

20

20

**PLAN D'ACTIVITÉS
2022-2025**

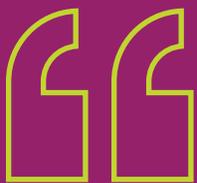


**COMMISSION
DE L'ÉNERGIE
DE L'ONTARIO**

TABLE DES MATIÈRES

MESSAGE COMMUN DU PRÉSIDENT DU CONSEIL D'ADMINISTRATION ET DE LA DIRECTRICE GÉNÉRALE DE LA CEO	03
INTRODUCTION	05
ANALYSE ENVIRONNEMENTALE	09
ORIENTATION STRATÉGIQUE	13
Orientation stratégique	14
Hypothèses clés de planification	14
SCHÉMA STRATÉGIQUE : THÈMES ET OBJECTIFS	15
Objectif stratégique 1 : Évoluer pour devenir un organisme de réglementation du premier quartile	19
Objectif stratégique 2 : Protéger le public	24
Objectif stratégique 3 : Améliorer le rendement du secteur de l'énergie	28
Objectif stratégique 4 : Faciliter l'innovation	31
MESURER LES RÉSULTATS	39
PLAN FINANCIER	41
Plan financier, section 26	43
Plan financier, section 30	44
STRATÉGIE EN MATIÈRE DE DOTATION EN PERSONNEL, DE RESSOURCES HUMAINES ET DE RÉMUNÉRATION	45
IDENTIFICATION DES RISQUES, ÉVALUATION ET STRATÉGIES D'ATTÉNUATION	48
INITIATIVES IMPLIQUANT DES TIERS	51
IMMOBILIER	53
PLAN RELATIF AUX TECHNOLOGIES DE L'INFORMATION ET À LA PRESTATION DES SERVICES ÉLECTRONIQUES	55
PLAN DE COMMUNICATION	57

MESSAGE COMMUN DU
PRÉSIDENT DU CONSEIL
D'ADMINISTRATION ET DE
LA DIRECTRICE GÉNÉRALE
DE LA CEO



Nous continuons de nous concentrer sur le soutien à la reprise économique post-pandémie de notre province, la transition énergétique et la tendance mondiale vers la cible de zéro émission nette. Nos valeurs – responsabilité, transparence, motivation et réflexion – demeurent le fondement de notre travail.

Avec la publication de son plan d'activités 2022-2023 à 2024-2025 (le Plan), la CEO accroît ses efforts pour devenir un organisme de réglementation du premier quartile et renforce son engagement envers ses thèmes stratégiques : la responsabilité, la certitude, l'efficacité, l'efficience, l'indépendance et l'innovation.

Ce nouveau plan triennal marque notre deuxième exercice dans le cadre de notre mandat de modernisation et témoigne de notre détermination à favoriser la confiance entre la CEO et les entités que nous réglementons et la population de l'Ontario, que nous servons. Le plan continu triennal met l'accent sur l'exercice 2022-2023 et comprend des budgets visionnaires pour 2023-2024 et 2024-2025. Il concorde également avec la deuxième année du plan stratégique quinquennal de la CEO, publié en 2021.

Depuis la publication de notre dernier plan d'activités, nous avons procédé à des changements significatifs et délibérés pour approfondir la mobilisation des intervenants, stimuler l'innovation à l'échelle de l'entreprise et concrétiser notre engagement en faveur de la diversité, de l'équité et de l'inclusion. Nous avons structuré notre équipe de direction afin soutenir notre modernisation, à savoir l'embauche du nouveau Chef de l'exploitation, et la création et dotation du poste de Chef des services généraux et avocate général. De plus, notre commissaire en chef indépendante est soutenue par une équipe de commissaires indépendants hautement qualifiés.

Notre conseil d'administration demeure un organe solide et indépendant. Les directeurs et le président supervisent désormais la gestion des activités et des affaires de la CEO, le président rendant compte au ministre de l'Énergie. En plus du conseil d'administration, la gouvernance et la surveillance sont assurées par les comités du conseil d'administration: le comité d'arbitrage (qui est requis par la loi), et le groupe de travail sur l'innovation, plus récemment créé, dont le mandat est d'anticiper les changements transformationnels dans le secteur de l'énergie, et le comité des finances et du risque, qui reflète la maturité accrue de la CEO.

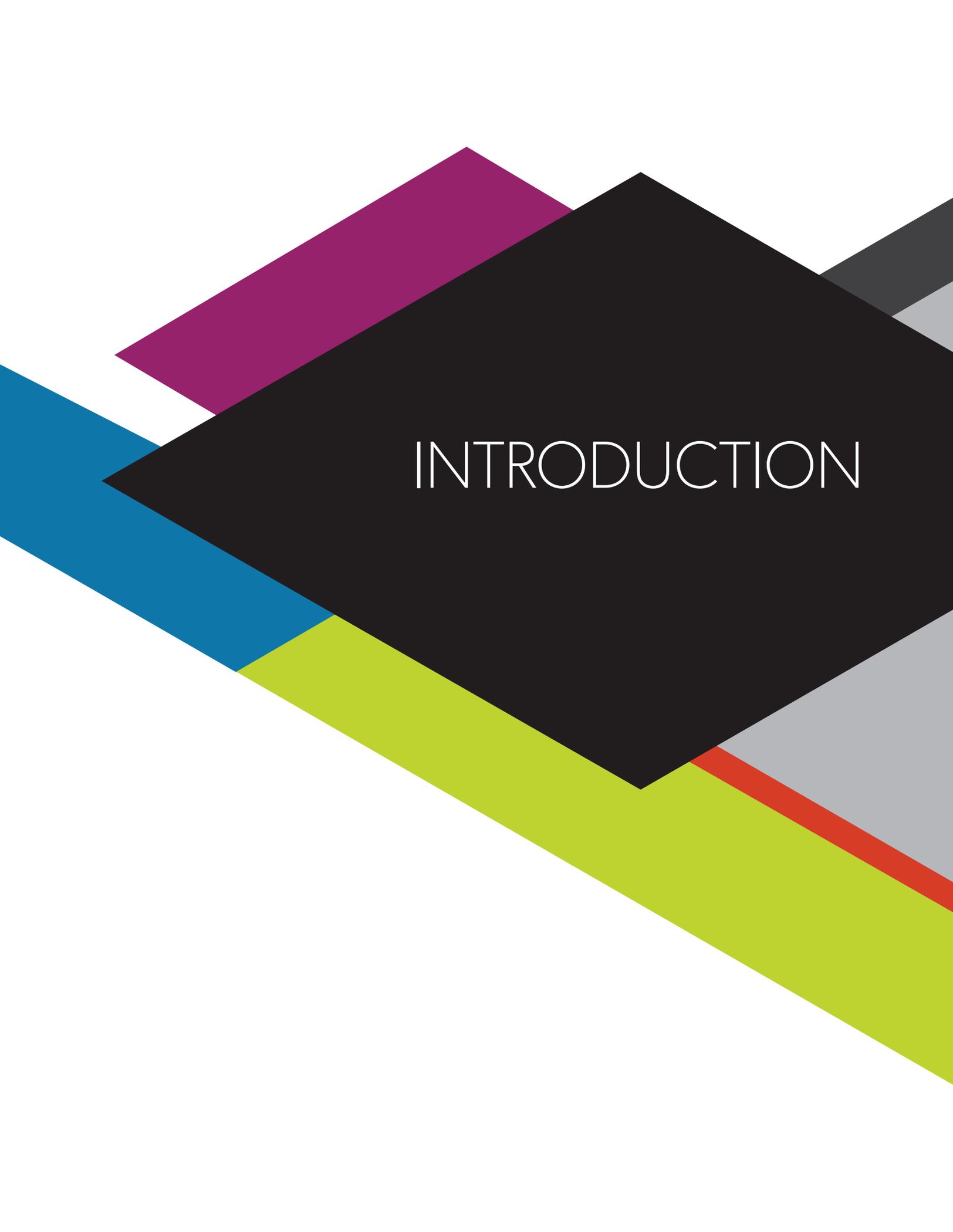
Plusieurs thèmes vont progresser et dominer le travail que nous faisons et les mesures que nous prenons au cours des trois prochaines années. Nous continuons de nous concentrer sur le soutien de la reprise économique post-pandémie de notre province, la transition énergétique et la tendance mondiale vers la cible de zéro émission nette. Nos valeurs – responsabilité, transparence, motivation et réflexion – demeurent le fondement de notre travail.

Nous savons que les intervenants nous observent avec attention – et nous nous en réjouissons. Nous accueillons favorablement leur contribution, leur participation et leur collaboration alors que nous répondons aux besoins du secteur pendant l'évolution et la redéfinition du marché de l'énergie.

Nous reconnaissons également qu'il reste beaucoup à faire et que les attentes demeurent élevées. Nous acceptons les défis auxquels nous sommes confrontés et présentons ce plan au ministre et au sous-ministre de l'Énergie, à qui nous devons rendre des comptes, comme la feuille de route pour la modernisation et la transformation continues de la CEO.

Richard Dicerni
Président

Susanna Zagar
Directrice générale



INTRODUCTION

L'Ontario possède l'un des secteurs énergétiques les plus importants et les plus complexes d'Amérique du Nord. Notre objectif est de promouvoir un secteur de l'énergie durable et fiable qui aide les consommateurs à tirer profit des services de gaz naturel et d'électricité qu'ils reçoivent.

Fondé sur notre plan stratégique et la lettre de mandat publiée par la ministre, le présent plan d'activités met en évidence les activités principales, les initiatives prioritaires et les budgets de la CEO pour 2022-2023 et 2024-2025. Ce plan fait progresser la CEO sur la voie de la modernisation alors qu'elle œuvre pour devenir un organisme de réglementation du premier quartile.

MANDAT

Le secteur énergétique de l'Ontario est un écosystème, un réseau complexe d'organisations qui fonctionnent ensemble pour alimenter l'Ontario en électricité. En tant qu'organisme de réglementation économique indépendant, la CEO surveille les entités qui produisent, transportent et distribuent l'énergie dans l'ensemble de la province afin de protéger les intérêts de millions de consommateurs d'électricité et de gaz naturel. Les consommateurs d'énergie de l'Ontario ont droit à un système énergétique durable et à une bonne valeur pour les services d'électricité et de gaz naturel qu'ils reçoivent, ce qui constitue un point central de notre réglementation. Nous nous efforçons en permanence d'être un régulateur économique efficace et efficient qui jouit de la confiance de la communauté réglementée et du public que nous servons.

Nos objectifs, nos responsabilités et nos pouvoirs sont énoncés dans des lois, règlements et directives. La CEO modernisée sera réactive, numérique, adaptable, agile et progressive dans la réalisation des objectifs législatifs énoncés ci-dessous.

Électricité :

- Informer les consommateurs et protéger leurs intérêts en ce qui concerne les prix et l'adéquation, la fiabilité et la qualité du service d'électricité.
- Promouvoir l'efficacité économique et la rentabilité dans la production, la transmission, la distribution, la vente et la gestion de la demande d'électricité, et faciliter le maintien d'une industrie de l'électricité financièrement viable.
- Promouvoir la conservation de l'électricité et la gestion de la demande d'une manière conforme aux politiques du gouvernement de l'Ontario, notamment en tenant compte de la situation économique des consommateurs.
- Faciliter l'innovation dans le secteur de l'électricité.

Gaz naturel :

- Faciliter la concurrence dans la vente de gaz aux utilisateurs.
- Informer les consommateurs et protéger leurs intérêts en ce qui concerne les prix, la fiabilité et la qualité du service de gaz.
- Faciliter l'expansion rationnelle des systèmes de transmission et de distribution.
- Faciliter le développement rationnel et l'exploitation sûre du stockage de gaz.
- Promouvoir l'économie d'énergie et l'efficacité énergétique conformément aux politiques du gouvernement de l'Ontario, notamment en tenant compte de la situation économique des consommateurs.
- Faciliter le maintien d'une industrie gazière financièrement viable pour le transport, la distribution et le stockage du gaz.
- Promouvoir la communication au sein de l'industrie du gaz.

VISION, MISSION, OBJECTIF

Guidée par des énoncés clairs de vision, de mission, d'objectif et de valeurs, la CEO mènera le changement et la modernisation dans la poursuite de son mandat et la prestation des valeurs publiques pour les Ontariens. Notre vision améliore la qualité de vie en réglementant la fourniture d'énergie par les services publics d'une manière sûre, fiable et abordable. Notre mission donne la priorité à la valeur publique. Notre objectif est de soutenir les consommateurs industriels, commerciaux et résidentiels. Nos valeurs expriment la façon dont nous serons responsables, transparents, motivés et réfléchis alors que nous travaillons fort, faisons les bonnes choses et offrons de la valeur à la population de l'Ontario.



Vision

Être un organisme de réglementation de confiance et 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.



Mission

Offrir une valeur publique grâce à une réglementation avisée et à un processus de prise de décision indépendant qui contribue au développement économique, social et environnemental de l'Ontario.



Objectif

Superviser les marchés de l'énergie provinciaux, protéger les intérêts des particuliers et soutenir l'avancement collectif de la population de l'Ontario.

VALEURS



Responsabilité

Nous sommes responsables devant le public que nous servons par l'intégrité de la gouvernance, la clarté des processus et l'indépendance de la prise de décision.

Transparence

Nous sommes transparents dans l'établissement des objectifs, la mesure des résultats et la divulgation de notre rendement vis-à-vis des parties intéressées et du public.

Motivation

Nous sommes motivés par la volonté de faire les bonnes choses, de travailler fort et d'offrir une valeur ajoutée à la population de l'Ontario ainsi qu'au secteur énergétique en constante évolution que nous réglementons.

Réflexion

Nous abordons chaque jour de manière réfléchie et nous veillons à l'intendance avisée de l'un des secteurs énergétiques les plus complexes et les plus productifs du monde.

GOUVERNANCE

La structure de gouvernance de la CEO est entrée en vigueur le 1er octobre 2020. À l'heure actuelle, notre conseil d'administration, notre directrice générale et nos commissaires sont nommés par le lieutenant-gouverneur en conseil. Pendant la durée de ce plan, la responsabilité de nommer la directrice générale et les commissaires, y compris la commissaire en chef, sera conférée au conseil d'administration.

Le conseil d'administration est responsable de la gouvernance de la CEO et supervise la gestion de ses activités et de ses affaires. Le conseil d'administration compte deux comités, le comité d'arbitrage et le Comité des finances et du risque (CFR), ainsi qu'un Groupe de travail sur l'innovation (GTI). Le comité d'arbitrage reçoit des renseignements de la commissaire en chef et lui fournit en retour des conseils sur l'efficacité et la rapidité de notre travail d'arbitrage, les prévisions de demandes futures, et transmet ces renseignements au conseil d'administration. Le CFR aide le conseil d'administration à superviser la gestion des risques et les affaires financières, y compris les rapports, la divulgation, la conformité, la gestion des risques d'entreprise et la vérification interne à la CEO. Le CFR exerce une surveillance pour s'assurer que la direction agit avec une prudence commerciale raisonnable. Le mandat principal du GTI est d'examiner et de rendre compte au conseil d'administration de ce qui se passe dans le secteur de l'énergie en ce qui concerne la technologie perturbatrice et de ses implications. Le GTI conseillera également le conseil d'administration sur les options dont dispose un régulateur moderne et de premier plan tel que la CEO pour réagir à ces circonstances.

La directrice générale rend compte au conseil d'administration et est responsable de la gestion et des opérations efficaces et efficientes de la CEO. Elle dirige l'équipe exécutive qui comprend également la commissaire en chef, la chef des services généraux et avocate générale, et le chef de l'exploitation, et qui a pour mission d'élaborer, de mettre en œuvre et de produire des rapports sur les activités de la CEO à l'intention du conseil d'administration.



ANALYSE ENVIRONNEMENTALE

Au cours des trois années prévues dans ce plan, la CEO cherchera à atteindre ses objectifs dans un contexte d'évolution des attentes des consommateurs et des intervenants, de priorités multidimensionnelles en matière de politique publique et d'efforts de redressement dans le cadre de la COVID-19. Les changements climatiques, les progrès technologiques, le choix pour les clients et les nouveaux modèles d'affaires continueront à stimuler l'innovation, remettant en question les approches traditionnelles de la prestation de services et des opérations commerciales. Certaines de ces questions sont nouvelles et d'autres évoluent, de sorte que notre rôle de régulateur est rendu plus complexe par la nécessité de s'adapter aux besoins changeants du secteur. Cette analyse environnementale, qui inclut les commentaires des intervenants recueillis lors de la Journée sur les politiques 2021, définit le contexte de ce plan.

Attentes des consommateurs et des intervenants

La relation entre les consommateurs d'énergie et les fournisseurs de services énergétiques est en train de changer.

Influencés par les tendances technologiques et les changements culturels, les consommateurs recherchent des services qui reflètent leurs valeurs et s'alignent sur leur style de vie. Les pionniers du numérique du monde entier ne cessent de relever la barre. Grâce à la numérisation et à un accès sans précédent à l'information, les attentes des consommateurs concernant les services qui leur sont proposés n'ont jamais été aussi élevées. À mesure que le secteur évolue, les consommateurs exigeront une expérience énergétique plus personnalisée et intégrée.

Les consommateurs d'énergie exigent plus de choix. Ils cherchent des moyens de réduire leur empreinte carbone individuelle, de gérer la consommation d'énergie de leur foyer ou de leur entreprise et de réduire les coûts. Ils s'approprient leur consommation d'énergie et imposent aux fournisseurs d'énergie des normes éthiques et environnementales plus strictes. La CEO prévoit que les services publics continueront à poursuivre un large éventail de priorités environnementales, sociales et de gouvernance.

Les interactions croissantes avec d'autres secteurs de l'économie, tels que les transports et les infrastructures, modifieront la portée de la réglementation de l'énergie. La CEO doit être prête à collaborer avec ces secteurs et à favoriser des relations significatives pour atteindre

des objectifs stratégiques généraux. L'un des principaux défis de la CEO sera de cerner des stratégies de mobilisation novatrices tout en s'adaptant aux demandes des intervenants. En offrant plus d'occasions délibérées de rester engagé, la CEO continuera de gagner la confiance du public, de favoriser la transparence et de promouvoir la collaboration dans le secteur de l'énergie.

Contexte de politique publique

La CEO doit être prête et anticiper les futures décisions en matière de politique énergétique. Les décideurs se tourneront vers la CEO pour qu'elle assure l'accessibilité et le choix que les consommateurs exigent tout en répondant à des besoins en constante évolution tels que la numérisation, la décentralisation et la décarbonisation.

Au fur et à mesure que nous nous remettrons de la pandémie de COVID-19, le caractère abordable de l'électricité sera un facteur clé pour les consommateurs, dont beaucoup se remettent des difficultés financières induites par la pandémie de COVID-19 et des pressions de l'inflation. Le secteur de l'énergie devra rendre la vie plus abordable pour les familles, les entreprises et les agriculteurs, avec un accent particulier sur les collectivités rurales, autochtones et du Nord.

Le 30 septembre 2021 a marqué la première Journée nationale de la vérité et de la réconciliation en hommage aux survivants des pensionnats, à leurs familles et à leurs

communautés. Dans le cadre de sa transition, le secteur de l'énergie doit s'employer à faire progresser la réconciliation avec les peuples autochtones – les Premières Nations, les Inuits et les Métis. Le secteur doit continuer à établir des relations durables et de confiance avec les peuples autochtones. Cela sera essentiel pour parvenir à la réconciliation et construire des communautés autochtones durables et résilientes.

Enfin, la CEO doit faire progresser la collaboration avec la Société indépendante d'exploitation du réseau d'électricité (SIERE) et d'autres organismes, comme l'Office de la sécurité des installations électriques (OSIE), pour favoriser la modernisation et répondre aux demandes croissantes du secteur énergétique de l'Ontario.

Changements climatiques et décarbonisation

De plus en plus, les Canadiens s'engagent dans la voie vers la carboneutralité qui incite les communautés, ainsi que les entités privées et publiques, à prendre des mesures significatives pour relever le défi climatique. L'accent étant mis de plus en plus sur l'atténuation des risques climatiques, les organisations qui agissent désormais seront plus résilientes aux défis à venir.

Le secteur de l'énergie de l'Ontario s'efforce activement de composer avec les risques associés aux changements climatiques en renforçant le système énergétique actuel et en adoptant de nouvelles approches en matière d'énergie propre qui généreront de la croissance dans un avenir sans émission de carbone.

La CEO doit s'assurer que l'environnement réglementaire peut soutenir la résilience du système énergétique face à des événements météorologiques extrêmes. Il s'agira notamment de la nécessité d'adopter des approches stratégiques novatrices pour résoudre les nombreuses questions difficiles que soulèvera la décarbonisation en profondeur.

Électrification

L'électrification des bâtiments, des transports et de l'industrie devrait jouer un rôle majeur dans la décarbonisation en remplaçant les sources de carburant à l'origine des émissions de gaz à effet de serre. Le secteur est confronté à une pression croissante pour accélérer la transition vers le transport électrifié. La CEO doit adapter son cadre réglementaire pour permettre l'évolution des modèles d'affaires des services publics et l'innovation afin de réduire la pression exercée sur le réseau d'électricité de l'Ontario par l'électrification. L'échéancier de l'électrification des transports continue de s'accélérer et il est reconnu que la CEO doit faciliter l'intégration efficace des véhicules électriques (VE) et des systèmes de soutien dans le réseau d'électricité provincial. Ayant soutenu le Conseil d'électrification des transports de l'Ontario en tant que membre, la CEO est engagée à trouver des solutions novatrices et à collaborer en permanence avec le gouvernement et l'industrie.

Défis économiques et relance

L'attention est de plus en plus portée sur les plans de rétablissement à long terme et sur une croissance économique soutenue. Les perturbations et les pénuries d'approvisionnement en électricité peuvent avoir des coûts économiques importants pour les entreprises. Les décisions prises aujourd'hui façonneront inévitablement le secteur pendant des décennies.

La reprise post-pandémie entraînera un impératif opérationnel pour favoriser un système énergétique plus sûr, soutenir le développement de grands projets d'infrastructures, promouvoir une croissance économique continue et protéger les intérêts des consommateurs. Cela permettra de créer de nouveaux emplois, ce qui donnera une impulsion majeure à l'emploi et à la croissance économique. Alors que l'Ontario poursuit l'élaboration et la mise en œuvre de son plan de relance post-COVID-19, il existe une fenêtre d'opportunité critique pour le secteur.

La CEO doit trouver des moyens de promouvoir la croissance économique et la productivité, tout en protégeant les intérêts des consommateurs.

Évolution/innovation dans le secteur de l'énergie

Les progrès réalisés dans les technologies de stockage, les petits réacteurs modulaires (PRM), les ressources énergétiques distribuées (RED) et l'utilisation des technologies transactives vont transformer les systèmes énergétiques d'une manière qui semblait improbable il y a cinq ans. Comme la population de l'Ontario devrait augmenter d'environ 35 % au cours des 26 prochaines années¹, les consommateurs se tourneront vers le secteur pour accélérer la capacité énergétique sans émission de carbone afin de répondre à la demande accrue.

Pour faire face à la prolifération de sources d'énergie à faible émission de carbone et renouvelables, le réseau de l'Ontario doit se transformer et permettre un flux de données bidirectionnel entre les dispositifs de RED et les systèmes de contrôle du réseau, ainsi qu'entre les propriétaires ou agrégateurs de RED et les autres acteurs du marché. Cela ajoutera une couche de complexité à la réglementation du secteur de l'énergie.

L'évolution rapide du secteur de l'énergie mettra les régulateurs au défi d'être plus agiles et d'adopter des solutions rentables de manière à accroître la valeur pour les consommateurs d'énergie. La CEO doit accroître la clarté de la réglementation en ce qui concerne le traitement des technologies novatrices afin de stimuler l'investissement et de soutenir l'intégration efficace des RED de sorte que les consommateurs puissent bénéficier des avantages de l'innovation sectorielle.

Risques

Le secteur de l'énergie de l'Ontario subit une transformation numérique stimulée par l'intégration de plus en plus de RED dans le système énergétique. Cette transformation a le potentiel d'améliorer la fiabilité du réseau et de mieux gérer la demande, transformant à terme le réseau électrique en un réseau intelligent.

À mesure que des systèmes plus complexes sont déployés, le réseau devient plus vulnérable aux cyberattaques, ce qui peut mettre en péril la sécurité du système énergétique. La CEO a mis en place une approche solide pour faire face à ces cyber-risques en exigeant des rapports sur l'état de préparation de la cybersécurité à l'échelle du réseau en fonction d'un cadre normalisé, en s'assurant que la SIERE sensibilise aux cyber-risques et en recevant des conseils permanents d'un groupe d'experts de l'industrie. Ces mécanismes sont complétés par une augmentation des rapports et des efforts de la SIERE pour cerner les vulnérabilités et les partager avec le secteur.

Conclusion

Les changements sismiques dans le secteur de l'énergie, ainsi que les attentes dynamiques des consommateurs, signifient que les opérations du passé ne sont tout simplement pas adaptées à l'avenir. De nouveaux modèles de fonctionnement et de nouveaux modes de pensée s'imposent.

¹Ministère des Finances de l'Ontario. (9 juin 2021). Projections démographiques de l'Ontario. <https://www.ontario.ca/fr/page/projections-demographiques-pour-lontario#ref-1>



ORIENTATION
STRATÉGIQUE :
EXÉCUTION DE LA DEUXIÈME
ANNÉE DE NOTRE PLAN
STRATÉGIQUE

ORIENTATION STRATÉGIQUE

En avril 2021, nous avons partagé notre nouveau plan stratégique quinquennal qui décrit comment la CEO se modernise pour servir les consommateurs d'énergie de l'Ontario et pour réglementer un secteur de l'énergie moderne. Notre plan de mise en œuvre pour la deuxième année du plan stratégique est présenté ci-dessous, les programmes actuels et futurs étant alignés sur chacune des stratégies d'action du plan stratégique. Plusieurs des programmes actuels et futurs sont liés à plus d'un objectif stratégique. Ils ont donc été répertoriés avec leur objectif principal. Ce plan nous permet de nous concentrer sur les résultats pour tous nos groupes d'intervenants, tant ceux que nous réglementons que les consommateurs au nom desquels nous le faisons. Nous mettons l'accent sur l'amélioration de l'efficacité opérationnelle, et la satisfaction et la responsabilité des consommateurs et des intervenants, tout en maîtrisant les coûts. Notre travail est guidé par nos thèmes stratégiques que sont la responsabilité, la certitude, l'efficacité, l'efficience, l'indépendance et l'innovation, et nous nous efforçons de devenir un organisme de réglementation du premier quartile.

Ces actions comprennent les priorités décrites dans la lettre de mandat de notre organisme qui met l'accent sur la poursuite de l'élan de notre première année de modernisation, la mesure solide du rendement, la mobilisation transparente des intervenants et la réduction des formalités administratives.

Vous trouverez ci-dessous les travaux prioritaires pour 2022-2023, ainsi que certains projets et initiatives pluriannuels en cours, et d'autres qui commencent et se poursuivent après 2023. La mesure de notre travail est décrite dans la section suivante sur la mesure, qui met en évidence la manière dont nous évaluerons nos actions pour chaque objectif stratégique en termes de progrès.

HYPOTHÈSES CLÉS DE PLANIFICATION

Notre plan d'activités concrétise notre engagement à mobiliser et à consulter les intervenants tout en planifiant et en mettant en œuvre diverses initiatives. Le plan pour 2022-2023 met en évidence des initiatives qui, selon ce que nous avons entendu, constituaient les principales priorités des intervenants lors des engagements pris en 2021-2022, et nous solliciterons des commentaires supplémentaires à mesure que nous poursuivons notre parcours de modernisation.

Notre plan est axé sur notre rôle de régulateur provincial de l'énergie économique pendant une période de reprise économique post-COVID-19, tout en étant sensible à la nécessité de faire face aux changements climatiques.



SCHÉMA
STRATÉGIQUE :
THÈMES ET
OBJECTIFS

VISION Être un organisme de réglementation de confiance et 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.

OBJET Superviser les marchés provinciaux de l'énergie, protéger les intérêts des particuliers et soutenir l'avancement collectif de la population de l'Ontario.

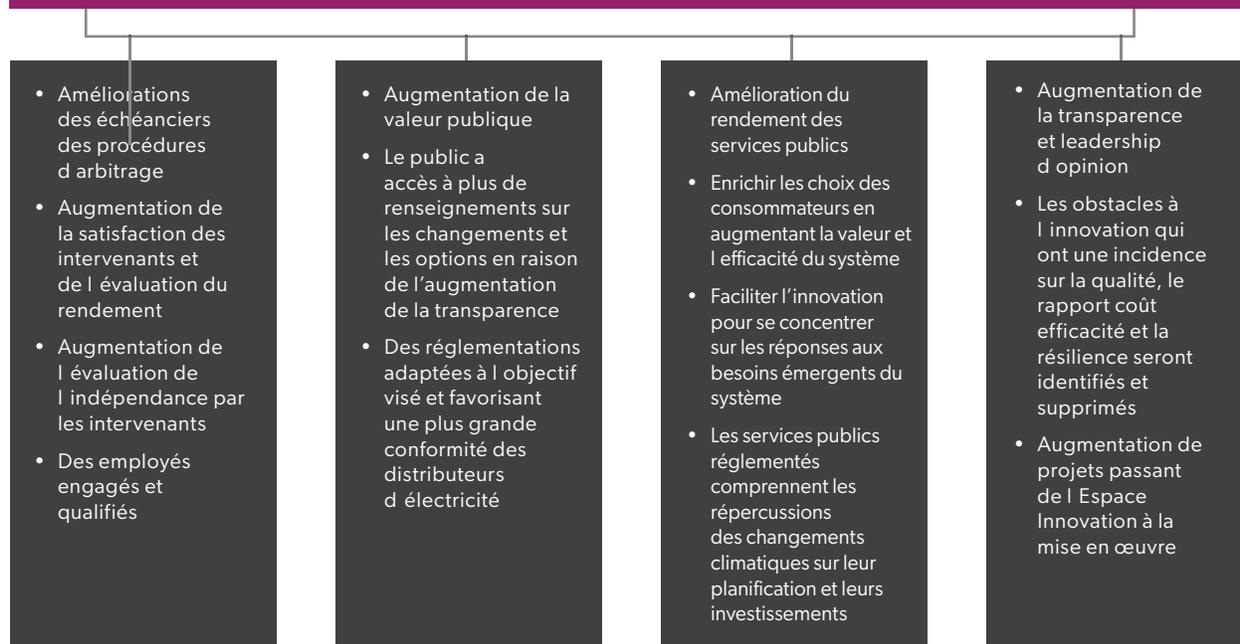
THÈMES STRATÉGIQUES



OBJECTIFS STRATÉGIQUES



RÉSULTATS



THÈMES STRATÉGIQUES



Responsabilité :

Tout en étant indépendante dans sa prise de décision, la gouvernance de l'organisme de réglementation devrait refléter sa responsabilité dans la promotion de l'intérêt public.



Certitude :

Les processus réglementaires devraient être aussi prévisibles que possible. Les entités réglementées devraient comprendre ce que l'on attend d'elles et les procédures réglementaires, suivre un calendrier fiable.



Efficacité :

L'organisme de réglementation doit être clair sur les résultats qu'il vise à obtenir. Il s'agit notamment d'avoir une justification claire sur la manière dont les politiques et les processus réglementaires permettent d'atteindre les objectifs prévus par la loi. Il doit être transparent quant à la manière dont le succès est mesuré en suivant les résultats dans le temps.



Efficience :

L'organisme de réglementation doit s'efforcer de trouver des améliorations de processus dans toutes ses fonctions afin d'augmenter la productivité et l'optimisation des ressources.



Indépendance :

L'organisme de réglementation doit être reconnu pour prendre des décisions justes et impartiales, sans influence induite du gouvernement ou autres, et se concentrer sur son mandat principal de régulation économique.



Innovation :

L'organisme de réglementation doit moderniser ses processus et faciliter les innovations futures dans le secteur de l'énergie.

OBJECTIFS STRATÉGIQUES



**ÉVOLUER POUR DEVENIR
UN ORGANISME DE
RÉGLEMENTATION DU
PREMIER QUARTILE**



**PROTÉGER
LE PUBLIC**



**AMÉLIORER LE
RENDEMENT DU SECTEUR
DE L'ÉNERGIE**



**FACILITER
L'INNOVATION**

Objectif stratégique 1 :

ÉVOLUER POUR DEVENIR UN ORGANISME DE RÉGLEMENTATION DU PREMIER QUARTILE



La CEO est un organisme de réglementation digne de confiance qui est responsable de la promotion de l'intérêt public et qui prend des décisions indépendantes fondées sur des faits et des preuves. Les entités réglementées ont la possibilité de prévoir les échéanciers et les attentes. Il existe une justification claire de la manière dont les politiques et les processus de réglementation réalisent de façon efficace et efficiente les objectifs de la CEO, et les progrès sont suivis de façon transparente. La CEO s'engage à s'améliorer continuellement et s'adapte à l'évolution du secteur.

Stratégies d'action		Actions du plan d'activités 2022 2023 à 2024 2025
1.1	Nous veillerons à ce que la fonction de réglementation soit adaptée à l'objectif, avec des approches et des pratiques exemplaires fondées sur des principes et des données, afin que ceux que nous réglementons puissent s'attacher à s'engager auprès de leurs consommateurs et à garantir une efficacité à long terme.	<ul style="list-style-type: none"> • Élaborer et mettre en œuvre le plan de transition du commissaire • Mesurer et contrôler les normes de rendement • Examiner les exigences de dépôt pour les distributeurs d'électricité restants (en mettant l'accent sur la mobilisation des clients et les plans de réseau de distribution) • Procéder à un examen complet des procédures et processus internes, des règles et des codes externes • Entreprendre l'examen de la présentation de rapports et de tenue de dossiers et rechercher les possibilités d'amélioration
1.2	Nous prioriserons sans relâche nos initiatives pour nous concentrer sur le travail qui est stratégiquement aligné et qui ajoute de la valeur à l'organisation et au secteur de l'énergie. L'amélioration constante, la créativité et l'agilité seront essentielles.	<ul style="list-style-type: none"> • Mettre en œuvre l'analyse comparative des programmes de la CEO • Mettre en œuvre une planification commerciale solide alignée sur l'orientation stratégique • Mesurer les résultats de la CEO et entreprendre un exercice annuel d'auto-évaluation
1.3	Nous prendrons des mesures pour améliorer la clarté du rôle de la CEO en général et dans la mise en œuvre des directives du gouvernement.	<ul style="list-style-type: none"> • Faire progresser la collaboration avec le comité Energy [X] Change et le Comité de modernisation en matière d'arbitrage • Continuer à organiser notre Journée annuelle sur les politiques pour discuter du programme de travail à venir • Mobiliser les intervenants conformément à notre cadre de mobilisation des intervenants
1.4	Nous valorisons les dirigeants focalisés sur les résultats qui ont des équipes techniques solides ayant la volonté de réussir.	<ul style="list-style-type: none"> • Améliorer notre réserve de talents et nos stratégies de recrutement • Améliorer la gestion des connaissances, le transfert de compétences et la documentation des processus • Poursuivre la mise en œuvre de notre Plan des ressources humaines : notre stratégie en matière de capital humain • Revoir notre approche de la gestion de la charge de travail de l'entreprise • Entreprendre un projet de gestion du changement d'entreprise • Entreprendre notre projet de planification des compétences essentielles et du personnel

APERÇU DES PROGRAMMES ET ACTIVITÉS ACTUELS ET À VENIR

1.1 **Élaborer et mettre en œuvre le plan de transition du commissaire**

- À compter du 1^{er} octobre 2022, le conseil d'administration reprend le pouvoir de nommer les commissaires. Pour soutenir cette transition, un plan de nomination et d'évaluation des commissaires sera élaboré et mis en œuvre. La formation des arbitres sera une priorité permanente.

Mesurer et contrôler les normes de rendement

- La mesure et le suivi continus de notre rendement sont essentiels pour nous permettre d'évoluer afin de devenir un organisme de réglementation du premier quartile. Il s'agira notamment de publier un tableau de bord d'arbitrage deux fois par an. D'autres normes de rendement non juridictionnelles, telles que la réponse aux demandes de renseignements et celles énumérées dans la section sur les mesures de ce plan, seront mesurées et contrôlées.

Examiner les exigences de dépôt pour les distributeurs d'électricité restants (y compris la mobilisation des clients et les plans de réseau de distribution)

- S'appuyer sur l'examen achevé des petites entreprises de services publics en poursuivant notre travail pour les sociétés de distribution locale (SDL) restantes.

Procéder à un examen complet des procédures et processus internes, des règles et des codes externes

- Ce travail établira un processus pour l'examen prioritaire, au cours des années à venir, des codes de l'électricité, des règles du gaz naturel et des procédures et processus internes afin de cerner les possibilités de réduire davantage les formalités administratives, de réaliser des économies, d'être plus efficace et d'offrir une valeur publique.

Entreprendre l'examen de la présentation de rapports et de tenue de dossiers et les possibilités d'amélioration

- Les données transparentes et collectées efficacement constituent un élément clé pour apporter des changements significatifs et mesurés. Ce travail poursuivra notre examen de la présentation de rapports et de la tenue de dossiers afin de prendre en compte les données que nous collectons, les systèmes utilisés et la mobilisation des intervenants tout au long du processus. Il s'agira également d'envisager l'utilisation des renseignements déposés dans la présentation de rapports et la tenue de dossiers dans les applications afin de réduire la charge et de créer des gains d'efficacité.

1.2 **Mettre en œuvre l'analyse comparative des programmes de la CEO**

- L'analyse comparative des pratiques de nos programmes internes nous permettra de cerner les domaines à améliorer et de mesurer nos progrès.

Mettre en œuvre une planification commerciale solide alignée sur l'orientation stratégique

- Nous continuerons à mener une planification alignée sur notre orientation stratégique afin de répondre aux opportunités et aux défis auxquels le secteur de l'énergie est confronté.

Mesurer les résultats de la CEO et entreprendre un exercice annuel d'auto-évaluation

- Ce travail doit nous permettre de nous concentrer davantage sur les résultats de notre travail et de nos programmes internes, tout en examinant les progrès accomplis.

1.3 **Faire progresser la collaboration avec le comité Energy [X] Change et le Comité de modernisation en matière d'arbitrage**

- La mobilisation et les commentaires des intervenants demeurent importants, et nous continuerons à travailler avec le comité Energy [X] Change et le Comité de modernisation en matière d'arbitrage.

Continuer à organiser notre Journée annuelle sur les politiques pour discuter du programme de travail à venir

- Nous continuerons d'organiser chaque année une Journée sur les politiques afin de recueillir l'avis des intervenants et de discuter des travaux à venir.

Mobiliser les intervenants conformément à notre cadre de mobilisation des intervenants

- Ce travail permettra de poursuivre notre mobilisation des intervenants, comme indiqué dans le cadre de mobilisation des intervenants.

1.4 **Améliorer notre réserve de talents et nos stratégies de recrutement**

- Nos collaborateurs sont à la base de notre travail, c'est pourquoi il est important que nous continuions à améliorer notre réserve de talents et nos stratégies de recrutement afin de disposer de la main-d'œuvre dont nous avons besoin aujourd'hui et à l'avenir.

Améliorer la gestion des connaissances, le transfert de compétences et la documentation des processus

- Ce travail se concentre sur la définition, la conception et la mise en place d'une capacité de gestion des connaissances au sein de l'organisation.

Poursuivre la mise en œuvre de la version actualisée de notre Plan des ressources humaines : notre stratégie en matière de capital humain (plan pluriannuel)

- Notre stratégie des RH a été élaborée et continuera d'être mise en œuvre en 2022-2023 en mettant l'accent sur la mise en place d'un environnement de haute performance et d'une main-d'œuvre engagée, en développant et en encourageant les initiatives de diversité et d'inclusion, et en promouvant un lieu de travail équitable, inclusif, accessible, antiraciste et diversifié.

Revoir notre approche de la gestion de la charge de travail de l'entreprise

- Une priorisation sans relâche de notre travail et une gestion de la charge de travail des employés soutiendront le rythme de modernisation que nous souhaitons. Ce projet se concentrera sur la mise en place des processus et des outils adéquats pour effectuer ce travail.

Entreprendre un projet de gestion du changement dans l'entreprise

- Ce travail mettra l'accent sur l'élaboration d'un programme de gestion du changement structuré pour soutenir notre transformation à grande échelle pendant cette période de modernisation.

Entreprendre notre projet de planification des compétences essentielles et des ressources humaines

- La planification des compétences essentielles et des ressources humaines comprend la réalisation d'analyses des lacunes en matière de compétences et l'identification des possibilités d'apprentissage et de développement pour les employés afin de renforcer leurs compétences et leurs connaissances en vue d'être prêts pour de nouveaux rôles et de s'assurer que les compétences reflètent les besoins évolutifs de la CEO en tant qu'organisme de réglementation du premier quartile.

Objectif stratégique 2 :

PROTÉGER LE PUBLIC



La CEO protège les intérêts des consommateurs en ce qui concerne le prix et la qualité du service, tout en veillant à l'avancement de l'intérêt public dans le secteur de l'énergie de l'Ontario. Le respect des codes et des règles de la CEO est assuré. Les consommateurs disposent des renseignements dont ils ont besoin pour mieux comprendre leur consommation d'énergie, notamment en ce qui concerne la réduction de leur facture énergétique par la conservation.

Stratégies d'action		Actions du plan d'activités 2022 2023 à 2024 2025
2.1	Nous examinerons les répercussions sur les consommateurs d'énergie actuels et futurs, y compris les coûts et les avantages à court et à long terme.	<ul style="list-style-type: none"> • Faire avancer le projet de révision du processus d'intervention • Explorer le remplacement des services du Programme ontarien d'aide relative aux frais d'électricité • Mettre en œuvre les exigences de la législation sur la large bande • Participer au Conseil d'électrification des transports du gouvernement • Renforcer la responsabilité des services publics à l'égard des clients, de la fiabilité et de la qualité de l'énergie
2.2	Nous veillerons à ce que les consommateurs reçoivent le bon niveau de service au bon tarif.	<ul style="list-style-type: none"> • Planifier un projet pilote de tarification dynamique afin d'évaluer les avantages pour les consommateurs de la catégorie B non assujettis à la grille tarifaire réglementée (GTR) • Se préparer à l'adoption des véhicules électriques
2.3	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.	<ul style="list-style-type: none"> • Mettre en œuvre le bouton vert
2.4	Nous favoriserons une culture de la conformité dans le but de protéger les consommateurs.	<ul style="list-style-type: none"> • Améliorer les rapports de conformité et renforcer l'activité de conformité • Prioriser les examens de conformité et les inspections en fonction de l'évaluation des risques

APERÇU DES PROGRAMMES ET ACTIVITÉS ACTUELS ET À VENIR

2.1 **Projet de révision du processus d'intervention préalable**

- Nous ferons progresser notre travail sur le processus d'intervention et mettrons en œuvre le cadre du processus d'intervention et des attributions de prix afin d'améliorer l'efficacité et l'efficacité du processus.

Explorer le remplacement des services du Programme ontarien d'aide relative aux frais d'électricité

- Au cours de l'année prochaine, nous étudierons avec le Ministère les moyens d'assurer la continuité de ce programme destiné aux consommateurs.

Mettre en œuvre les exigences de la législation sur la large bande

- Appuyer les objectifs du gouvernement en matière d'expansion de la large bande en milieu rural, de consultation et de collaboration, notamment en élaborant un programme de conformité.

Participer au Conseil d'électrification des transports du gouvernement

- Continuer à collaborer et à travailler avec le gouvernement de l'Ontario alors qu'il poursuit l'examen du cadre de planification énergétique à long terme de l'Ontario afin d'accroître l'efficacité, la certitude, la transparence et la responsabilité du processus décisionnel en matière d'énergie en Ontario, tout en protégeant les intérêts des contribuables.

Renforcer la responsabilité des services publics à l'égard des clients, de la fiabilité et de la qualité de l'énergie

- Ce travail passe en revue les données, les définitions et les paramètres que nous recueillons, qui constituent la base de la définition des attentes des services publics en vue d'apporter des améliorations aux clients.

2.2 **Planifier un projet pilote de tarification dynamique afin d'évaluer les avantages pour les consommateurs de la catégorie B non assujettis à la grille tarifaire réglementée (GTR)**

- Ce travail permettra d'élaborer un plan de conception et de mise en œuvre d'un projet pilote de tarification dynamique afin d'évaluer les avantages pour les consommateurs de la catégorie B non assujettis à la GTR.

Se préparer à l'adoption des véhicules électriques

- Ce travail fera progresser le rôle d'orientation et de facilitation de la CEO dans la préparation et la promotion de l'adoption des véhicules électriques par le secteur.

2.3 Mise en œuvre du bouton vert

- Nous commencerons à surveiller les progrès des services publics dans la mise en œuvre du bouton vert et nous fournirons des directives supplémentaires en travaillant avec un groupe de travail dirigé par l'industrie qui a été établi par la CEO.

2.4 Amélioration des rapports de conformité et renforcement des activités de conformité

- Nous étudierons les moyens d'accroître la conformité du secteur en améliorant les rapports de conformité, notamment les bulletins, et en renforçant les activités de conformité qui s'appuient sur des données et une approche d'évaluation fondée sur les risques.

Prioriser les examens de conformité et les inspections en fonction de l'évaluation des risques

- Ce travail permettra de mener à bien, de façon efficace et en temps voulu, au moins 40 examens de conformité et au moins 30 inspections, en mettant l'accent sur le respect des règles par les entités réglementées et sur la protection des consommateurs.

Objectif stratégique 3 :

AMÉLIORER LE RENDEMENT DU SECTEUR DE L'ÉNERGIE



La CEO incite les services publics d'énergie réglementés de l'Ontario à fournir des services énergétiques fiables et à offrir de la valeur aux consommateurs d'énergie en tenant les services publics responsables d'un rendement plus élevé, d'une efficacité accrue et d'une amélioration continue, ainsi qu'en assurant la durabilité à long terme et l'efficacité économique du secteur de l'énergie.

Stratégies d'action		Actions du plan d'activités 2022 2023 à 2024 2025
3.1	Nous travaillerons à une mesure appropriée du rendement des services publics et des structures d'incitation.	<ul style="list-style-type: none"> • Continuer à affiner l'approche de l'analyse comparative afin de soutenir sa valeur accrue dans l'examen de la présentation de rapports et de la tenue de dossiers sur le processus de fixation des taux et les possibilités d'amélioration
3.2	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.	<ul style="list-style-type: none"> • Évaluer les progrès réalisés par les distributeurs d'électricité pour améliorer leur efficacité • Mettre en œuvre des initiatives communautaires de comptage net
3.3	Nous encouragerons la planification à long terme par les services publics qui englobe un plus large éventail d'options pour répondre aux besoins du système.	<ul style="list-style-type: none"> • Établir et mettre en œuvre un cadre pluriannuel de gestion axée sur la demande de gaz naturel et mettre en œuvre le cadre de planification intégrée des ressources (PIR) de la CEO • Maintenir une vision claire du renouvellement du marché de la SIERE
3.4	Nous travaillerons avec nos partenaires du secteur de l'énergie pour répondre aux défis posés par les changements climatiques.	<ul style="list-style-type: none"> • Faire progresser les travaux de l'équipe de transition énergétique de la CEO

APERÇU DES PROGRAMMES ET ACTIVITÉS ACTUELS ET À VENIR

3.1 Continuer à affiner l'approche de l'analyse comparative pour soutenir sa valeur accrue dans l'examen de la présentation de rapports et de la tenue de dossiers sur l'établissement des taux et les possibilités d'amélioration

- Nous sommes déterminés à assurer l'efficacité. La CEO poursuivra ses travaux sur l'analyse comparative des activités et des programmes afin d'accroître l'efficacité.

3.2 Évaluer les progrès réalisés par les distributeurs d'électricité pour améliorer leur efficacité

- Exiger des SDL comptant moins de 30 000 clients qu'elles fournissent des renseignements, dans le cadre de leurs demandes relatives au coût du service, sur la mesure dans laquelle elles ont étudié les possibilités de consolidation ou de collaboration ou de partenariat avec d'autres distributeurs.

Mettre en œuvre des initiatives communautaires de comptage net

- La CEO mettra en œuvre la politique du gouvernement conformément à ses objectifs.

3.3 Maintenir une vision claire du renouvellement du marché de la SIERE

- L'initiative de renouvellement du marché de la SIERE envisage des changements fondamentaux du marché de gros de l'électricité, et nous maintiendrons une vision claire de ce travail.

Établir et mettre en œuvre le cadre pluriannuel de gestion axée sur la demande de gaz naturel et le cadre de PIR de la CEO

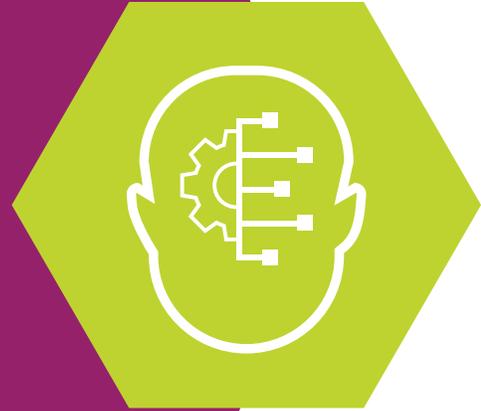
- À la suite de la décision de la CEO concernant la demande de cadre de gestion axée sur la demande 2023-2027 d'Enbridge Gas Inc., mettre en œuvre le cadre en consultation avec les intervenants pertinents, au besoin.
- Après la mise en œuvre du cadre de PIR, rendre le cadre opérationnel, y compris, le cas échéant, en effectuant un examen des projets pilotes du PIR d'Enbridge Gas.

3.4 Faire progresser les travaux de l'équipe de transition énergétique de la CEO

- Le travail de cette équipe nous permettra de nous comparer aux autres organismes de réglementation du premier quartile et de soutenir la transition énergétique à partir de notre position d'organisme de réglementation de l'énergie en Ontario.

Objectif stratégique 4 :

FACILITER L'INNOVATION



La CEO facilite l'innovation qui peut apporter une valeur démontrable aux consommateurs d'énergie de l'Ontario et résoudre les défis énergétiques de manière rentable.

La CEO fournit des directives claires sur le moment et la manière dont les services publics réglementés peuvent récupérer les coûts des activités liées à l'innovation des contribuables, et sur la façon dont le risque est traité. La CEO évalue continuellement quelles activités ou quels besoins émergents sont mieux entrepris ou traités par le biais des marchés concurrentiels.

Stratégies d'action		Actions du plan d'activités 2022 2023 à 2024 2025
4.1	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.	<ul style="list-style-type: none"> • Faire progresser la planification énergétique • Faire progresser notre stratégie numérique • Espace Progrès 2.0
4.2	Nous collaborerons avec les intervenants pour faciliter l'innovation et nous ne réglementerons que lorsque cela sera nécessaire.	<ul style="list-style-type: none"> • Faire progresser le cadre de l'innovation énergétique • Conseils et bulletins complets sur le cadre réglementaire
4.3	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.	<ul style="list-style-type: none"> • Poursuivre la mobilisation conjointe de la CEO et de la SIERE sur l'intégration des RED • Créer un manuel de l'innovation • Examen des connexions des RED • Appel à propositions conjoint et ciblé du Fonds d'innovation pour le réseau (FIR) de la SIERE et de l'espace Innovation de la CEO • Fournir un soutien réglementaire par le biais de l'espace Innovation

APERÇU DES PROGRAMMES ET ACTIVITÉS ACTUELS ET À VENIR

4.1 **Poursuivre la planification énergétique - contribution de la CEO au processus du ministère de l'Énergie**

- Nous continuerons à participer activement aux travaux du ministère de l'énergie sur la planification énergétique.

Faire progresser notre stratégie « Priorité au numérique »

- Nous poursuivrons la mise en œuvre de notre stratégie en 2022-2023 avec des initiatives qui améliorent notre façon de travailler. Ce travail comprendra le projet d'automatisation de l'octroi des licences, l'examen des options numériques pour le mécanisme d'établissement des taux incitatifs et d'autres rapports en ligne.
- Nous poursuivrons notre projet de numérisation de nos dossiers d'arbitrage remontant à 2007, afin de garantir que les dossiers soient facilement accessibles aux intervenants.

Espace Progrès 2.0

- Ce travail vise à améliorer l'espace Innovation de la CEO pour appuyer l'innovation qui apporte de la valeur aux consommateurs et répond plus efficacement aux besoins des intervenants.

4.2 **Faire progresser le cadre de l'innovation énergétique**

- Ce travail facilite le déploiement et l'adoption de solutions novatrices et rentables, y compris les RED, de manière à accroître la valeur pour les consommateurs d'énergie. Nous continuerons à faire participer activement les intervenants à l'élaboration de recommandations sur les possibilités offertes par les ressources énergétiques distribuées qui n'appartiennent pas à un service public dans le secteur de l'énergie pour aider la CEO à prendre des décisions stratégiques futures.

Conseils et bulletins d'information complets sur le cadre réglementaire

- Fournir des conseils à l'industrie par le biais de bulletins et de réponses rapides aux plus de 800 demandes de renseignements que nous recevons sur le cadre réglementaire.

4.3 **Poursuivre la mobilisation conjointe de la CEO et de la SIERE sur l'intégration des RED**

- Nous poursuivrons notre collaboration avec la SIERE sur les efforts d'intégration des RED et tiendrons des sessions conjointes semestrielles de mobilisation des intervenants.

Créer un manuel de l'innovation

- Ce projet rassemblera un recueil des politiques existantes de la CEO et des documents connexes qui ont déjà servi à appuyer des projets et des propositions novateurs.

Examen des connexions des RED

- Faciliter la connexion des RED en normalisant les procédures et en éliminant les obstacles réglementaires.

Appel à propositions conjoint et ciblé du Fonds d'innovation pour le réseau de la SIERE et de l'espace Innovation de la CEO

- Nous continuerons à jouer notre rôle dans l'appel à propositions conjoint et ciblé avec la SIERE en fournissant aux demandeurs sélectionnés un soutien réglementaire par le biais de l'espace Innovation.

Fournir un soutien par le biais de l'espace Innovation

- Il s'agit d'un moyen rapide et accessible pour la CEO de soutenir les innovateurs du secteur de l'énergie qui testent de nouvelles idées, de nouveaux services et de nouveaux modèles commerciaux. Il est conçu pour soutenir les entreprises intéressées par des projets novateurs qui présentent un potentiel évident de bénéfices pour les consommateurs.

PLAN DE MISE EN ŒUVRE

Les initiatives de ce plan continuent de s'appuyer sur les initiatives pluriannuelles décrites dans notre plan d'activités 2020-2021. Plusieurs de ces initiatives seront remplacées par des activités courantes au lieu de projets d'ici 2023-2024, tandis que d'autres se poursuivront pendant les années restantes du présent plan d'activités 2022-2023 à 2024-2025.

Nous continuerons à tirer parti des pratiques exemplaires en matière d'approches itératives de la mise en œuvre, de nombreuses initiatives commençant par des recherches et des projets pilotes. Les projets en cours qui ont terminé la recherche et les projets pilotes en 2021-2022 passeront à la mise en œuvre, le cas échéant. Par exemple, les exigences révisées de la CEO en matière de dépôt pour les petites entreprises de services publics entraîneront une réduction des exigences en 2022 pour les demandes tarifaires de 2023, ce qui contribuera à améliorer les exigences de dépôt pour les autres distributeurs d'électricité. Comme nous l'avons partagé par le passé, cette méthode signifie que pour certaines initiatives, il s'agira de petits changements de processus et de suivi des résultats, et que pour d'autres, il s'agira de phases de recherche plus longues.

Nous estimons qu'il est utile d'utiliser des approches progressives et échelonnées pour la mise en œuvre des projets, tant pour nos intervenants qu'en interne, et nous continuerons à utiliser ces méthodes. Pour les initiatives qui apportent les changements substantiels potentiels ou anticipés, le fait d'échelonner leur mise en œuvre permet de procéder à des ajustements au besoin, plutôt que d'adopter une approche globale. L'échelonnement de la mise en œuvre permet d'éviter d'effectuer trop de changements en même temps et de se heurter à la fatigue du changement ou à des problèmes d'affectation des ressources. Nous nous engageons à poursuivre la transparence et la mobilisation des intervenants tout au long de ce travail. Nous savons également que le changement est constant et nous sommes prêts à ajuster le cap si de nouvelles initiatives se présentent au cours de l'année, en hiérarchisant rigoureusement nos priorités et en nous demandant : « Est-ce que cela nous rapproche d'être reconnu comme organisme de réglementation du premier quartile? »

Nous partageons publiquement les détails de notre travail car nous tenons à informer les intervenants de nos projets et initiatives. Nous estimons qu'il est important d'être transparent sur le calendrier de nos travaux, ainsi que sur le moment et la manière dont les intervenants peuvent faire part de leurs contributions pertinentes. Le calendrier suivant fournit de plus amples renseignements sur les projets décrits dans notre plan d'activités. D'autres détails sur la mise en œuvre continueront d'être communiqués sur le site oeb.ca/fr et d'autres détails sur les projets d'arbitrage non juridictionnels peuvent être consultés sur le site [S'engager avec nous \(engagewithus.oeb.ca\)](https://engagewithus.oeb.ca). S'engager avec nous est une plateforme centralisée en ligne pour l'échange de renseignements sur des projets spécifiques de la CEO, y compris des descriptions détaillées de projets, des documents de projets, des calendriers et des contacts.

CALENDRIER

LE CALENDRIER EST DÉTERMINÉ EN FONCTION DES PHASES INITIALES DU PROJET

TRAVAIL CONTINU ET AMÉLIORATIONS PERMANENTES

CALENDRIER DU PROJET

ÉTAPES IMPORTANTES

OBJECTIF STRATÉGIQUE	ACTION	2022/23				2023/24				2024/25			
		Q1	Q2	Q3	Q4	Q1	Q2	Q3	Q4	Q1	Q2	Q3	Q4
 <p>ÉVOLUER POUR DEVENIR UN ORGANISME DE RÉGLEMENTATION DU PREMIER QUARTILE</p>	Élaborer et mettre en œuvre le plan de transition du commissaire	[Bar]											
	Examen des exigences de dépôt pour les distributeurs d'électricité restants	[Bar]				[Bar]							
	Procéder à un examen complet des procédures et processus internes, des règles et des codes externes	[Bar]				[Bar]							
	Entreprendre l'examen de la présentation de rapports et de tenue de dossiers et rechercher les possibilités d'amélioration	[Bar]				[Bar]							
	Mettre en œuvre l'analyse comparative des programmes de la CEO	[Bar]				[Bar]							
	Entreprendre un projet de gestion du changement dans l'entreprise	[Bar]				[Bar]							
	Entreprendre notre projet de planification des compétences essentielles et des ressources humaines	[Bar]				[Bar]							
 <p>PROTÉGER LE PUBLIC</p>	Faire avancer le projet de révision du processus d'intervention	[Bar]				[Bar]				[Bar]			
	Explorer le remplacement des services du Programme ontarien d'aide relative aux frais d'électricité	[Bar]				[Bar]				[Bar]			
	Mettre en œuvre les exigences de la législation sur la large bande	[Bar]				[Bar]				[Bar]			
	Participer au Conseil d'électrification des transports du gouvernement	[Bar]				[Bar]				[Bar]			
	Renforcer la responsabilité des services publics à l'égard des clients, de la fiabilité et de la qualité de l'énergie	[Bar]				[Bar]				[Bar]			
	Planifier un projet pilote de tarification dynamique afin d'évaluer les avantages pour les consommateurs de la catégorie B non assujettis à la grille tarifaire réglementée (GTR)	[Bar]				[Bar]				[Bar]			
	Se préparer à l'adoption des véhicules électriques	[Bar]				[Bar]				[Bar]			
	Mettre en œuvre le bouton vert	[Bar]				[Bar]				[Bar]			
		[Bar]				[Bar]				[Bar]			
		[Bar]				[Bar]				[Bar]			

CALENDRIER

LE CALENDRIER EST DÉTERMINÉ EN FONCTION DES PHASES INITIALES DU PROJET

TRAVAIL CONTINU ET AMÉLIORATIONS PERMANENTES

CALENDRIER DU PROJET

ÉTAPES IMPORTANTES

OBJECTIF STRATÉGIQUE	ACTION	2022/23				2023/24				2024/25			
		Q1	Q2	Q3	Q4	Q1	Q2	Q3	Q4	Q1	Q2	Q3	Q4
 <p>AMÉLIORER LE RENDEMENT DU SECTEUR DE L'ÉNERGIE</p>	Continuer à affiner l'approche de l'analyse comparative pour soutenir sa valeur accrue dans l'examen de la présentation de rapports et de la tenue de dossiers sur l'établissement des taux et les possibilités d'amélioration	Prochain rapport sur les activités et les programmes (AAP)				S'engager sur l'amélioration des AAP				Mettre en œuvre les nouveaux modèles d'AAP			
	Évaluer les progrès réalisés par les distributeurs d'électricité pour améliorer leur efficacité	Analyse comparative dans les demandes tarifaires											
	Mettre en œuvre des initiatives communautaires de comptage net	Octroi de licences pour le projet communautaire de comptage net											
	Établir et mettre en œuvre un cadre pluriannuel de gestion axée sur la demande de gaz naturel	Décision établissant un nouveau cadre pluriannuel de gestion axée sur la demande				Mise en œuvre du cadre de gestion axée sur la demande, y compris la création du nouveau comité consultatif d'évaluation des intervenants							
	Rendre opérationnel le cadre de PIR, y compris, le cas échéant, effectuer un examen des projets pilotes de la PIR d'Enbridge Gas	Mise en œuvre du cadre de PIR par la création du groupe de travail				Examen des pilotes de PIR par le groupe de travail							
 <p>FACILITER L'INNOVATION</p>	Espace Progrès 2.0	Activités progressives à mettre en œuvre selon une approche par étapes											
	Faire progresser le cadre de l'innovation énergétique	Les recommandations du groupe de travail (relatives aux incitations des services publics, à l'analyse coûts-avantages des RED et au partage des données et des informations) à la CEO sont attendues en juin				Décision de la CEO sur les recommandations et les recommandations subséquentes				Détermination des questions et des domaines d'intérêt ultérieurs			
	Poursuivre la mobilisation conjointe de la CEO et de la SIERE sur l'intégration des RED	La CEO organise une session conjointe de mobilisation des intervenants				La SIERE organise une session conjointe d'engagement des intervenants							
	Créer un manuel de l'innovation	Le manuel sera mis à jour périodiquement en fonction de l'entrée en vigueur de nouvelles politiques et de nouveaux matériels de soutien à l'innovation											
	Examen des connexions des RED	Prochaine série de recommandations du groupe de travail				Les modifications du code entreront en vigueur et de nouvelles procédures seront entièrement adoptées				Terminer la phase suivante de mise à jour des procédures et des codes			
	Appel à propositions conjoint et ciblé du Fonds d'innovation pour le réseau de la SIERE et de l'espace Innovation de la CEO	Mise en œuvre du projet en cours											

RESSOURCES NÉCESSAIRES POUR ATTEINDRE LES BUTS ET LES OBJECTIFS

Notre personnel est essentiel à la réalisation des initiatives décrites dans ce plan et nous devons nous assurer que nous disposons des bonnes personnes qui seront les ressources adéquates pour le travail à venir. La gestion des talents est essentielle pour garantir que nous disposons des bonnes personnes, tant à l'avenir que maintenant, pour mener à bien ce travail. Notre approche à cet égard est décrite plus en détail dans la section « Stratégie en matière de dotation de personnel, de ressources humaines et de rémunération » du présent plan.

Nous ferons un usage responsable de nos ressources pour atteindre les objectifs du plan. Les ressources nécessaires sont principalement nos collaborateurs qui sont le moteur de notre modernisation à travers les différentes initiatives. Les employés engagés et qualifiés continueront d'être essentiels à notre travail et à notre capacité à fournir une valeur publique avec ce que nous faisons. Des détails supplémentaires sur les ressources nécessaires à l'atteinte de nos buts et objectifs, d'un point de vue financier, sont inclus dans la section « Plan financier », et du point de vue de la gestion des talents dans la section « Stratégie en matière de dotation de personnel, de ressources humaines et de rémunération » ci-dessous.



MESURER
LES RÉSULTATS

Nous nous engageons à évaluer et à rendre compte de nos réalisations en mesurant les résultats identifiés. Pour ce faire, nous avons poursuivi l'élaboration et l'adaptation de notre cadre de mesure du rendement (CMR) qui a été révisé pour s'aligner sur le plan stratégique et les objectifs que nous poursuivons. L'objectif global est d'utiliser le CMR pour évaluer les effets cumulatifs de l'ensemble des activités politiques, opérationnelles et stratégiques que la CEO entreprend d'une année à l'autre. Il s'agira d'un processus itératif. Les projets alignés sur chaque élément de nos objectifs stratégiques continueront à faire progresser les résultats que nous mesurerons, comme indiqué ci-dessous. Le travail sur le CMR en 2021 était axé sur l'élaboration d'indicateurs significatifs tirant parti des données déjà disponibles et sur la maturation de nos capacités de mesure du rendement.

Objectif stratégique	Indicateur	Cible directionnelle
 Évoluer pour devenir un organisme de réglementation du premier quartile	<ul style="list-style-type: none"> Proportion de décisions rendues dans le respect des normes de rendement pour le traitement des demandes (temps de cycle total) 	↑
	<ul style="list-style-type: none"> Changement dans le rendement global en tant qu'organisme de réglementation 	↑
	<ul style="list-style-type: none"> Modification de l'évaluation de l'indépendance de la CEO par les intervenants 	↑
 Protéger le public	<ul style="list-style-type: none"> Modification de mesure de la valeur publique 	↑
	<ul style="list-style-type: none"> Nombre de déconnexions non conformes découvertes/ nombre de dossiers de déconnexion non conformes ouverts 	↑
 Améliorer le rendement du secteur de l'énergie	<ul style="list-style-type: none"> Promotion des services publics d'électricité ayant une tendance à l'amélioration de la fiabilité du tableau de bord (IFMIS et IDMIS)² 	↑
	<ul style="list-style-type: none"> Pages consultées au cours d'une année sur la page Web du calculateur de factures de la CEO 	↑
 Faciliter l'innovation	<ul style="list-style-type: none"> Nombre de demandes de renseignements sur l'espace Innovation 	↑

² IFMIS et IDMIS excluent les pertes d'approvisionnement et les jours d'événements majeurs.



PLAN
FINANCIER

Ce plan financier comprend les ressources dont la CEO a besoin pour s'acquitter de son mandat. La CEO a poursuivi son engagement envers les recommandations de l'examen financier de 2020 qui a examiné les opérations actuelles, cerné les possibilités d'accroître la productivité et l'optimisation des ressources, et évalué les activités d'engagement public de la CEO. Plus récemment, la CEO a mis à jour sa politique de réserve de fonctionnement afin de restituer 5 millions de dollars du solde de sa réserve de fonctionnement en réduisant l'évaluation de la CEO de l'exercice 2021-2022 à l'exercice 2023-2024. Ce plan financier comprend 10 nouveaux ETP permanents pour garantir que la CEO peut répondre à la lettre de mandat du ministre et à son objectif de modernisation. Les travaux essentiels sur lesquels ces ressources se concentreront comprennent les finances et les risques, l'innovation, les véhicules électriques, la transition énergétique, la tarification, le soutien en matière d'arbitrage, les exigences de conformité en matière de large bande, les sources d'énergies renouvelables et les initiatives en matière de fiabilité et de qualité de l'énergie.

Le plan financier triennal est séparé en coûts des sections 26 et 30, tel que décrit dans la *Loi de 1998 sur la Commission de l'énergie de l'Ontario*. Les coûts de la section 26 représentent les coûts d'exploitation permanents de la CEO et sont recouverts par le biais d'évaluations des coûts.

Les coûts de la section 30 sont des coûts encourus pour des procédures et des processus de consultation spécifiques, et sont recouverts par le biais de décisions d'attribution de coûts prises par la CEO à l'égard de ces procédures et processus.

SECTION 26 PLAN FINANCIER

Unités en milliers de dollars	2021 2022 Budget	2022 2023 Budget	2023 2024 Budget	2024 2025 Budget
Revenus :				
Recouvrement des coûts généraux	43 225	46 507	47 776	49 024
Frais de permis	430	430	430	430
Intérêts créditeurs	84	72	60	60
Revenus divers	20	237	243	249
Amortissement des revenus différés liés aux immobilisations	1 100	1 412	1 465	1 541
Total des revenus	44 859	48 658	49 974	51 304
Dépenses :				
Salaires et avantages sociaux	34 368	37 541	38 469	39 420
Locaux	3 607	3 818	4 007	4 162
Services de consultation et professionnels	2 715	2 774	2 842	2 911
Technologies de l'information	1 307	1 309	1 342	1 376
Réunions, formations et voyages	717	719	737	755
Publications, médias et publicité	715	603	618	633
Bureau et administration	330	482	494	506
Amortissement	1 100	1 412	1 465	1 541
Total des dépenses	44 859	48 658	49 974	51 304
Dépenses en immobilisations :				
Logiciels	1 075	1 020	1 030	1 080
Équipement informatique	350	425	435	445
Matériel audiovisuel	51	50	50	50
Améliorations locatives	0	25	0	0
Mobilier et matériel de bureau	14	20	16	17
Total des dépenses en immobilisations	1 475	1 540	1 531	1 592
Total des quotes-parts avant ajustement	44 700	48 047	49 307	50 616
Ajustement de la réserve de fonctionnement	(1 500)	(2 500)	(1 000)	0
Total des quotes parts	43 200	45 547	48 307	50 616

Les prévisions pour 2021-2022 de 42,4 millions de dollars par rapport au budget de 2021-2022 de 43,2 millions de dollars comprennent une sous-utilisation du budget estimée à 0,8 million de dollars. Ces économies sont dues à la diminution des coûts des services professionnels et des autres coûts de consultation pour les projets, des coûts des locaux et des coûts des voyages, des réunions et des publications.

SECTION 30 PLAN FINANCIER

<i>Unités en milliers de dollars</i>	2021 2022 Budget	2022 2023 Budget	2023 2024 Budget	2024 2025 Budget
Section 30	5 100	4 500	4 600	4 700

Les prévisions pour 2021-2022 par rapport au budget de 2021-2022 comprennent une sous-utilisation du budget estimée à 1,3 million de dollars en raison de la baisse des coûts de consultation et d'expertise requis pour les projets.



STRATÉGIE EN MATIÈRE DE
DOTATION EN PERSONNEL,
DE RESSOURCES HUMAINES
ET DE RÉMUNÉRATION

La CEO est sur la voie de la modernisation, avec une stratégie axée sur l'excellence organisationnelle alors que nous évoluons pour devenir un organisme de réglementation du premier quartile. Pour ce faire, nous devons nous assurer que notre organisation dispose des compétences et des aptitudes adéquates pour répondre aux besoins actuels et futurs, tout en offrant un lieu de travail engagé et inclusif pour que les employés puissent s'épanouir. Notre Plan des ressources humaines, une stratégie en matière de capital humain, a été créé pour aborder notre approche de la dotation en personnel, des ressources humaines et de la stratégie de rémunération. Il vise à garantir un environnement de haute performance, une main-d'œuvre engagée et la diversité, l'équité et l'inclusion (DEI). Ces priorités ont été créées en tenant compte de facteurs externes et internes. Les facteurs externes comprennent la population diversifiée de l'Ontario que nous desservons, la pandémie de COVID-19 et les facteurs économiques connexes. Les facteurs internes comprennent l'accent que nous mettons sur la création de valeur publique, la création d'une culture forte, la mise en place d'une main-d'œuvre agile et l'accent que nous mettons sur les résultats en matière de performance.

Nos priorités comprennent le développement des aptitudes et des compétences essentielles, le renforcement du leadership actuel et futur, l'intégration de la conception organisationnelle et de la gestion du changement, la conduite de la transformation numérique des entreprises et l'amélioration de l'expérience des employés.

Ces priorités nous permettront de continuer à façonner notre main-d'œuvre afin de :

- Attirer et maintenir en poste les talents clés
- Avoir des dirigeants qui participent activement à la planification des talents et à l'évaluation du rendement et qui exécutent les résultats commerciaux
- Avoir des dirigeants qui s'engagent de façon proactive auprès des employés et qui établissent des environnements de travail optimaux grâce à une résolution efficace et cohérente des problèmes
- Veiller à ce que le rendement et la productivité soient rigoureusement évalués
- Veillez à ce que les employés soient qualifiés et adoptent une culture de l'apprentissage continu
- Maintenir une main-d'œuvre agile qui a développé des compétences et un esprit de changement et d'adaptation
- Démontrer un engagement envers l'amélioration continue
- Communiquer de manière transparente et informative à tous les niveaux

1 ENVIRONNEMENT DE HAUTE PERFORMANCE	2 UNE MAIN D'ŒUVRE ENGAGÉE	3 DIVERSITÉ, ÉQUITÉ ET INCLUSION (DEI)
<ul style="list-style-type: none"> • Nous évaluons et récompensons les rendements et traitons les cas de rendement insatisfaisants • Nous avons les bonnes personnes aux bons postes, avec les bonnes compétences, au bon moment • Nous veillons à ce que les employés disposent des programmes de formation, d'information et de compétences nécessaires pour réussir 	<ul style="list-style-type: none"> • Les employés participent activement aux activités et aux objectifs de la CEO • Nous sommes à l'écoute des employés et saisissons les occasions d'avoir un impact positif sur le milieu de travail • Nous travaillons ensemble et contribuons au succès collectif de l'organisation • Nous sommes innovants et agiles 	<ul style="list-style-type: none"> • Nous sensibilisons les gens par la formation, la sensibilisation et le dialogue ouvert • Nous développons des idées basées sur les données • Les objectifs de la DEI sont liés aux processus et programmes de gestion des talents • Nous sommes responsables les uns envers les autres et du soutien que nous apportons aux principes de la DEI

Notre philosophie en matière de rémunération est semblable à celle de la majorité des organisations en Ontario et au Canada. Elle cible à la fois le salaire de base (le taux normal) et la rémunération totale en espèces pour les employés pleinement compétents au 50e percentile du marché aux fins de la conception de la rémunération et de l'administration continue des salaires. Cela permet d'équilibrer la responsabilité fiscale avec la nécessité d'attirer et de maintenir en poste les talents par rapport aux industries avec lesquelles la CEO est en concurrence pour les talents. Vous trouverez ci-dessous le nombre total d'employés par groupe à partir de 2022-2023, ce qui inclut une augmentation de dix ETP, qui sont requis pour soutenir le travail de modernisation continu et le mandat de la CEO.

Nombre total d'employés par groupe

203	0	16
Permanents*	Temps partiel	Temporaires
29	174	10
Direction	Personnel	Commissaires**

*Les commissaires ne sont pas inclus dans l'effectif permanent de la CEO.

**Dont 1 commissaire en chef.



IDENTIFICATION DES
RISQUES, ÉVALUATION
ET STRATÉGIES
D'ATTÉNUATION

L'identification des risques, l'évaluation et les stratégies d'atténuation efficaces sont des aspects essentiels de toute organisation prospère. Comme indiqué dans l'analyse environnementale, nous devons tenir compte de nombreux facteurs dans nos activités d'évaluation des risques. L'identification et l'atténuation efficaces des risques permettent à la CEO de tirer parti des possibilités, d'atténuer les conséquences négatives des risques et de mener à bien son mandat.

Nous cernons et rendons compte des risques par le biais de notre registre des risques d'entreprise qui reflète la vision actuelle de l'univers des risques de la CEO. Nous considérons le risque comme la possibilité que des événements se produisent et affectent la réalisation des objectifs. Les risques sont les éléments qui peuvent entraîner un écart sur le chemin vers nos objectifs et avoir des conséquences sur les objectifs.

La gestion des risques d'entreprise continue de mûrir à la CEO et est une priorité du comité des finances et du risque. En 2022, ce comité du conseil d'administration et la direction travailleront ensemble pour faire progresser les pratiques de gestion des risques de l'organisation. Cela comprend l'organisation d'un atelier sur les risques et des discussions fréquentes sur les risques lors des réunions du comité.

Les principaux risques, qu'ils soient stratégiques ou opérationnels, seront surveillés et gérés par des plans d'atténuation. Ces risques sont interdépendants et associés à des domaines de notre activité, notamment la livraison, l'arbitrage, l'aspect juridique, la réglementation et les ressources humaines. Ils tiennent compte des considérations relatives au risque de réputation et au risque pour les intervenants. La liste des risques et des mesures d'atténuation n'est pas exhaustive, mais elle comprend les éléments suivants :

Mandat de modernisation

L'incapacité à établir des priorités, à planifier et à mettre en œuvre selon ce qui est établi pourrait entraîner un risque sur la capacité de réaliser les résultats et l'impossibilité d'effectuer la modernisation en temps voulu.

Bien que des progrès aient été réalisés, il faudra faire davantage pour atténuer ce risque et ses répercussions sur la réputation. Pour atténuer ce risque, nous poursuivrons et renforcerons nos activités de planification, de gestion de projet et d'établissement de rapports, tout en surveillant les besoins en ressources et en les affectant en fonction des besoins. Nous poursuivrons également les discussions régulières avec le ministère de l'Énergie et les rapports trimestriels afin d'assurer une harmonisation continue et la réalisation de la lettre de mandat.

Nouvelles questions de politique publique

Des questions de politique publique imprévues et émergentes peuvent entraîner des mesures

gouvernementales réactives non prévues par la CEO. La capacité de la CEO à s'acquitter efficacement de son mandat actuel pourrait être affectée, selon l'ampleur et le délai de mise en œuvre et l'échéancier de l'action requise en réponse.

L'atténuation de ce risque est principalement axée sur une mobilisation continue avec les intervenants afin de s'assurer que nous pouvons identifier les problèmes dès qu'ils se présentent et prendre des mesures pour les résoudre. L'analyse environnementale et les discussions avec le ministère de l'Énergie sont également des stratégies d'atténuation.

Innovation

Si elle ne s'adapte pas à l'évolution de l'industrie et aux demandes des consommateurs, la CEO pourrait ne pas remplir son rôle d'animateur de l'innovation.

Pour atténuer ce risque, nous donnerons la priorité à l'innovation et aux travaux connexes, notamment en travaillant avec le groupe

de travail sur l'innovation pour des conseils stratégiques. Nous nous concentrerons également sur la mobilisation des intervenants afin de discuter des obstacles et des possibilités connexes.

Des effectifs pour l'avenir

La CEO pourrait ne pas disposer des ressources humaines optimales pour remplir son mandat et répondre aux besoins futurs de l'organisation.

Cela inclut le recrutement et la nomination des commissaires.

Les mesures d'atténuation de ce risque sont décrites dans notre Plan des ressources humaines, car la planification des ressources humaines stratégiques permettra à la CEO d'atténuer ce risque. Cette planification comprend, sans s'y limiter, la planification de la main-d'œuvre et de la relève, la gestion du rendement alignée sur le mandat et les objectifs de la CEO, et les initiatives ciblées de perfectionnement et d'apprentissage.

Matrice des risques

La matrice des risques ci-dessous est une quantification des risques à un moment donné, ces risques continueront d'être atténués et évolueront au fil du temps. La note est basée sur la probabilité multipliée par l'impact du risque. La probabilité et l'impact sont notés sur une échelle de 1 à 5, 1 étant peu probable ou sans impact et 5 étant probable ou ayant un impact significatif. La cote de probabilité a été déterminée sans tenir compte de l'impact des activités de prévention des risques décrites dans le tableau ci-dessus.

Risque	Probabilité	Impact	Note
<p>Mandat de modernisation</p> <p>L'incapacité à établir des priorités, à planifier et à mettre en œuvre selon ce qui est établi pourrait entraîner un risque sur la capacité de réaliser les résultats et l'impossibilité d'effectuer la modernisation en temps voulu.</p> <p>Catégorie de sous risque : Opérationnel, Personnes</p>	4	5	20
<p>Nouvelles questions de politique publique</p> <p>Des questions de politique publique imprévues et émergentes peuvent donner lieu à des mesures gouvernementales réactives qui n'ont pas été prévues par la CEO ou envisagées dans les objectifs législatifs de la CEO. La capacité de la CEO à s'acquitter efficacement de son mandat actuel pourrait être affectée, en fonction de la portée et du délai de l'action requise en réponse.</p> <p>Catégorie de sous risque : Réglementation, Personnes</p>	4	4	16
<p>Innovation</p> <p>Si elle ne parvient pas à s'adapter à l'évolution de l'industrie et aux demandes des consommateurs, la CEO pourrait ne pas remplir son rôle en matière d'innovation énergétique.</p> <p>Catégorie de sous risque : Processus, Technologie</p>	4	4	16
<p>Des effectifs pour l'avenir</p> <p>La CEO pourrait ne pas disposer des ressources humaines optimales pour remplir son mandat et répondre aux besoins futurs de l'organisation. Cela inclut le recrutement et la nomination des commissaires.</p> <p>Catégorie de sous risque : Opérationnel</p>	4	4	16



INITIATIVES
IMPLIQUANT
DES TIERS

La CEO a fait appel à des tiers pour l'aider à mettre en œuvre le Programme ontarien d'aide relative aux frais d'électricité. Ce programme est administré par la CEO et fournit une assistance tarifaire sur facture financée par l'impôt aux consommateurs d'électricité à faible revenu admissibles.

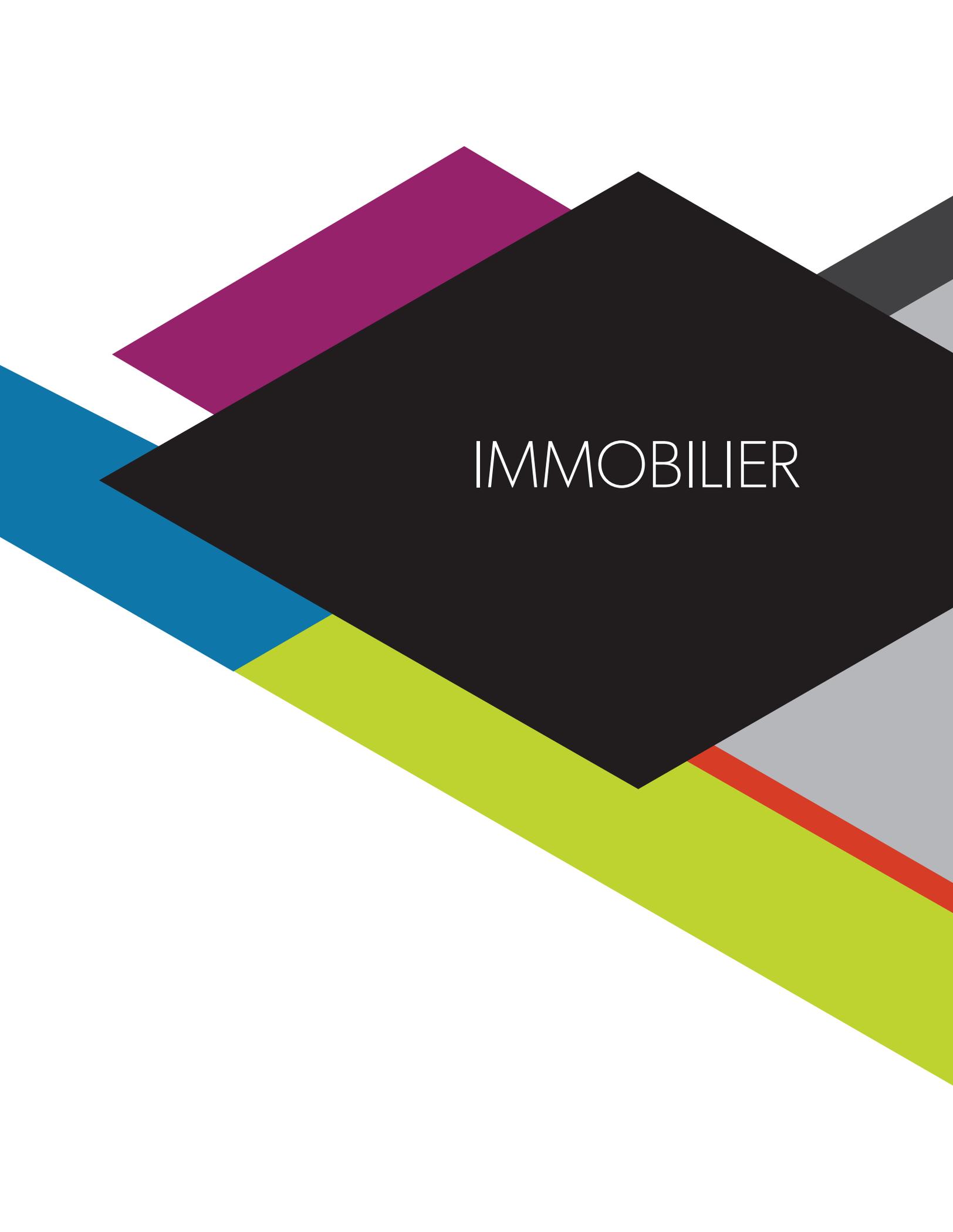
Un fournisseur de services central gère la réception et le traitement des demandes. Les demandes comportent des informations de nature délicate telles que le revenu du ménage, les numéros d'assurance sociale et les dates de naissance.

ICF Canada

Depuis 2015, la CEO a confié à ICF Canada la prestation de ce programme. L'ICF fournit, entre autres services, le système informatique central qui permet aux consommateurs de faire une demande d'adhésion au programme par le biais d'un portail Web. Le système se connecte aux distributeurs d'électricité, au ministère des Finances et au ministère des Services à l'enfance et des Services sociaux et communautaires dans le cadre des processus de traitement des demandes et de détermination de l'admissibilité. Au cours de l'année prochaine, nous étudierons avec le Ministère les moyens d'assurer la continuité de ce programme destiné aux consommateurs. La CEO examine et surveille le rendement de l'ICF de façon continue. Tous les paiements à l'ICF sont examinés et approuvés par un membre de l'équipe de direction de la CEO et peuvent faire l'objet d'une vérification à la discrétion de la CEO.

Organismes de réception des demandes du Programme ontarien d'aide relative aux frais d'électricité

La CEO a conclu des accords avec plus de 125 organismes communautaires (pour la réception) pour aider à la prestation du programme. La participation des organismes de réception permet de s'assurer que le programme rejoint le plus grand nombre de ménages à faibles revenus possible. Les organismes de réception sont rémunérés mensuellement par demande soumise. Tous les montants versés aux organismes font l'objet d'un rapprochement avec les données relatives aux demandes que l'ICF a reçues des organismes. Les montants totaux sont confirmés par le personnel de la CEO et approuvés par un membre de l'équipe de direction avant que les paiements ne soient autorisés. Des notes concernant la vérification de tous les paiements aux organismes sont conservées dans la base de données de l'ICF, conformément aux normes stipulées dans le contrat de l'ICF.



IMMOBILIER

La section 26 du plan financier comprend les coûts de la location par la CEO de bureaux et d'un espace de tribunal ouvert au public au 2300, rue Yonge à Toronto.

La CEO examine actuellement les besoins en biens immobiliers en prévision de l'expiration du bail actuel à la fin de 2024 et en tenant compte du nouveau modèle de lieu de travail hybride qui soutient les priorités stratégiques de la stratégie en matière de capital humain : Plan des ressources humaines. Nous exploiterons de plus en plus nos installations et nos plateformes en ligne pour rassembler les gens et créer un changement durable au sein de notre organisation. Il s'agit notamment de renouveler la stratégie de notre organisation en matière d'installations avant l'expiration du bail actuel, le 31 décembre 2024.

Ce plan ne prévoit pas d'acquisitions ni d'ajouts de locaux à louer.



PLAN RELATIF AUX
TECHNOLOGIES DE
L'INFORMATION ET À LA
PRESTATION DES SERVICES
ÉLECTRONIQUES

Le Plan relatif aux technologies de l'information et à la prestation des services électroniques définit les programmes et les activités qui appuient la stratégie «Priorité au numérique» de la CEO, qui est alignée sur notre objectif stratégique d'entreprise visant à évoluer vers un *organisme de réglementation du premier quartile et à faciliter l'innovation*. La stratégie vise à transformer systématiquement les interactions non numériques actuelles en interactions qui privilégient la participation numérique et l'utilisation de produits et services numériques dans l'ensemble des activités de notre organisation. La stratégie «Priorité au numérique» envisage la CEO comme un chef de file en matière d'interactions numériques. Nous nous sommes engagés dans un parcours accordant la « priorité au numérique » avec un cadre composé de trois éléments : l'optimisation technologique, l'optimisation numérique et la transformation numérique. Nous aborderons notre rôle avec un état d'esprit qui accorde la « priorité au numérique », en fournissant des services novateurs, sécurisés, réactifs, adaptables et conviviaux. La CEO a élaboré et déployé des processus et des technologies pour atténuer les risques associés aux menaces de cybersécurité.

Dépenses budgétées de la CEO pour les projets d'investissement en TI par catégorie

Catégorie	2022 2023	2023 2024	2024 2025
Systèmes d'affaires	1 070 000 \$	1 080 000 \$	1 130 000 \$
Informatique pour les utilisateurs finaux	175 000 \$	185 000 \$	195 000 \$
Infrastructures	250 000 \$	250 000 \$	250 000 \$
Total	1 495 000 \$	1 515 000 \$	1 575 000 \$

DÉFINITIONS DES CATÉGORIES

Systèmes d'affaires — Initiatives liées à la mise à niveau ou au remplacement des systèmes technologiques utilisés par les employés de la CEO, les personnes nommées et les parties intéressées externes comme les entités réglementées et les consommateurs. Ces systèmes comprennent notre site Web, les services en ligne pour les dépôts réglementaires, les systèmes financiers, les systèmes de ressources humaines, ainsi que nos principaux systèmes d'arrière-plan que nous utilisons pour gérer nos dossiers et processus réglementaires.

Informatique pour les utilisateurs finaux — Initiatives liées à la mise à niveau ou au remplacement du matériel des utilisateurs finaux, comme les ordinateurs portables, les ordinateurs de bureau, les imprimantes, les téléphones mobiles, les téléphones de bureau et les applications internes comme MS Office et Adobe.

Infrastructures — Initiatives liées à la mise à niveau ou au remplacement de la technologie sous-jacente qui soutient les systèmes commerciaux de la CEO. Cela comprend les serveurs, les réseaux, le câblage, les équipements de télécommunication, les équipements de la salle des serveurs, le stockage, les bases de données, les systèmes d'exploitation des serveurs, la technologie des salles d'audience et les systèmes de gestion de la technologie.



PLAN DE COMMUNICATION

Nous nous engageons à faire preuve de transparence et de responsabilité dans la mise en œuvre de ce plan et à nous appuyer sur les progrès de notre année précédente par rapport à notre plan stratégique. Pour permettre au public d'accéder pleinement au plan et à ses mises à jour, il sera affiché sur le site Web de la CEO dans les 30 jours suivant l'approbation du ministre de l'Énergie, comme l'exige le protocole d'entente conclu avec lui.

Pour poursuivre les conversations et la transmission de l'information avec les intervenants, nous mettrons en œuvre des programmes de communication intégrés et améliorerons les plateformes servant à informer les consommateurs de notre approche de la réglementation.

Cela s'ajoute à la poursuite des activités de communication visant à renforcer la confiance dans la CEO en tant qu'organisme de réglementation du secteur énergétique de l'Ontario.



Ontario
Energy
Board

WWW.OEB.CA/FR