réduction de 2,1 %, ce qui, combiné aux réductions antérieures déjà réalisées, nous amène à 4,6 % de notre cible globale. Nous sommes donc bien placés pour atteindre l'objectif de 5 % fixé en 2018. Dans la poursuite de son objectif, la CEO a effectué des réductions nettes tout en demeurant souple face aux exigences changeantes d'un mandat élargi, en simplifiant les processus pour assurer un environnement réglementaire plus souple, efficace et axé sur le client qui positionne l'Ontario comme un chef de file mondial dans la transition énergétique. Voici quelques exemples de nos réalisations au cours du dernier exercice qui améliorent également l'efficacité et la transparence :

- **Réduction des exigences relatives à la présentation de rapports et à la tenue de dossiers** pour les distributeurs d'électricité et de gaz naturel et les détaillants d'énergie. Des processus simplifiés ont également été mis en œuvre, comme un nouveau service de demande de renouvellement de permis pour les transporteurs d'électricité. Cette mise en œuvre a permis de réduire les délais d'approbation et d'améliorer l'efficacité opérationnelle. Elle a également permis d'améliorer la vérification des erreurs au moyen de la saisie automatique des données dans le portail de dépôt des rapports et des dossiers.
- **Trois séries de modifications aux règles de pratique et de procédure (RPP)** visant à améliorer l'efficacité et l'efficience de la réglementation. Les premières modifications, publiées en juillet 2023, documentent l'approche de la CEO pour déterminer le format des audiences, celle-ci étant revenue aux événements en personne. Les deuxièmes modifications publiées en février 2024 décrivent l'approche adoptée par la CEO pour établir et modifier les listes de points à traiter dans le cadre d'une procédure. La troisième série de modifications, publié en mars 2024, clarifie l'approche générale de la CEO à l'égard du dépôt de la preuve dans une procédure. Les modifications ont bénéficié des commentaires du CMA, et les changements liés aux listes des éléments de preuve et des enjeux sont devenus des projets à moyen terme dans le Plan d'action pour les intervenants.
- **Amélioration des solutions numériques et des interactions avec les intervenants** grâce à des améliorations apportées au site Web, y compris une recherche améliorée de documents de réglementation, une lettre de commentaires en ligne et un nouveau formulaire de demande de documents publics. Grâce à des initiatives telles que l'examen des priorités des politiques décisionnelles, nous avons supprimé des politiques obsolètes et mis à jour des politiques pertinentes, telles que les lignes directrices sur les solutions sans fil à l'intention des distributeurs d'électricité.

Faciliter l'innovation

Au cours du dernier exercice, la CEO a mis en œuvre plusieurs initiatives qui facilitent l'innovation dans le secteur.

- **Défi de l'Espace innovation** : Le défi de l'Espace innovation de la CEO a alloué jusqu'à 1,5 million de dollars en financement et a offert une orientation réglementaire pour soutenir les projets qui proposaient des solutions autour de deux thèmes : Faire passer les projets pilotes à une mise en œuvre plus large et améliorer la compréhension par les clients de leur rôle dans la transition énergétique. En octobre 2023, nous avons annoncé six projets réussis, avec des solutions qui vont des plateformes de mobilisation des clients aux modèles de gestionnaires de réseaux de distribution, en passant par des cadres pour les collectivités rurales et les communautés des Premières nations.
- **Appel d'offres à objectifs définis** : En partenariat avec le Fonds d'innovation pour le réseau de la SIERE, nous avons publié un rapport d'étape commun sur les projets qui ont été sélectionnés dans le cadre d'un appel d'offres à objectifs définis en 2022. De nombreux projets ont fait des progrès considérables dans la conception des programmes et le recrutement des participants, tandis que d'autres continuent à travailler sur le développement des programmes, le recrutement et l'intégration de la technologie. Nous attendons avec impatience de voir les résultats en 2025, une fois que les projets auront terminé les tests de leurs capacités de RED.

NOTRE RENDEMENT

- **Exemptions** : Pour moderniser le processus d'octroi de permis, nous avons introduit un nouveau formulaire de demande qui permet à la CEO d'accorder des exemptions de permis pour des projets pilotes ou de démonstration qui facilitent l'innovation. Cela fait suite aux modifications apportées à la *Loi de 1988 sur la Commission de l'énergie de l'Ontario*, qui autorise la CEO à accorder certaines exemptions. Nous avons également poursuivi la mise en place d'une procédure simplifiée de renouvellement des permis pour les distributeurs d'électricité et nous avons introduit cette procédure pour les transporteurs d'électricité.
- **Capacité d'hébergement flexible** : En réponse à l'évolution du secteur, des modifications ont été apportées aux accords de capacité d'hébergement flexibles pour les RED qui permettent les branchements et aident à différer les investissements dans le réseau de distribution. Ces modifications favorisent le choix des consommateurs en facilitant une plus grande adoption des RED et amélioreront l'utilisation du système de distribution, ce qui peut retarder ou réduire les coûts des nouveaux investissements dans le système.

Projet pilote de tarification dynamique pour les clients de la catégorie B

La CEO a évalué d'autres plans tarifaires pour les consommateurs de la catégorie B qui ne paient pas les prix de la GTR. À l'aide des données de l'infrastructure de compteurs avancés, la CEO a mené des recherches pour déterminer un ensemble d'autres tarifs qui répondraient le mieux aux besoins des consommateurs de la catégorie B et du réseau d'électricité.

Tout au long de l'été 2024, la CEO prévoit de continuer à rencontrer la SIERE et les distributeurs d'électricité, d'interroger les consommateurs de la catégorie B qui ne participent pas à la GTR et d'organiser une consultation des intervenants pour recueillir d'autres commentaires.

Bouton vert

La CEO a continué de surveiller les progrès des services publics dans la mise en œuvre du bouton vert d'ici la date prescrite du 1^{er} novembre 2023. Les distributeurs étaient tenus de présenter des rapports d'étape trimestriels. À la fin de l'exercice, 55 des 59 distributeurs d'électricité avaient mis en place le bouton vert. Quatre distributeurs ont bénéficié d'une prolongation au-delà de la date de mise en œuvre obligatoire du 1^{er} novembre 2023. La CEO continue de travailler avec ces distributeurs en vue de leur mise en œuvre.

Soutenir l'expansion de la large bande

La CEO a exigé des distributeurs d'électricité qu'ils enregistrent les impacts différentiels des activités liées aux projets désignés de large bande et a fourni des conseils sur la répartition des coûts. La collaboration avec les partenaires gouvernementaux est impérative pour l'expansion de la large bande. En conséquence, pour réduire les retards, la CEO a travaillé en étroite collaboration avec les ministères de l'Énergie et de l'Infrastructure et avec les distributeurs pour résoudre toutes les questions de conformité réglementaire.

Soutenir la facturation nette

Tout au long du dernier exercice, la CEO a continué à appuyer la mise en œuvre du projet de facturation nette communautaire en surveillant les changements apportés au programme en 2022.

NOTRE RENDEMENT

Progrès concernant la lettre de direction du ministre (novembre 2023)

Logement, transport et création d'emplois

Dans sa dernière lettre de direction (novembre 2023), l'ancien ministre de l'Énergie a demandé à la CEO d'examiner les coûts unitaires des infrastructures d'électricité dans le secteur de l'électricité et les modèles possibles de recouvrement des coûts qui pourraient contribuer à maintenir les coûts des infrastructures à un faible niveau et qui ne constitueraient pas un obstacle à la croissance dans notre province. Il a également demandé à la CEO de revoir son horizon d'expansion du réseau de distribution d'électricité et son horizon de revenus pour s'assurer que l'équilibre entre la croissance et les coûts assumés par les contribuables demeure approprié.

En réponse, la CEO a lancé une consultation visant à recueillir les commentaires des intervenants sur les horizons de branchement et de revenus pour la distribution de l'électricité dans le cadre du CRD, ainsi que sur d'autres approches de recouvrement des coûts. La CEO a également communiqué avec plusieurs distributeurs d'électricité, promoteurs et entreprises de construction dans une étude comparative des coûts de branchement, qui fournira des renseignements sur les écarts de coûts potentiels entre les distributeurs d'électricité lors du branchement de nouveaux bâtiments résidentiels. La CEO rendra compte au ministre de l'Énergie et de l'Électrification sur ces projets d'ici le 30 juin 2024.

RED et futurs modèles d'affaires des services publics

On a demandé à la CEO de travailler en étroite collaboration avec le personnel du Ministère pour examiner le paysage réglementaire potentiel pour les futurs modèles d'affaires des services publics, dans le cadre de l'orientation du Ministère pour « développer et évaluer les débouchés locaux et commerciaux pour les RED, y compris au moyen de modèles d'affaires d'énergie de remplacement ».

La CEO et la SIERE ont toutes deux entamé des travaux visant à explorer les possibilités d'exploitation du réseau de distribution de manière à garantir les ressources nécessaires pour répondre aux besoins du réseau, tant au niveau local qu'au niveau de l'ensemble du réseau. La CEO mène actuellement une étude visant à mieux comprendre les principales considérations réglementaires concernant la mise en œuvre des fonctionnalités de gestion des réseaux de distribution (GRD), ainsi que les avantages et les inconvénients d'une série d'options dans lesquelles différentes fonctions pourraient être attribuées.

Cette étude aidera la CEO à comprendre les aspects réglementaires associés aux GRD, notamment la protection des consommateurs, l'exploitation de la concurrence le cas échéant, ainsi que l'ouverture et l'équité du marché. La CEO s'appuie également sur les travaux attribués au Groupe de travail sur la coordination de la transmission et de la distribution de la SIERE et sur d'autres rapports de l'industrie pour planifier les prochaines étapes pour 2025. Collectivement, ces efforts ont été fondamentaux pour le travail à venir de la CEO concernant les futurs modèles commerciaux des services publics.

Conservation de l'électricité et du gaz naturel

Dans le cadre de la lettre de direction de novembre 2023, on a demandé à la CEO de fournir des conseils sur un mécanisme approprié de partage des coûts pour les distributeurs d'électricité qui cherchent à obtenir un financement tarifaire pour des activités de conservation qui peuvent avoir des avantages généraux. En outre, la CEO a été invitée à donner son avis sur les mises à jour des politiques susceptibles de réduire les obstacles aux activités de conservation menées par les distributeurs d'électricité.

Le 22 septembre 2023, la CEO a fourni des conseils au groupe de travail sur les SDL de la SIERE, soutenant leurs travaux qui envisagent une nouvelle approche pour le financement (volet 2) des programmes de conservation et de gestion de la demande ayant un impact sur le réseau local et le réseau en vrac. La CEO se réjouit de poursuivre le dialogue avec les membres du groupe en 2024.

NOTRE RENDEMENT

Le 28 mars 2024, la CEO a publié son rapport intitulé Lignes directrices sur les solutions sans fil pour les distributeurs d'électricité, qui remplace les Lignes directrices sur la conservation et la gestion de la demande pour les distributeurs. Ce changement de nom reflète la vaste gamme de solutions qui vont au-delà de la conservation traditionnelle et de la gestion de la demande. Les lignes directrices décrivent les activités admissibles au financement du tarif de distribution et fournissent des exigences en matière de preuve et des conseils pour répondre aux besoins régionaux à l'aide de solutions non filaires.

La lettre de direction de novembre 2023 a également chargé la CEO de consulter la SIERE et Enbridge sur la façon dont les programmes de conservation de l'électricité et du gaz naturel pour les personnes à faible revenu et les particuliers pourraient être intégrés dans un guichet unique. La CEO a remis son rapport au ministre le 30 avril 2024. Soulignant un consensus entre la CEO, la SIERE et Enbridge, le rapport soulignait qu'un programme intégré axé sur le client pourrait réduire la demande d'énergie, les émissions de gaz à effet de serre et les coûts pour les contribuables. Il comprenait également des principes directeurs pour un programme résidentiel intégré et des considérations pour les échéanciers d'approbation et la mise en œuvre.

La CEO continue d'appuyer les activités actuelles et futures de conservation du gaz naturel, notamment en présidant le groupe consultatif des intervenants qui fournit des conseils sur le futur plan de conservation du gaz naturel d'Enbridge et le comité consultatif d'évaluation qui examine les résultats annuels du programme de gaz naturel d'Enbridge et formule des commentaires à ce sujet. La CEO dirige également le Groupe de travail technique sur la planification intégrée des ressources, qui facilite l'innovation dans le secteur de l'énergie en envisageant d'autres solutions que l'infrastructure pipelinière pour répondre aux besoins du système.

Processus d'intervention

Le Plan d'action pour les intervenants de la CEO est un ensemble de 11 initiatives entreprises pour moderniser et améliorer les processus décisionnels. Cinq projets à court terme et deux projets à moyen terme ont déjà été achevés.

La CEO travaille actuellement avec un expert-conseil pour étudier un modèle de défenseur des consommateurs désigné et pour déterminer si les coûts des intervenants devraient être plafonnés, conformément à la lettre de direction de novembre 2023. La CEO étudie également d'autres possibilités d'améliorer l'efficacité et l'efficacité du processus décisionnel et prévoit d'impliquer les intervenants avant de déposer un rapport en septembre 2024.

L'examen des éléments du financement anticipé, l'établissement de catégories d'intervenants basées sur les domaines de représentation et d'intérêt, l'admissibilité à l'attribution des coûts, les modifications tarifaires et les mises à jour des *Règles de pratique et de procédure* de la CEO feront tous partie du champ d'application de ce travail. Le champ d'application de l'initiative de collecte de données sur l'attribution des coûts a également été ajusté et prendra en compte les renseignements sur les coûts d'application des services publics.

Parallèlement, la CEO a invité les communautés et les organisations autochtones, les distributeurs de gaz naturel et les intervenants à formuler des commentaires sur les modifications proposées aux dispositions relatives à la consultation des Autochtones dans nos lignes directrices environnementales pour l'emplacement, la construction et l'exploitation de projets et d'installations d'hydrocarbures en Ontario. La CEO examine les commentaires reçus et déterminera les prochaines étapes plus tard en 2024.

Examen du cadre de mesure du rendement (CMR)

La mesure du rendement profite de la stabilité, mais doit également répondre aux preuves, aux commentaires des intervenants et aux besoins changeants de l'organisation. Les récentes lettres de direction de l'ancien ministre de l'Énergie, Todd Smith, ont fait écho à ce point de vue, mettant la CEO au défi de se conformer aux normes de rendement les plus élevées et de mesurer les résultats qui définissent clairement son impact sur le secteur. Tout au long de l'exercice 2023-2024, la CEO a évalué l'état actuel du CMR dans le contexte des pratiques exemplaires de l'industrie et des perspectives des intervenants. Le résultat est un tableau de bord révisé des mesures du rendement stratégique, y compris dans le plan d'activités 2024-2025. Nous continuerons à solliciter l'avis du secteur et des experts en matière de mesure du rendement lorsque nous mesurerons et rendrons compte de cette nouvelle carte de pointage.

NOTRE RENDEMENT

Mesures de l’engagement de service

Pour répondre à l’évolution des données démographiques des clients et des méthodes de communication privilégiées, la CEO maintient le plus grand nombre possible de canaux de communication avec les consommateurs. Les consommateurs communiquent avec la CEO au moyen d’une vaste gamme d’outils, notamment des appels téléphoniques en direct, des conversations en ligne, des courriels, etc. Pour l’exercice 2023–2024, la CEO a eu 9 578 contacts au total, dont 5 373 appels de consommateurs. Les sujets d’intérêt comprenaient les débranchements, les pratiques de facturation, les activités frauduleuses et les programmes d’aide à la facturation.

La CEO a établi un ensemble de mesures de l’engagement de service qui régissent sa mobilisation des consommateurs et les entités qu’elle réglemente. Elle surveille son rendement par rapport à ces mesures tout au long de l’exercice et en rend compte chaque année.

Les résultats du dernier exercice indiquent qu’elle a obtenu des notes élevées pour les mesures établies. Pour ce qui est de la satisfaction des consommateurs après l’appel, la CEO a obtenu une note de 91 %, dépassant son objectif de 80 %.

ACTIVITÉ DE LA CEO	OBJECTIF	RÉSULTATS ATTEINTS EN 2023–2024	RÉSULTATS OBTENUS EN 2022–2023
Satisfaction du consommateur	Obtenir une note globale de 80 % dans l’enquête de satisfaction des consommateurs après l’appel	91,1 %	91 %

La CEO examine régulièrement ses mesures existantes afin d’évaluer leur pertinence continue et leur harmonisation avec les attentes des intervenants, soit un organisme de réglementation réceptif et performant.

NOTRE RENDEMENT

Réalisations supplémentaires

Outre les nombreuses réalisations notées dans le présent rapport annuel, la CEO est également fière de présenter les réalisations suivantes qui ont eu lieu au cours de la période de référence :

- Pour encourager l'adoption de technologies au sein du secteur et réduire l'incidence financière potentielle des augmentations de tarifs sur les clients, la CEO a émis une ordonnance comptable établissant un compte de report pour consigner les coûts supplémentaires de mise en œuvre des ententes d'informatique en nuage.
- Pour soutenir davantage les efforts liés à la protection des consommateurs et à la fiabilité du réseau, la CEO a publié un nouveau cadre de cybersécurité et mis en œuvre des exigences visant à améliorer la cybersécurité et la protection des renseignements personnels dans le secteur de l'électricité.
- Le Plan d'activités 2024–2027 comprend un nouvel objectif stratégique intitulé Utiliser l'avantage énergétique de l'Ontario, une nouvelle carte de pointage des MRS dans le cadre de gestion du rendement de la CEO, et l'incorporation du cadre environnemental, social et de gouvernance de la CEO.
- Le groupe de discussion de consommateurs de la CEO a été reconstitué, ce qui a permis aux consommateurs de s'exprimer sur les avis d'audience, l'examen du programme AIE–AFU, la campagne du POAFE et les projets des FCI.
- Pour soutenir la numérisation et les améliorations opérationnelles, le projet BOOST (Business Operations Optimization and Systems Transformation) a été lancé pour remplacer Pivotal et améliorer l'efficacité et l'efficacité.

Notre personnel

Nos réalisations témoignent de notre plus grande ressource : nos employés. Leur dévouement inébranlable est à l'origine de notre succès quotidien. Avec une culture d'entreprise qui a été récompensée et des initiatives adaptées à nos employés, nous valorisons l'innovation, la communication, la collaboration et le perfectionnement professionnel. Nous sommes fiers de mettre en lumière notre parcours de croissance et d'évolution au cours du dernier exercice.

Efficacité opérationnelle

Étant donné qu'environ 73 % des employés sont représentés, la CEO a été heureuse de conclure une nouvelle convention collective avec la section locale 160 de la Society of United Professionals, iFPTE, pour la période du 1^{er} avril 2022 au 31 mars 2025. La CEO a rempli le mandat établi par le Conseil du Trésor, qui a également approuvé la convention. Ce résultat reflétait une longue période de négociation qui a commencé au cours de l'exercice précédent et qui a suivi une planification et une préparation exhaustives au cas où un accord n'aurait pu être conclu. La CEO reconnaît que les processus de négociation et l'incertitude qu'ils causent sont difficiles pour les employés de toute organisation, qu'ils soient représentés, non représentés ou cadres.

Afin de favoriser l'excellence au sein de son équipe, la CEO a lancé la version 2.0 de son Plan pour le personnel. Le Plan nous permettra de soutenir la réussite de notre équipe, de créer un environnement où le personnel peut exceller et de répondre aux exigences d'un secteur en évolution rapide. Les principales caractéristiques du plan comprennent notre engagement fondamental en faveur de la diversité, de l'équité et de l'inclusion (DEI) en tant qu'avantage concurrentiel, un investissement soutenu dans la formation et l'éducation, et la croissance de notre équipe en tirant parti des réseaux avec des candidats non traditionnels et en identifiant les compétences transférables. Cela nous permet d'attirer, de maintenir en poste, de former et de faire progresser les bonnes personnes dans les bonnes fonctions au bon moment.

NOTRE RENDEMENT

Dans sa quête permanente d'excellence, la CEO a élargi son vivier de talents en développant des programmes tels que l'observation au poste de travail et les détachements afin d'assurer un afflux constant de perspectives et d'expertises diverses. En adoptant une approche axée sur le numérique et en utilisant des réseaux de recrutement non traditionnels, et en améliorant nos programmes très réussis d'emplois d'été, d'enseignement coopératif et de sensibilisation des universités, nous avons continué à développer notre main-d'œuvre pour répondre efficacement aux besoins de notre mandat en expansion.

Une communication efficace est essentielle pour une organisation prospère. Pour améliorer les canaux de communication et garantir la clarté, nous avons mis en place un protocole de communication interne et un guide de référence rapide. Ces outils permettront de s'assurer que les informations parviennent aux bonnes personnes par les canaux appropriés de manière rapide et efficace, favorisant ainsi une culture de la transparence et de la collaboration.

La refonte du site intranet de la CEO, désormais appelé « The Grid », est un élément clé de nos efforts pour améliorer l'efficacité de l'organisation. En fournissant des renseignements et des ressources et en les intégrant entièrement à notre environnement sur Microsoft SharePoint, le personnel a accès à une offre améliorée d'informations et de ressources, ce qui lui permet d'exceller dans ses rôles.

Formation et perfectionnement

Tout en recrutant des gens très talentueux, la CEO s'engage à investir dans la croissance et le perfectionnement de son personnel, en veillant à ce que notre personnel soit en phase avec ses impératifs stratégiques et son mandat principal. Grâce à des initiatives de formation ciblées et à un nouveau programme de mentorat pour les dirigeants, nous avons donné à nos employés les moyens d'explorer de nouvelles voies de carrière et d'améliorer leurs compétences. Au cours de la dernière année seulement, nous avons consacré plus de 5 700 heures à la formation du personnel de la CEO et des commissaires.

Entre-temps, nous sommes fiers de souligner le travail de ceux d'entre nous qui choisissent de se porter volontaires pour occuper des postes importants et faire partie de comités qui favorisent une culture axée sur la DEI, l'authenticité, la confiance, la santé et le bien-être. Il s'agit notamment de notre conseil et de nos champions de la DEI, du comité consultatif et des champions de la santé mentale et du bien-être, des secouristes en santé mentale et des intervenants en cas de crise non physique, ainsi que du comité du bien-être. Les investissements que nous avons faits relativement à ces rôles de bénévoles reflètent l'importance que nous accordons à la sécurité psychologique et à la santé mentale en milieu de travail.

Appartenance, reconnaissance et mobilisation des employés

À la CEO, nous avons établi et nous continuons d'entretenir une culture qui est alimentée par un leadership solide et favorisée par des employés de première ligne dont nous sommes extrêmement fiers. Notre objectif est de créer un environnement où chaque employé se sent en sécurité, peut apprendre de ses réussites et de ses erreurs, et peut progresser tant sur le plan professionnel que personnel.

La mobilisation des employés est essentielle à la réussite de notre organisation, et nous y accordons la priorité au moyen de réunions régulières du personnel et de la direction comme OEB Connects, le Cercle des PDG et l'Échange des leaders. Ces forums favorisent la communication ouverte, la collaboration et le partage d'idées, garantissant que chaque membre de l'équipe se sente écouté et valorisé. En nous engageant activement auprès de nos employés, nous renforçons notre culture organisationnelle, favorisons l'innovation et améliorons la satisfaction générale au travail.

NOTRE RENDEMENT

La reconnaissance des réalisations individuelles et collectives est également un puissant moteur de notre réussite. La CEO a continué de développer sa culture de reconnaissance à l'exercice 2023–2024 en présentant les Prix des champions de la CEO. Ces prix mis en nomination par leurs pairs soulignent les contributions exceptionnelles des employés qui ont eu un impact remarquable sur l'organisation et sa culture.

Au cours de l'exercice 2023–2024, la CEO a reçu plusieurs prix prestigieux : le Prix d'excellence d'Electricity Human Resources Canada en tant que champion de la diversité et de l'équité en milieu de travail, ainsi que le Défi annuel de la transparence du Commissaire à l'information et à la protection de la vie privée de l'Ontario, le Granicus Digital Government Award et, pour la deuxième année consécutive, elle a été désignée comme l'un des meilleurs employeurs du Grand Toronto.

Cadre environnemental, social et de gouvernance

Au cours du dernier exercice, la CEO a procédé à une évaluation de l'importance relative afin de cerner les principales priorités, ce qui a donné lieu à l'établissement de notre nouveau cadre interne en matière d'environnement, de société et de gouvernance (ESG). Ce cadre présente nos principes fondamentaux, nos objectifs futurs et les sujets importants. Tout au long de la période 2024–2025, nous affinerons ces principes, objectifs et sujets dans le cadre de nos travaux visant à élaborer une stratégie ESG plus complète qui intègre des améliorations supplémentaires influencées par les pratiques exemplaires émergentes et les normes de présentation.

PERFORMANCE FINANCIÈRE

La Commission de l'énergie de l'Ontario obtient son financement grâce à un modèle financier de recouvrement intégral des coûts auprès des payeurs et des sous-catégories de payeurs responsables des dépenses de la Commission, en vertu de la *Loi de 1998 sur la Commission de l'énergie de l'Ontario* (la LCEO). Les principales sources de revenus, telles que définies dans la LCEO, sont les suivantes :

- article 26 – dépenses opérationnelles et dépenses d'investissement pour l'exercice en cours;
- article 30 – coûts liés à des procédures spécifiques et frais de consultation;
- article 79.2, avec le Règlement de l'Ontario 14/18 appliqué en vertu de la LCEO – permet à la Commission de recouvrer directement auprès de la province toutes les dépenses engagées dans le cadre de l'administration du Programme ontarien d'aide relative aux frais d'électricité;
- article 112.5 – sanctions administratives imposées aux entités réglementées.

Entrée en vigueur de la nouvelle norme SP 3400 – Revenus :

Les états financiers de la Commission ont subi des changements importants à la suite de la création de la nouvelle norme sur les revenus SP 3400, qui est entrée en vigueur le 1^{er} avril 2023.

En vertu du chapitre SP 3400, la Commission comptabilise les revenus provenant d'opérations autres que des opérations sans échange lorsqu'elle a le pouvoir législatif de revendiquer ou de prélever une entrée de ressources économiques et qu'elle relève une opération passée ou un événement passé qui est à l'origine d'un actif. Les revenus sont mesurés au montant de la trésorerie ou des équivalents de trésorerie reçus ou à recevoir. La mise en œuvre du chapitre SP 3400 a eu une incidence importante sur la comptabilisation par la Commission du coût des recouvrements des frais généraux et des dépenses liées au processus réglementaire, soit aux instances et consultations. Vous trouverez ci-dessous les principaux changements apportés et leur impact sur les flux de revenus qui résultent de cette transition :

- Recouvrements des coûts généraux en vertu de l'article 26 – Auparavant, la Commission reportait les revenus des recouvrements de coûts prévus au budget qui dépassaient les dépenses réelles engagées au cours de l'exercice. Le chapitre SP 3400 exige que la Commission comptabilise les revenus lorsqu'elle a exercé son pouvoir législatif pour obliger une personne ou un organisme à payer un montant qu'elle a établi.
- Coûts liés au processus réglementaire en vertu de l'article 30 – Auparavant, la Commission comptabilisait les revenus reportés des recouvrements de coûts prévus au budget qui dépassaient les dépenses réelles engagées au cours de l'exercice. Le chapitre SP 3400 exige que la Commission comptabilise les revenus lorsqu'elle a exercé son pouvoir législatif pour obliger une personne ou un organisme à payer un montant qu'elle a établi.

PERFORMANCE FINANCIÈRE

Le tableau suivant donne un aperçu des résultats financiers de la Commission de l'énergie de l'Ontario en matière de recouvrement des coûts, par catégorie de coûts.

- A. Les coûts décrits à l'article 26 englobent le total des dépenses opérationnelles et des frais d'investissement pour l'exercice financier, y compris tout ajustement de la réserve de fonctionnement (le cas échéant), déduction faite des autres sources de financement (principalement les frais relatifs aux permis, cités à l'article 12.1). Ces coûts excluent tout recouvrement au titre des articles 30, 79.2 ou 112.5 de la LCEO, ainsi que les revenus liés aux pénalités administratives. Les coûts décrits à l'article 26 ont été inférieurs de 0,2 M\$ au total du budget approuvé de 50,5 M\$.
- B. Les coûts décrits à l'article 30 sont des coûts liés à des processus réglementaires et encourus dans le cadre de procédures et de consultation spécifiques. Ces coûts ont été inférieurs de 2,3 M\$ au total du budget approuvé de 5,6 M\$. La diminution des coûts décrits à l'article 30 est attribuable à un moindre recours à des expertises externes pour les demandes de tarification et les consultations, ainsi qu'à la diminution du nombre de procédures nécessitant des audiences orales au cours de l'année écoulée, ce qui a entraîné une baisse des frais liés à la transcription.
- C. La Commission administre le Programme ontarien d'aide relative aux frais d'électricité (POAFE), lequel offre des crédits fixes (déterminés selon une échelle mobile) à toutes les personnes à faible revenu admissibles qui font affaire avec des distributeurs d'électricité et des fournisseurs de compteurs individuels d'électricité.

Les coûts décrits à l'article 79.2 et engagés par la Commission pour administrer le POAFE, développer et fournir le nouveau système de gestion du programme et en assurer l'hébergement, l'exploitation et la maintenance, notamment l'administration des processus d'affaires par un fournisseur de services central, ont atteint 8,4 M\$.
- D. Les actifs nets de 2,0 M\$ affectés à l'interne proviennent de revenus issus des pénalités administratives imposées à des participants individuels au marché en vertu de l'article 112.5 de la LCEO. Les revenus provenant des sanctions administratives et les intérêts qui en découlent sont affectés en interne au soutien des activités liées à l'éducation des consommateurs, à la sensibilisation et à d'autres initiatives d'intérêt public.

En FY2022-2023 la Commission a approuvé un plan visant à allouer 2,1 M\$ à trois projets distincts :

- 1. 1,5 M\$ seront utilisés pour financer le défi de l'Espace innovation de la Commission, conçu comme un « grand défi » visant à promouvoir l'innovation dans le secteur de l'énergie;
- 2. 0,5 M\$ seront consacrés au financement de comités de consommateurs composés de consommateurs résidentiels issus de groupes importants et diversifiés et de petites entreprises de partout en Ontario. Ces comités seront l'occasion :
 - a. de discuter des enjeux, de tester les connaissances des gens et de prendre conscience de l'évolution du secteur;
 - b. de recueillir l'avis et les commentaires des consommateurs sur les travaux politiques et les outils en cours d'élaboration;
 - c. d'évaluer l'efficacité des activités de communication de la Commission;
- 3. 0,1 M\$ servira à financer un programme de bourses pour les Autochtones au cours des quatre prochaines années.

Le nouvel « état de l'évolution de l'actif net »

Suite à l'adoption du chapitre SP 3400, la Commission a introduit un état distinct de l'évolution de l'actif net.

En 2024, l'actif net total a diminué de 2,3 millions de dollars pour s'établir à 8,9 millions de dollars, contre 11,2 millions de dollars en 2023. Cette baisse est due à des diminutions de l'actif net non affecté et reflète principalement deux facteurs : la réduction approuvée des exigences en matière d'excédent de la CEO et l'impact de la mise en œuvre de la nouvelle norme de comptabilité des revenus SP 3400.

RAPPORT SUR LES COÛTS RÉGLEMENTAIRES

La Commission de l'énergie de l'Ontario (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 sont mentionnées :

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

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

	2023–2024		2022–2023		2021–2022	
Clients de l'électricité ^a	5 459 984		5 394 998		5 356 126	
Clients du gaz naturel ^a	3 900 992		3 856 252		3 813 986	
Mesure no 1 : Dépenses d'exploitation par client (\$/an/client)	6,92	\$	5,96	\$	5,46	\$
Moyenne mobile sur 3 ans	6,11	\$	5,57	\$	5,28	\$
Dépenses d'exploitation ^b	64 731 455	\$	55 164 516	\$	50 047 320	\$
Mesure no 2 : Variation en pourcentage des dépenses d'exploitation	17,34 %		10,22 %		4,67 %	
Moyenne mobile sur 3 ans	10,75 %		6,31 %		2,97 %	

- a) Source : Renseignements communiqués à la CEO en vertu des exigences en matière de présentation de rapports et tenue de dossier (ERD), le 25 juin 2024, pour l'année se terminant le 31 décembre 2023. Ils comprennent des données provisoires, car certaines entités sont en train de soumettre ou de réviser leurs données ERD annuelles.
- 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 opérations. Les dépenses totales comprennent les coûts de la CEO recouvrables en vertu de la Loi de 1998 sur la Commission de l'énergie de l'Ontario pour l'article 30, soit 3 470 513 \$ en 2023–2024, 2 230 595 \$ en 2022–2023 et 2 346 370 \$ en 2021–2022. Pour l'article 79.2, le montant est de 8 359 870 \$ en 2023–2024, de 5 043 305 \$ en 2022–2023 et de 3 957 745 \$ en 2021–2022. Les coûts des intervenants que les entités réglementées ont pour ordre de payer ne constituent pas un coût de la CEO et ne sont donc pas inclus dans les dépenses totales.

Commentaires

Les dépenses d'exploitation de la CEO ont augmenté de 17,3 % en 2023–2024. L'augmentation est due aux ressources supplémentaires requises pour remplir notre mandat qui, associé à la lettre d'orientation du ministre, a impliqué la prise en charge de livrables supplémentaires en plus des engagements existants et du travail décisionnel de base. Cette augmentation comprend également l'inflation annuelle, le développement de la nouvelle plateforme du Programme ontarien d'aide relative aux frais d'électricité (POAFE), et la campagne publicitaire du POAFE visant à améliorer la sensibilisation des clients. (Voir l'état des opérations dans les États financiers de la CEO).

Les dépenses d'exploitation de la CEO par client annuellement pour 2023–2024 étaient de 6,92 \$, en hausse de 0,96 \$, en raison d'une augmentation des dépenses d'exploitation de la CEO de 17,3 %, qui a été légèrement compensée par une augmentation de 1,2 % des clients du gaz naturel et une augmentation de 1,2 % des clients de l'électricité. Sur les 6,92 \$ de dépenses d'exploitation par client, 0,89 \$ représente le coût du POAFE.

ATTRIBUTION DES COÛTS

En vertu de l'article 30 de la Loi de 1998 sur la *Commission de l'énergie de l'Ontario*, la Commission « 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 l'article 30 de la CEO représentent les dépenses encourues par la CEO dans le cadre de procédures ou de processus de consultation spécifiques (par exemple, les services de conseil et les comptes rendus d'audience) et sont pris en compte 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 pour l'attribution des coûts des intervenants est régie par la directive pratique sur l'attribution des coûts de la CEO. Ces coûts n'apparaissent pas dans les états financiers de la CEO.

Le tableau suivant présente les activités d'attribution des coûts pour l'exercice 2023–2024 :

Total pour les activités d'attribution des coûts de 2023–2024	2023–2024
Coûts de la CEO recouvrables en vertu de l'article 30	
– procédures relatives au gaz naturel	2 079 963 \$
– procédures relatives à l'électricité	1 390 550 \$
Total des coûts de l'article 30 pour la CEO	3 470 513 \$
Coûts des intervenants recouvrés par le biais de l'article 30 pour les processus de consultation à l'initiative de la CEO	366 625 \$
– procédures relatives au gaz naturel	210 216 \$
– procédures relatives à l'électricité	
Coûts des intervenants recouvrés par le biais d'attributions de coûts au titre de l'article 30 pour les procédures à l'initiative des demandeurs	1 937 285 \$
– procédures relatives au gaz naturel	794 130 \$
– procédures relatives à l'électricité	
Coût total pour les intervenants	3 308 256 \$
Total pour les activités d'attribution des coûts de 2023–2024	6 778 769 \$

RISQUES ET GESTION DES RISQUES

GESTION DU RISQUE D'ENTREPRISE

Le cadre, la politique et le protocole de gestion du risque d'entreprise de la CEO lui permettent de cerner, d'évaluer et d'atténuer efficacement les risques, assurant ainsi la réalisation de son mandat global. Le cadre de gestion des risques établi par la CEO sert de structure à l'appui de la mise en œuvre d'une politique globale de gestion des risques. Ce cadre intègre un processus de gestion des risques qui englobe l'identification, l'évaluation, la gestion, le suivi et l'établissement de rapports sur les risques. En outre, des outils communs tels que les registres des risques au niveau de l'entreprise sont utilisés pour atténuer les risques et permettre une prise de décision éclairée au sein de l'organisation.

La CEO externalise sa fonction d'audit interne afin d'améliorer la maturité de son cadre de gestion des risques. Le Comité des finances et des risques du conseil d'administration de la CEO supervise la planification et la mise en œuvre de la gestion des risques d'entreprise et de l'audit interne. Les résultats de l'audit interne et les rapports de routine sur les risques sont régulièrement communiqués au Comité des finances et des risques.

- **CAPITAL HUMAIN** : Pour s'assurer que la CEO est prête à répondre aux besoins organisationnels futurs, une orientation stratégique est mise sur l'optimisation de l'effectif de la CEO, y compris les commissaires. Le modèle de travail hybride actuel a posé des défis aux efforts de recrutement et de rétention de la CEO. Des données récentes ont montré que 63 % des employés ayant quitté volontairement leur emploi au cours des six derniers mois de l'exercice 2023–2024 ont attribué le modèle de travail hybride de trois jours comme un facteur ayant contribué à leur décision de quitter la CEO.

En réponse à l'évolution du paysage de la main-d'œuvre et pour atténuer les risques associés, la CEO a mis en œuvre la version 2.0 de son Plan pour le personnel. Comme indiqué précédemment, les principales caractéristiques du Plan comprennent notre engagement en faveur de la DEI en tant qu'avantage concurrentiel, un investissement soutenu dans la formation et l'éducation, et la croissance de notre équipe en tirant parti des réseaux avec des candidats non traditionnels et en identifiant les compétences transférables.

En mettant l'accent sur les stratégies d'optimisation de la main-d'œuvre, comme les possibilités de perfectionnement professionnel et les mécanismes de soutien améliorés, la CEO vise à renforcer sa main-d'œuvre pour relever les défis posés par l'évolution de la dynamique organisationnelle. En outre, la CEO a donné la priorité à la formation des employés et a réalisé un audit de planification de la relève afin de renforcer le pipeline de leadership et d'autres rôles critiques, favorisant ainsi la croissance et la modernisation futures.

- **QUESTIONS ÉMERGENTES EN MATIÈRE DE RÉGLEMENTATION ET DE POLITIQUE PUBLIQUE** : Les défis imprévus en matière de réglementation et de politique publique nécessitent une adaptation et une priorisation continues au sein de la CEO. Des facteurs tels que la lettre de direction de novembre 2023 et le projet de loi 165, *Loi de 2024 visant à maintenir la facture énergétique à un niveau abordable*, pourraient modifier les priorités de la CEO et accroître la charge de travail et les demandes de ressources. En outre, la CEO doit tenir compte des objectifs du gouvernement en matière de logement et de développement économique tout en respectant les objectifs fixés par la loi. Les développements politiques en cours dans des domaines tels que la large bande et les VE entraînent des attentes changeantes pour la CEO et les distributeurs.

Pour atténuer ces risques, la CEO entretient un dialogue régulier avec le ministère de l'Énergie et de l'Électrification, la SIERE et d'autres entités réglementées au sujet des changements de politique possibles. De plus, la CEO surveille les sentiments des intervenants, les contextes géographiques et les défis liés à la mise en œuvre au moyen de demandes de renseignements et de plaintes liées aux relations avec l'industrie afin de renforcer la compréhension de l'évolution des politiques et des nouvelles questions. Grâce à un suivi diligent et à un engagement proactif, ainsi qu'à l'apport des intervenants, la CEO identifie et adapte de manière proactive ses plans de travail et ses priorités afin de s'attaquer efficacement aux questions émergentes, le cas échéant.

RISQUES ET GESTION DES RISQUES

- **CYBERSÉCURITÉ** : La CEO continue de renforcer ses stratégies de cybersécurité afin de maintenir un environnement opérationnel sécurisé. La CEO, qui a obtenu une note de cybersécurité avancée au moyen d'un outil d'évaluation par un tiers, a également collaboré avec des experts-conseils tiers pour une évaluation de la maturité alignée sur la technologie de l'Institut national des normes. En surveillant de façon proactive les cybermenaces émergentes, nous protégeons notre infrastructure avec diligence grâce à la mise en œuvre de contrôles clés. Il s'agit notamment d'améliorer la prévention des pertes de données, la surveillance des renseignements de sécurité et la gestion des événements, de mettre à jour les protocoles de balayage des vulnérabilités et d'intégrer un plan d'intervention en cas de cyberincident à nos plans de continuité des activités. De plus, nous avons conclu des engagements en matière de cybersécurité avec la Division de la vérification interne de l'Ontario. Pour l'avenir, notre Stratégie de TI 2024–2027 a fait de la cybersécurité un domaine d'action prioritaire, ouvrant la voie à la mise en œuvre de mesures supplémentaires pour atténuer les risques potentiels.
- **GESTION FINANCIÈRE** : Compte tenu des nombreux facteurs qui influent sur le paysage financier de la CEO, y compris la mise en œuvre de la nouvelle norme de revenus SP 3400, l'inflation économique et les négociations collectives, la CEO demeure déterminée à maintenir des pratiques de gestion financière et de production de rapports exacts et solides. Avec le soutien du Bureau du vérificateur général, la nouvelle norme en matière de revenus a été mise en œuvre avec succès, tandis que l'allocation stratégique des ressources et des budgets de consultation reflète une position proactive en matière de gestion des risques financiers. Ces initiatives s'alignent sur la lettre de direction de l'ancien ministre de novembre 2023, qui souligne la pertinence et la nécessité du travail essentiel de la CEO pour assurer la santé du secteur de l'énergie de l'Ontario. Faciliter l'innovation dans le cadre réglementaire de l'Ontario, en mettant l'accent sur les RED et les futurs modèles d'affaires des services publics, fait partie des initiatives stratégiques incluses dans la lettre de direction. Ces priorités pourraient se traduire par des pressions budgétaires sur le budget déjà restreint de l'exercice 2024–2025. La CEO contrôlera les dépenses au cours de l'exercice et ajustera les priorités dans la mesure du possible pour garantir que les dépenses restent dans les limites du budget.
- **INNOVATION** : Conformément à son mandat de stimuler l'innovation, la CEO prend des mesures proactives pour s'adapter à l'évolution des demandes du secteur et aux progrès technologiques. Nous étudions activement les modèles de GRD et nous avons engagé un expert-conseil. En outre, le nouveau pouvoir d'approuver des exemptions de permis pour des projets pilotes offre à nos intervenants la possibilité de travailler avec la CEO pour faire avancer l'expérimentation. En outre, la publication d'orientations sur la planification des systèmes pour l'électrification des transports et le rôle de partenaire réglementaire dans les projets novateurs liés aux véhicules électriques et aux pompes à chaleur témoignent des progrès accomplis dans ces domaines essentiels. Malgré les défis, les initiatives de collaboration de la CEO nous placent en bonne position pour remplir notre rôle dans le secteur de l'énergie et nous adapter à l'évolution du paysage.

ÉTATS FINANCIERS

31 MARS 2024

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 2023–2024. 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.



Susanna Zagar
Directrice générale
20 juin 2024



Carolyn Calwell
Chef, Services généraux et avocate générale
20 juin 2024



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 2024, et les états des résultats de fonctionnement et de l'évolution 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 2024, 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.

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

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

www.auditor.on.ca



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 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,

Shelley Spence, CPA, CA, ECA

Toronto (Ontario)
Le 20 juin 2024

ÉTAT DE LA SITUATION FINANCIÈRE

EN DATE DU 31 MARS 2024

	2024	2023 Après redressement (Note 2b)
ACTIF		
Actif à court terme :		
Encaisse (note 7)	7 711 382 \$	14 373 849 \$
Comptes débiteurs (note 7)	5 520 220	1 417 341
Montant dû par la province	2 237 547	356 847
Dépôts et charges payées d'avance	1 145 771	720 324
Total de l'actif à court terme	16 614 920 \$	16 868 361 \$
Actif à long terme :		
Immobilisations (note 3)	4 696 670 \$	4 581 005 \$
Total de l'actif à long terme	4 696 670	4 581 005
TOTAL DE L'ACTIF	21 311 590 \$	21 449 366 \$
PASSIF		
Passif à court terme :		
Comptes créditeurs et charges à payer (note 4)	12 387 429 \$	10 239 988 \$
TOTAL DU PASSIF	12 387 429 \$	10 239 988 \$
ACTIF NET		
Placement en actif immobilisé	4 696 669 \$	4 581 004 \$
Affecté par des instances internes – fonds tirés des pénalités administratives	2 030 703	2 109 406
Non affecté	2 196 789	4 518 968
TOTAL DE L'ACTIF NET	8 924 161 \$	11 209 378 \$
TOTAL DU PASSIF ET DE L'ACTIF NET	21 311 590 \$	21 449 366 \$

Engagements et éventualités (notes 7 et 9)

Voir les notes afférentes aux états financiers

Au nom du conseil d'administration :



Gerald Moncrief
président du Comité des finances et des risques

ÉTAT DES RÉSULTATS DE FONCTIONNEMENT

EXERCICE CLOS LE 31 MARS 2024

	2024	2023 Après redressement (Note 2b)
REVENUS		
Recouvrement des coûts généraux	49 531 876 \$	44 366 441 \$
Coûts liés au processus réglementaire – Programme ontarien d’aide relative aux frais d’électricité	8 359 870	5 043 305
Coûts liés au processus réglementaire – instances et consultations	2 921 950	1 699 222
Revenus d’intérêt	633 504	466 248
Droits de permis et d’enregistrement annuels	443 100	428 500
Pénalités administratives et intérêts	304 208	550 572
Revenus divers	251 730	209 890
TOTAL DES REVENUS	62 446 238 \$	52 764 178 \$
DÉPENSES		
Salaires et avantages sociaux	39 976 644 \$	36 942 003 \$
Programme ontarien d’aide relative aux frais d’électricité – exécution et administration	8 359 870	5 043 305
Experts-conseils et professionnels	6 388 139	3 941 518
Biens-fonds	4 052 911	3 671 202
Technologies de l’information	1 651 084	1 461 890
Publications, médias et publicité	1 255 715	1 432 749
Bureaux et administration	752 234	515 857
Réunions, formations et déplacements	732 310	708 983
Amortissement des immobilisations	1 562 548	1 447 009
TOTAL DES DÉPENSES	64 731 455 \$	55 164 516 \$
DÉFICIT DES REVENUS SUR LES DÉPENSES	(2 285 217) \$	(2 400 338) \$

Voir les notes afférentes aux états financiers.

ÉTAT DE L'ÉVOLUTION DE L'ACTIF NET

EXERCICE CLOS LE 31 MARS 2024

	2024			2023 Après redressement (Note 2b)	
	Placement en actif immobilisé	Affecté par des instances internes – fonds tirés des pénalités administratives	Actif net non affecté	Total	Total
Actif net, au début de l'exercice	4 581 004 \$	2 109 406 \$	4 518 968 \$	11 209 378 \$	13 609 716 \$
Déficit des revenus sur les dépenses	(1 562 548)	(78 703)	(643 966)	(2 285 217)	(2 400 338)
Placement dans des immobilisations au cours de l'exercice	1 678 213	–	(1 678 213)	–	–
ACTIF NET, à la fin de la période	4 696 669 \$	2 030 703 \$	2 196 789 \$	8 924 161 \$	11 209 378 \$

ÉTAT DES FLUX DE TRÉSORERIE

EXERCICE CLOS LE 31 MARS 2024

	2024	2023 Après redressement (Note 2b)
Rentrées (sorties) de fonds nettes liées aux activités suivantes :		
EXPLOITATION		
Déficit des revenus sur les dépenses	(2 285 217) \$	(2 400 338) \$
Rajustement pour les charges non pécuniaires :		
Amortissement des immobilisations	1 562 548 \$	1 447 009 \$
	1 562 548 \$	1 447 009 \$
Variations du fonds de roulement hors caisse :		
Comptes débiteurs	(4 102 879) \$	1 088 677 \$
Montant dû par la province	(1 880 700)	(356 847)
Dépôts et charges payées d'avance	(425 447)	(264 958)
Comptes créditeurs et charges à payer	2 147 441	2 634 323
	(4 261 585) \$	3 101 195 \$
Rentrées nettes provenant des activités de fonctionnement	(4 984 254) \$	2 147 866 \$
IMMOBILISATIONS		
Achats de biens immobilisés	(1 678 213) \$	(1 762 702) \$
Rentrées nettes utilisées pour des activités d'immobilisation	(1 678 213) \$	(1 762 702) \$
VARIATION NETTE DE L'ENCAISSE	(6 662 467) \$	385 164 \$
Encaisse, au début de l'exercice	14 373 849	13 988 685
Encaisse, à la fin de l'exercice	7 711 382 \$	14 373 849 \$

Voir les notes afférentes aux états financiers.

NOTES AFFÉRENTES AUX ÉTATS FINANCIERS

31 MARS 2024

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.

Aux termes de la *Loi de 1998 sur la Commission de l'énergie de l'Ontario* (la « Loi sur la CEO »), la CEO est une société sans capital-actions. Elle est autorisée à financer entièrement ses coûts de fonctionnement auprès des participants au marché du gaz et de l'électricité.

À titre d'organisme de Son 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 SP 4270, qui reflètent les principales conventions comptables.

L'actif net de la CEO est présenté et constaté comme suit :

- Actif net non affecté – comprend l'actif net cumulé des revenus d'exploitation par rapport aux dépenses;
- Placement en actif immobilisé – représente le placement net dans les immobilisations de la CEO. Les montants requis pour l'achat d'immobilisations sont transférés de l'actif net non affecté à des placements dans les immobilisations;
- Affecté par des instances internes – le fonds tiré des pénalités administratives représente les pénalités imposées aux participants au marché individuel en vertu de l'article 112.5 de la Loi sur la CEO, y compris les intérêts gagnés.

b) Changements aux conventions comptables – Mise en œuvre de la section SP 3400, Revenus

Le 1^{er} avril 2023, la CEO a mis en œuvre la section SP 3400, Revenus, conformément aux dispositions transitoires énoncées dans la Norme et aux exigences de modification des conventions comptables énoncées dans la section SP 2120, Modifications comptables. Les répercussions de la mise en œuvre de la section SP 3400 sont décrites ci-dessous.

La section SP 3400 établit des normes sur la façon de comptabiliser et de déclarer les types communs de revenus dans le secteur public qui ne sont pas abordés dans une norme individuelle dans le Manuel de comptabilité pour le secteur public. Plus précisément, la section SP 3400 établit une distinction entre les revenus découlant d'opérations qui comprennent : les obligations de rendement (« opérations de change »), et les transactions qui n'ont pas d'obligations de rendement (« opérations sans contrepartie »).

La CEO a adopté la norme le 1^{er} avril 2023 et a appliqué rétroactivement les exigences de la norme avec retraitement de la période précédente.

2. PRINCIPALES CONVENTIONS COMPTABLES (A CONTINUÉ)

Transactions avec les obligations de rendement

En vertu de la section SP 3400, la CEO reconnaît les revenus tirés des opérations d'échange lorsqu'elle s'acquitte d'une obligation de rendement en fournissant les biens ou les services promis à un payeur. La CEO s'acquitte d'une obligation de rendement lorsque le contrôle des avantages associés au bien ou au service a été transféré au payeur. Le contrôle de l'avantage revient au payeur sur une période donnée ou à un moment donné, selon les caractéristiques des biens ou services promis. Les revenus sont mesurés au montant de contrepartie auquel la CEO s'attend à avoir droit en échange des biens ou des services promis.

Transactions sans les obligations de rendement

En vertu de la section SP 3400, la CEO comptabilise les revenus provenant d'opérations autres que des opérations de changement lorsqu'elle a le pouvoir législatif de réclamer ou de conserver une entrée de ressources économiques et qu'elle identifie une transaction ou un événement passé qui donne lieu à un actif. Les revenus sont mesurés au montant de la trésorerie ou des équivalents de trésorerie reçus ou à recevoir.

La mise en œuvre de la section SP 3400 a eu une incidence importante sur la comptabilisation par la CEO des recouvrements des coûts généraux et des coûts liés au processus réglementaire – instances et consultations. Vous trouverez ci-dessous une description de l'incidence sur chaque source de revenus :

- **Recouvrements des coûts généraux** – Auparavant, la CEO reportait les revenus des recouvrements de coûts prévus au budget qui dépassaient les dépenses réelles engagées au cours de l'exercice. La section SP 3400 exige que la CEO comptabilise les revenus lorsqu'elle a exercé son pouvoir législatif pour obliger une personne ou un organisme à payer le montant qu'elle a établi.
- **Coûts liés au processus réglementaire** – Auparavant, la CEO comptabilisait les revenus reportés des recouvrements de coûts prévus au budget qui dépassaient les dépenses réelles engagées au cours de l'exercice. La section SP 3400 exige que la CEO comptabilise les revenus lorsqu'elle a exercé son pouvoir législatif pour obliger une personne ou un organisme à payer le montant qu'elle a établi.
- **Amortissement des revenus reportés liés aux immobilisations** – Auparavant, l'Agence reportait une partie des revenus provenant des montants qu'elle facturait dans le cadre du recouvrement de ses propres coûts en capital. La section SP 3400 exige que la CEO comptabilise les revenus lorsqu'elle a exercé son pouvoir législatif pour obliger une personne ou un organisme à payer le montant qu'elle a établi.

Les conventions comptables de l'Agence pour ses sources de revenus sont présentées en détail à la note 2c ci-dessous. Le montant du rajustement pour chaque poste des états financiers affecté par l'adoption de la section SP 3400 pour l'exercice actuel et les exercices précédents est présenté dans le tableau ci-dessous.

(i) Impact sur l'excédent ou le déficit annuel

	Exercice clos le 31 mars 2023
Excédent des revenus sur les dépenses	550 572 \$
Revenus	
Augmentation (diminution) due au changement du moment de la comptabilisation pour :	
Recouvrements des coûts généraux	(972 528)
Coûts liés au processus réglementaire – instances et consultations	(531 373)
Amortissement des revenus reportés liés aux immobilisations	(1 447 009)
	<u>(2 950 910)</u>
Déficit des revenus sur les dépenses – tel que redressé pour l'adoption de la section SP 3400	(2 400 338) \$

2. PRINCIPALES CONVENTIONS COMPTABLES (A CONTINUÉ)

(ii) Impact sur l'actif, le passif, la dette nette et l'excédent ou le déficit cumulé

En date du 1^{er} avril 2022	Comme indiqué précédemment	Rajustements SP 3400	Tel que redressé
Comptes débiteurs	1 595 740 \$	910 278 \$	2 506 018 \$
Coûts liés au processus réglementaire à évaluer	1 318 974	(1 318 974)	–
Revenus reportés	1 180 266	(1 180 266)	–
Revenus reportés liés aux immobilisations	4 265 312	(4 265 312)	–
Réserve de fonctionnement	7 014 000	(7 014 000)	–
Actif net : Actifs nets affectés par des instances internes	1 558 834	(1 558 834)	–
Actif net : Placement en actif immobilisé	–	4 265 312	4 265 312
Actif net : Affecté par des instances internes – fonds tirés des pénalités administratives	–	1 558 834	1 558 834
Actif net : Non affecté	–	7 785 571	7 785 571

En date du 31 mars 2023	Comme indiqué précédemment	Rajustements SP 3400	Tel que redressé
Comptes débiteurs	877 154 \$	540 187 \$	1 417 341 \$
Coûts liés au processus réglementaire à évaluer	1 480 256	(1 480 256)	–
Revenus reportés	945 036	(945 036)	–
Revenus reportés liés aux immobilisations	4 581 005	(4 581 005)	–
Réserve de fonctionnement	4 514 000	(4 514 000)	–
Actif net : Actifs nets affectés par des instances internes	2 109 406	(2 109 406)	–
Actif net : Placement en actif immobilisé	–	4 581 005	4 581 005
Actif net : Affecté par des instances internes – fonds tirés des pénalités administratives	–	2 109 406	2 109 406
Actif net : Non affecté	–	4,518,967	4,518,967

2. PRINCIPALES CONVENTIONS COMPTABLES (A CONTINUÉ)

c) Constatation des produits

Recouvrement des coûts généraux

En vertu de l'article 26 de la *Loi sur la CEO*, la CEO a le pouvoir législatif de recouvrer toutes les dépenses qu'elle a engagées dans l'exercice des pouvoirs ou fonctions que lui attribue la Loi ou toute autre loi. En vertu de la Loi, chaque personne ou organisation dont les coûts sont évalués par la CEO doit payer la quote-part qui est fixée à son égard. Par conséquent, la CEO comptabilise les revenus lorsqu'elle oblige une personne ou une organisation à payer une quote-part; et ce en facturant ces coûts sur une base trimestrielle. Le montant constaté est le net de tout montant que la CEO ne s'attend pas à pouvoir obtenir des payeurs.

Coûts liés au processus réglementaire – Programme ontarien d'aide relative aux frais d'électricité (POAFE)

L'article 79.2 de la Loi, ainsi que le *Règlement de l'Ontario 14/18* pris en vertu de la Loi, permet à la CEO de recouvrer de la province toutes les dépenses qu'elle a engagées dans l'administration du POAFE. La CEO comptabilise les coûts liés au processus réglementaire – POAFE lorsque les coûts connexes sont engagés.

Coûts liés au processus réglementaire – instances et consultations

En vertu de l'article 30 de la *Loi sur la CEO*, 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 instance relative aux avis et aux observations visées à l'article 45 ou 70.2 ou à toute autre consultation que la Commission entreprend. La CEO comptabilise les revenus lorsqu'elle rend une décision d'attribution des coûts à une personne ou à une organisation pour payer ses coûts. Le montant constaté est le net de tout montant que la CEO ne s'attend pas à pouvoir obtenir des payeurs.

Pénalités administratives

En vertu de l'article 112.5 de la *Loi sur la CEO*, la CEO a le pouvoir législatif d'ordonner à une personne de payer une pénalité administrative pécuniaire si elle est convaincue qu'une personne a contrevenu à une disposition exécutoire, au sens de la Loi. Les revenus sont constatés lorsque la CEO a rendu une ordonnance exigeant le paiement d'une amende ou d'une pénalité et que la première des éventualités suivantes s'est produite : le dépôt d'une promesse de conformité volontaire; la date d'appel de l'ordonnance expire; ou tous les droits d'appel sont épuisés et l'ordonnance devient définitive. Les revenus constatés correspondent au montant de l'encaisse reçue ou à recevoir.

Les revenus provenant des pénalités administratives sont limités à l'interne pour appuyer les activités liées à l'éducation des consommateurs, à la sensibilisation et à d'autres activités dans l'intérêt public.

Droits de permis et d'enregistrement annuels

La CEO délivre divers permis, notamment pour la distribution, le transport, la production, l'entreposage, le détaillant, le grossiste, le fournisseur de compteurs divisionnaires et le négociant de gaz. La CEO reconnaît les droits de permis lorsqu'elle délivre un permis au demandeur.

Le titulaire de permis doit payer des droits d'enregistrement annuels pour chaque année de son permis. Les droits d'enregistrement annuels sont constatés lorsque la CEO émet une facture à l'intention du titulaire de permis, soit le net des montants que la CEO ne s'attend pas à pouvoir obtenir du payeur.

d) Immobilisations

Les immobilisations sont comptabilisées au coût moins l'amortissement cumulé. L'amortissement est calculé selon la méthode linéaire sur la durée de vie utile estimative des actifs, à compter de l'exercice suivant l'acquisition, 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	jusqu'à la fin du bail

2. PRINCIPALES CONVENTIONS COMPTABLES (A CONTINUÉ)

e) Instruments financiers

Les instruments financiers de la CEO sont l'encaisse, les comptes débiteurs, les comptes créditeurs et les charges à payer et les montants à recevoir de la province.

- L'encaisse est mesurée au coût. Comme l'encaisse est assujettie à un risque négligeable de variation de la valeur, la valeur comptable se rapproche de la juste valeur.
- Les comptes débiteurs, les comptes créditeurs et les charges à payer, ainsi que les montants à recevoir de la province sont comptabilisés à la juste valeur à la comptabilisation initiale et sont ensuite évalués au coût amorti.

Tous les actifs financiers sont soumis à un test annuel de dépréciation. En cas de dépréciation des actifs financiers, les pertes sont comptabilisées dans l'état des résultats de fonctionnement.

f) Utilisation d'estimations

La préparation des états financiers conformément aux Normes comptables canadiennes pour le secteur public exige que la direction fasse des estimations et pose des hypothèses qui influent sur les montants déclarés de l'actif et du passif à la date des états financiers et sur les montants déclarés des revenus, les charges et les recouvrements de l'exercice. Les postes nécessitant le recours à des estimations importantes comprennent les comptes créditeurs et les charges à payer, ainsi que la durée de vie utile des immobilisations. Les montants réels pourraient différer de ces estimations.

g) Régimes de pension des employés

Les employés à temps plein de la CEO participent au Régime de retraite de la fonction publique, qui est un régime de retraite à prestations déterminées pour les employés de la province et de nombreux organismes provinciaux. La province de l'Ontario, qui est le seul promoteur du Régime, détermine les versements annuels de la CEO au régime. Étant donné que la CEO n'est pas un promoteur du régime de retraite, les gains et les pertes découlant des évaluations actuarielles de la capitalisation prévues par la loi ne sont pas des actifs ou des obligations de la CEO, car le promoteur est responsable de s'assurer que le régime de retraite est financièrement viable. Les dépenses de la CEO se limitent aux cotisations requises au régime décrites à la note 5.

3. IMMOBILISATIONS

	Coût	Amortissement cumulé	Valeur comptable nette 2024	Valeur comptable nette 2023
Mobilier et équipement de bureau	2 387 715 \$	2 251 410 \$	136 305 \$	144 172 \$
Équipement informatique	3 032 014	2 466 289	565 725	639 964
Logiciels afférents	13 467 081	9 663 000	3 804 081	3 570 146
Équipement audiovisuel	330 453	265 895	64 558	65 945
Améliorations locatives	5 485 935	5 359 934	126 001	160 778
Total	24 703 198 \$	20 006 528 \$	4 696 670 \$	4 581 005 \$

4. COMPTES CRÉDITEURS ET CHARGES À PAYER

	2024	2023
Paielements et prestations à payer	7 269 256 \$	7 381 966 \$
Comptes créditeurs et charges à payer	5 118 173	2 858 022
Total des comptes créditeurs et des charges à payer	12 387 429 \$	10 239 988 \$

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.

5. AVANTAGES SOCIAUX FUTURS DES EMPLOYÉS

- a) La contribution de la CEO au Régime de retraite de la fonction publique pour l'exercice 2024 était de 3 003 448 \$ (2 338 487 \$ en 2023) et est comprise dans les coûts liés aux salaires et aux avantages sociaux indiqués dans l'état des résultats de fonctionnement.
- b) 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.

6. ENGAGEMENTS

a) Espace de bureau

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 :

2025 – 9 mois	1 483 582 \$
Total	1 483 582 \$

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 2 046 142 \$ au cours de l'exercice 2024 (1 809 365 \$ en 2023).

b) Programme ontarien d'aide relative aux frais d'électricité

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.

En 2024, 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 sont les suivants :

2025	5 252 042 \$
2026	6 260 319
2027	6 639 993
2028	6 987 207
Total	25 139 561 \$

7. 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, car ils sont détenus dans des comptes portant intérêt d'une institution financière. Le taux d'intérêt moyen sur les soldes de trésorerie était de 5,18 % (3,25 % en 2023).

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 2024	<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 réglementaire – instances et consultations	1 105 114 \$	23 983 \$	3 391 507 \$	– \$	4 520 604 \$
Recouvrement des coûts généraux	22 905	16 371	–	–	39 276
Droits de permis et d'enregistrement annuels	–	–	–	4 801	4 801
Pénalité administrative	10 000	–	–	–	10 000
Recouvrement de la TVH	900 395	–	–	–	900 395
Intérêts courus à recevoir	45 144	–	–	–	45 144
Total	2 083 558 \$	40 354 \$	3 391 507 \$	4 801 \$	5 520 220 \$

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 réglementaire – instances et consultations	613 878 \$	2 731 \$	7 202 \$	12 793 \$	636 604 \$
Recouvrement des coûts généraux	26 868	15 440	–	–	42 308
Pénalité administrative	15 000	–	–	–	15 000
Recouvrement de la TVH	653 985	–	–	–	653 985
Intérêts courus à recevoir	69 444	–	–	–	69 444
Total	1 379 175 \$	18 171 \$	7 202 \$	12 793 \$	1 417 341 \$

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 et des comptes débiteurs pour régler tous les passifs à court terme. Depuis le 31 mars 2024, la CEO a une encaisse de 7 711 382 \$ (14 373 849 \$ en 2023) et un solde de comptes débiteurs de 5 520 220 \$ (1 417 341 \$ en 2023) pour régler le passif à court terme de 12 387 429 \$ (10 239 988 \$ en 2023).

8. OPÉRATIONS ENTRE ENTITÉS APPARENTÉES

La province de l'Ontario est un apparenté puisqu'elle est l'entité responsable du contrôle de la CEO. Toutes les opérations entre entités apparentées ont été constatées 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 (SIERE), Ontario Power Generation, Hydro One, la Société financière de l'industrie de l'électricité de l'Ontario et la province de l'Ontario ont totalisé 13 372 631 \$ (13 589 928 \$ en 2023) et le montant est inscrit dans le recouvrement des coûts généraux et les coûts liés au processus réglementaire – instances et consultations dans l'état des résultats de fonctionnement.

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 14 811 \$ (26 735 \$ en 2023) et le montant est inclus dans « Technologie » et « Bureaux et administration » dans l'état des résultats de fonctionnement.
- Infrastructure Ontario a fourni des services immobiliers et de location de 32 275 \$ (néant en 2023) qui sont inclus dans les services de consultation et les services professionnels dans l'état des résultats de fonctionnement.
- La CEO a conclu un accord avec la SIERE sur une étude conjointe. La SIERE a recouvré des services de consultation de 191 875 \$ (néant en 2023) qui sont inclus dans les services de consultation et les services professionnels dans l'état des résultats de fonctionnement.

La CEO conclut occasionnellement des accords de détachement avec le personnel d'autres entités gouvernementales afin de bénéficier de la compréhension des perspectives d'autres acteurs du secteur :

- Le ministère de l'Énergie a recouvré les salaires du personnel détaché, qui s'élevaient à 116 622 \$ (néant en 2023) et sont inclus dans les salaires et avantages sociaux dans l'état des résultats de fonctionnement.

Les opérations entre entités apparentées relatives aux avantages sociaux futurs des employés sont consignées à la note 5.

9. EVENTUALITÉS

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. Tout règlement sera constaté au moment du règlement.

10. CHIFFRES COMPARATIFS

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

DIRECTEURS

PERSONNES NOMMÉES ET RÉMUNÉRATION

NOM	DATE DE NOMINATION	DURÉE DE NOMINATION LA PLUS RÉCENTE	RÉMUNÉRATION TOTALE (DU 1 ^{er} AVRIL 2023 AU 31 MARS 2024)
Glenn O'Farrell (Président intérimaire)	1 ^{er} oct. 2020	Du 1 ^{er} oct. 2022 au 30 sept. 2024**	65 150 \$
Richard Dicerni (Ancien président)	1 ^{er} oct. 2020	Du 1 ^{er} oct. 2022 au 30 sept. 2025*	23 125 \$
Curtis G. Allen	12 août 2021	Du 12 août 2023 au 11 août 2025	21 165 \$
Carla Carmichael	16 déc. 2023	Du 16 déc. 2023 au 15 déc. 2025	6 375 \$
Marika Hare	12 août 2021	Du 12 août 2023 au 11 août 2025	15 300 \$
Henry John Knubley	1 ^{er} oct. 2020	Du 1 ^{er} oct. 2022 au 30 sept. 2024	17 595 \$
Carole Malo	16 déc. 2021	Du 16 déc. 2021 au 15 déc. 2023	14 025 \$
Gerald A. Moncrief	1 ^{er} oct. 2020	Du 1 ^{er} oct. 2022 au 30 sept. 2024	21 420 \$
Marie C. Oswald	1 ^{er} oct. 2020	Du 1 ^{er} oct. 2022 au 30 sept. 2025	18 870 \$
Geoffrey Owen	2 sept. 2021	Du 2 sept. 2023 au 1 ^{er} sept. 2026	24 735 \$
Navneet Sekhon	24 févr. 2022	Du 24 févr. 2022 au 23 févr. 2024	19 635 \$
TOTAL			247 395 \$

* Il a démissionné le 31 juillet 2023

** Président intérimaire à compter du 1^{er} août 2023

MEMBRES DES COMITÉS DU CONSEIL D'ADMINISTRATION

(au 31 mars 2024)

COMITÉ D'ARBITRAGE	COMITÉ DES FINANCES ET DES RISQUES	GROUPE DE TRAVAIL SUR LES LETTRES DE DIRECTION
- Marie C. Oswald – présidente - Marika Hare - Gerald A. Moncrief	- Gerald A. Moncrief – président - Carla Carmichael* - Curtis G. Allen	- Geoffrey Owen – président - Carla Carmichael* - Curtis G. Allen - Henry John Knubley

*Participation aux réunions du comité

CONTACTEZ-NOUS

Pour les demandes de renseignements et les plaintes des consommateurs :

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 :

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

Travail politique :

www.EngageWithUs.oeb.ca

Pour la version française, utilisez notre outil de traduction Google dans le coin supérieur droit de la page Web.

Pour les demandes de renseignements des médias :

Courriel : oebmedia.ca

À Toronto : 416-544-5171

Téléphone (siège social) :

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

Site Web :

www.oeb.ca/fr

Médias sociaux :



Commission de l'énergie de l'Ontario



CommEnergieOnt



Commission de l'énergie de l'Ontario



www.oeb.ca/fr



Commission
de l'énergie
de l'Ontario