



Ontario Energy Board

Commission de l'énergie de l'Ontario

NOUVEAU CADRE DE MOBILISATION DES CONSOMMATEURS DE LA CEO Foire aux questions

- **Qu'est-ce que ce nouveau cadre de mobilisation des consommateurs présenté par la Commission de l'énergie de l'Ontario (CEO)?**

Le cadre de mobilisation des consommateurs est une nouvelle approche globale de la CEO 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 ciblée et accessible et à favoriser leur participation aux audiences de la CEO.

Ce cadre de mobilisation englobe un ensemble d'outils – existants et nouveaux – qui :

- aideront les consommateurs à mieux comprendre le processus réglementaire de la CEO;
 - permettront aux consommateurs d'avoir accès aux audiences de la CEO et d'y participer;
 - veilleront à faire entendre la voix des consommateurs;
 - tiendront compte du point de vue des consommateurs dans les décisions de la CEO.
-
- **Présentement, la CEO tient-elle compte du point de vue des consommateurs dans ses processus décisionnels?**

Oui, tout à fait, les intérêts plus généraux de nos consommateurs sont bien représentés dans le modèle actuel. Les intérêts des consommateurs sont généralement représentés par le personnel et les intervenants de la CEO qui agissent au nom des consommateurs. Le nouveau cadre de mobilisation de la CEO offre aux clients résidentiels et aux petites entreprises de nouveaux moyens de participer directement aux processus décisionnels.

- **Pour quelles raisons ces changements sont-ils apportés?**

La CEO désire donner plus de poids à la voix des consommateurs résidentiels et des petites entreprises locales. Plus nous consulterons nos clients, mieux nous serons informés pour prendre des décisions.

C'est la raison pour laquelle nous travaillons à rendre l'accès à nos processus plus facile et plus convivial. 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. En simplifiant nos processus et en tenant des audiences dans les communautés, à l'échelle locale, nous visons à mieux habiliter et mobiliser les consommateurs d'énergie de l'Ontario.

- **Quels sont les éléments nouveaux?**

La participation des consommateurs a toujours été la bienvenue. Grâce à ce nouveau cadre de mobilisation et aux outils qui y seront ajoutés, leur participation sera plus facile et plus accessible. Les clients qui ne peuvent pas ou ne désirent pas s'engager en personne pourront se faire entendre en salle d'audience ou participer dans leur communauté. Voici quelques nouvelles façons de participer :

- Un site Web amélioré pour les consommateurs
- Des rencontres et des audiences au sein des communautés touchées par les requêtes de tarifs et les décisions de la CEO
- Des représentants des consommateurs à l'échelle régionale
- La désignation d'une personne responsable des contacts avec la CEO
- Un nouveau système d'avis aux consommateurs, mieux ciblé que les avis publiés dans les journaux pour annoncer les nouvelles requêtes de tarifs, et de nouveaux modes de participation pour les consommateurs.

Ces mesures s'ajoutent aux moyens de participation existants, notamment :

- Avis dans les journaux locaux
- Avis sur le site Web de la CEO
- Lettres de commentaires
- Intervention au nom des consommateurs

Pour obtenir plus de renseignements sur les façons d'accéder aux audiences de la CEO, visitez le site :

OntarioEnergyBoard.ca/ConsumerVoice

- **Quel sera l'impact de ces changements pour les consommateurs d'énergie?**

Notre objectif consiste 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 et de faire entendre leur voix dans la salle d'audience de la CEO;
- 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 présenté à la CEO des requêtes de tarifs qui pourraient les affecter;
- comprendront mieux ce qu'ils peuvent recevoir pour l'argent dépensé et la valeur qu'ils obtiennent de leurs services publics.

- **Ce nouveau cadre de mobilisation permettra-t-il de réduire les tarifs?**

La CEO croit que des consommateurs mobilisés et mieux informés inciteront les sociétés de services publics à multiplier leurs efforts pour atteindre une meilleure efficacité. Ce nouveau cadre de mobilisation fournit aux consommateurs une occasion de communiquer directement avec leur fournisseur local de services publics et avec la CEO. Ils pourront poser des questions et ainsi mieux comprendre ce qu'ils obtiennent pour leur argent.

Le nouveau cadre de mobilisation fournira aux consommateurs une plus grande participation aux processus décisionnels de la CEO. La CEO entendra ainsi les points de vue, les préoccupations et les questions des consommateurs directement concernés à l'échelle locale, tous ceux à qui il revient de payer les factures.

Grâce à l'apport de tous ces points de vue, la CEO sera mieux informée au moment de décider si les tarifs exigés par les fournisseurs de services publics sont justes et raisonnables.

- **Ce nouveau cadre de mobilisation fera-t-il augmenter les tarifs? Combien tout cela coûtera-t-il?**

Les coûts associés à cette démarche seront modestes et fourniront une valeur bien supérieure aux investissements requis. Les consommateurs pourront faire entendre leur voix et participer activement aux processus décisionnels de la CEO qui les touchent directement.

- **Quel sera l'impact de ce nouveau cadre de mobilisation pour mon fournisseur de services publics?**

Les fournisseurs de services publics sont tenus de consulter leurs clients dans le cadre de l'élaboration de leurs requêtes de tarifs. Ils devront également participer aux rencontres locales.

Les fournisseurs de services publics seront informés que la CEO tiendra des réunions avec les représentants des consommateurs dans leurs communautés, en vue de recueillir leurs commentaires lorsque des requêtes de tarifs importantes sont présentées à la CEO.

Des audiences pourront également être tenues dans l'une ou plusieurs des communautés desservies par un fournisseur de services publics.

- **Les fournisseurs d'électricité et de gaz naturel seront-ils tous affectés de la même manière?**

Oui, le cadre de mobilisation de la CEO s'applique aux fournisseurs d'électricité et de gaz naturel.

- **Quel est le rôle du représentant des consommateurs et comment puis-je savoir qui me représente?**

À partir de 2017, la CEO dirigera l'affectation des représentants qui seront disponibles localement dans les communautés touchées par une demande de changement de tarif.

Le représentant aura pour mandat :

- de prendre contact avec les clients résidentiels et les petites entreprises à l'échelle locale;
- de recueillir l'information, les commentaires, les questions et les opinions auprès des clients résidentiels et des petites entreprises;
- de défendre les intérêts de ces clients au cours de l'audience.

La CEO travaille toujours à mettre au point tous les détails de ce nouveau modèle de représentation des clients, en ce qui a trait notamment au nombre de représentants, aux compétences recherchées et aux régions géographiques à desservir. Il est prévu que tous les éléments du cadre de mobilisation seront complétés au cours de l'année prochaine.

- **J'aimerais vous transmettre mes idées sur ce nouveau cadre de mobilisation. Comment puis-je les faire parvenir à la CEO?**

Faites-nous parvenir vos réactions et vos commentaires. Écrivez-nous à l'adresse suivante : Consumer.Voice@ontarioenergyboard.ca. Nous serons heureux d'en prendre connaissance.