



Ontario Energy Board Commission de l'énergie de l'Ontario

Document d'information

NOUVEAU CADRE DE MOBILISATION DES CONSOMMATEURS DE LA CEO

Donner une voix plus forte aux consommateurs d'énergie de l'Ontario

La Commission de l'énergie de l'Ontario (CEO) croit en la nécessité de mieux tenir compte de la voix des consommateurs résidentiels et des petites entreprises locales au sein de ses processus décisionnels. Plus nous consulterons nos clients, plus il nous sera possible de prendre des décisions qui tiennent compte de leurs besoins et priorités.

Grâce à notre cadre de mobilisation des consommateurs, l'accès à nos processus deviendra plus facile et plus convivial. Nous présentons une nouvelle approche globale visant à favoriser la participation et l'habilitation des consommateurs d'électricité et de gaz naturel au sein du processus décisionnel de la CEO. Cette approche vise à sensibiliser les consommateurs, à leur fournir une information plus accessible et à favoriser leur participation aux audiences de la CEO.

Rendre la participation plus facile et plus accessible

Les nouvelles formes de participation incluent entre autres un site Web amélioré pour les consommateurs, des rencontres et des audiences dans les communautés touchées par les décisions de la CEO, des représentants des consommateurs à l'échelle régionale, la désignation d'une personne responsable des contacts avec la CEO et la mise en place de nouveaux systèmes d'avis aux consommateurs. Toutes ces améliorations s'ajoutent à nos outils de mobilisation existants, qu'il s'agisse de nos avis dans les journaux et sur le Web, des lettres de commentaires et de la possibilité d'obtenir le statut d'intervenant.

Élaborer un modèle d'intervention plus fort

Le modèle actuel représente bien les intérêts de l'ensemble de nos consommateurs, mais à l'échelle locale, les consommateurs résidentiels et les petites entreprises ont besoin de mieux faire entendre leurs voix. Le modèle d'intervention actuel continuera de permettre l'expression de ces intérêts plus larges, mais il sera complété par le nouveau cadre de mobilisation de la CEO qui favorisera la participation directe des clients individuels.

Abattre les barrières

Les participations individuelles ont toujours été les bienvenues. Toutefois, le processus décisionnel actuel de la CEO est un mécanisme d'audience formel qui se déroule dans un contexte légaliste. C'est une démarche qui peut s'avérer intimidante pour plusieurs personnes. De plus, les audiences de la CEO se déroulent à Toronto, ce qui peut constituer un obstacle pour les résidents des autres régions de l'Ontario.

Bâtir un meilleur système, dans l'intérêt du public

Notre objectif vise à permettre aux consommateurs de participer pleinement aux décisions qui ont un impact sur leurs dépenses. Plus précisément, les consommateurs :

- jouiront de nouvelles façons de participer;
- auront accès à une information plus complète sur les sujets qui les concernent, par exemple les changements de taux et les services que ces tarifs leur permettront de recevoir;
- pourront savoir si les sociétés de services publics ont déposé des requêtes de tarifs auprès de la CEO qui pourraient les affecter;
- pourront se renseigner sur la façon de participer et de faire entendre leur voix;
- comprendront mieux ce qu'ils peuvent recevoir pour l'argent dépensé et la valeur qu'ils obtiennent de leurs services publics.

Les entreprises locales de services publics doivent continuer de consulter leurs clients.

Les services publics sont présentement tenus de consulter leurs clients dans le cadre de l'élaboration de leurs requêtes de tarifs. Leurs processus seront complétés par le nouveau cadre de mobilisation, puisqu'ils devront participer aux rencontres de la CEO dans les communautés locales et présenter leurs requêtes lors des audiences tenues dans les territoires qu'ils desservent. De plus, ils devront toujours consulter leurs clients afin de recueillir leurs commentaires sur les requêtes de tarifs.

Étapes suivantes

La CEO prévoit achever les détails du cadre de mobilisation des consommateurs d'ici l'automne 2016. Les travaux sont en cours et la CEO demande présentement les commentaires des intervenants et des membres de l'industrie et en fera tout autant sous peu pour les consommateurs.

Certains outils de mobilisation des consommateurs seront déjà offerts à l'automne 2016, tels que les rencontres dans les communautés locales et les canaux de notification améliorés. Les autres éléments du cadre de mobilisation devraient être mis en place au cours de l'année prochaine.

Nous voulons avoir vos commentaires.

Pour de plus amples renseignements,

veuillez consulter le site :

OntarioEnergyBoard.ca/ConsumerVoice

Consumer.Voice@OntarioEnergyBoard.ca