

# ANNEXE AU PLAN D'ACTIVITÉS : JUSTIFICATION DE LA MESURE DU RENDEMENT

## Mesure du rendement stratégique (MRS) – Résultats et indicateurs

Le plan stratégique de la CEO énonce quatre objectifs stratégiques et 14 résultats attendus pendant la durée du plan, qui reflètent le mandat de la CEO de régler efficacement les secteurs de l'électricité et du gaz naturel en Ontario. L'approche de la CEO a été affinée au fil du temps. En 2021, la CEO a défini 25 indicateurs de rendement potentiels afin d'évaluer les progrès accomplis dans la réalisation des objectifs stratégiques énoncés dans son plan stratégique. Avec l'aide d'un consultant spécialisé dans la mesure du rendement, la CEO a affiné les indicateurs à partir d'une liste initiale de 25 en se basant sur les critères suivants :

- Exploitation des exercices de collecte de données existants;
- Éviter aux entreprises de services publics d'avoir à fournir des rapports supplémentaires;
- Utiliser un seul indicateur pour mesurer un résultat, dans la mesure du possible; et
- Refléter les priorités stratégiques de la CEO.

À l'issue d'un processus d'examen approfondi, le CEO a identifié huit indicateurs qui ont été spécifiés de manière appropriée et qui ont permis d'évaluer la contribution du CEO à huit des quatorze résultats du plan stratégique. Les tableaux ci-dessous fournissent une vue d'ensemble de chaque indicateur ainsi que la justification de son inclusion dans la MRS. Ces indicateurs sont regroupés par objectif stratégique.

### Objectif stratégique 1 : Évoluer pour devenir un organisme de réglementation du premier quartile

Résultat stratégique	Indicateur	Justification
<b>1. Délais de la procédure d'arbitrage</b>	Proportion de décisions rendues dans le respect des normes de rendement pour le traitement des demandes (durée totale du cycle) (%)	Cet indicateur démontre la capacité de la CEO à respecter les délais fixés pour les décisions. La durée totale du cycle a été choisie parce qu'il s'agit d'une mesure globale d'autres étapes clés de la demande, notamment l'émission de l'ordonnance de procédure n° 1 et le délai de rédaction de la décision. Cet indicateur est également celui qui se rapproche le plus de l'objectif défini dans le plan stratégique de la CEO.

Résultat stratégique	Indicateur	Justification
<b>2. Satisfaction des intervenants et évaluation du rendement global</b>	Proportion d'intervenants satisfaits du rendement global de la CEO (%)	<p>Cet indicateur est une mesure directe de l'évaluation par les intervenants du rendement global de la CEO en tant qu'organisme de réglementation. La CEO a mis au point un indice composé à partir de quatre questions également pondérées dans le cadre de l'enquête annuelle auprès des intervenants.</p> <p>La satisfaction des intervenants n'a pas tendance à évoluer dans le temps par rapport à d'autres mesures moins attitudinales du sentiment des intervenants. Par conséquent, la CEO utilise une mesure composée, car elle est plus susceptible de fournir une lecture plus fidèle de la satisfaction à l'égard des progrès réalisés par la CEO par rapport aux priorités identifiées.</p>
<b>3. Évaluation de l'indépendance par les intervenants</b>	Proportion des intervenants jugeant la CEO indépendante (%)	Cet indicateur est une mesure directe de l'évaluation par les intervenants de l'indépendance de la CEO, telle qu'elle ressort des résultats de l'enquête annuelle auprès des intervenants.

## Objectif stratégique 2 : Protéger le public

Résultat stratégique	Indicateur	Justification
<b>4. Augmentation de la valeur publique</b>	Score sur l'indice de valeur publique (sur 10)	<p>Cet indicateur utilise une approche globale pour mesurer la valeur que la CEO apporte au public. Cette évaluation de la valeur publique est ancrée dans l'un des objectifs statutaires de la CEO : Informer les consommateurs et protéger leurs intérêts en ce qui concerne les prix et les services adéquats, fiables et de qualité.</p> <p>Guidé par cet objectif, l'indice de valeur publique est composé de quatre dimensions également pondérées : Rendement en matière de coûts, qualité du service, confiance et fiabilité. Chaque dimension est elle-même un indice, composé de plusieurs indicateurs. Cette mesure utilise un score unique indexé ainsi que des mesures individuelles pour chaque composante afin de favoriser la transparence. La pondération de chaque mesure est présentée dans le diagramme ci-dessous.</p>

Résultat stratégique	Indicateur	Justification
		<div style="display: flex; justify-content: space-between;"> <div style="width: 30%;"> <p><b>Rendement en matière de coût (25 %)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Distribution d'électricité (20 %)</li> <li>• Services de gaz réglementés (20 %)</li> <li>• Services de la CEO (60 %)</li> </ul> <p><b>Confiance (25 %)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Confiance dans le fait que les décisions tarifaires de la CEO sont prises dans l'intérêt du public (34 %)</li> <li>• Confiance dans les politiques de la CEO (33 %)</li> <li>• Confiance dans les décisions de la CEO (33 %)</li> </ul> </div> <div style="width: 30%; text-align: center;">  <p><b>Valeur publique</b></p> </div> <div style="width: 30%;"> <p><b>Qualité du service (25 %)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Qualité des services des SDL (électricité – 25 %, gaz – 25 %)</li> <li>• Qualité des services réglementaires [CEO] (50 %)</li> </ul> <p><b>Fiabilité (25 %)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Amélioration du score SAIDI [durée des arrêts] (50%)</li> <li>• Amélioration du score SAIFI [fréquence des arrêts] (50%)</li> </ul> </div> </div>
<b>5. Des règlements adaptés aux besoins</b>	Proportion de débranchements non conformes (%)	<p>La perte du service énergétique est l'une des conséquences les plus graves auxquelles un consommateur peut être confronté et la CEO a des règles très précises sur ce qu'un service public doit faire avant de débrancher un consommateur pour défaut de paiement. Dans ce contexte, le respect des règles de débranchement par l'industrie a été considéré comme un baromètre permettant de mesurer la culture du respect des règles au sein du secteur. D'autres mesures pourraient être envisagées à l'avenir, car la CEO entreprend des travaux supplémentaires visant à établir des paramètres concernant les examens de conformité et améliorer son plan de conformité annuel. Il sera envisagé de définir des domaines dans lesquels des contrôles de conformité proactifs pourront être entrepris, et les capacités de production de rapports supplémentaires qui devraient être ajoutées permettront une analyse plus détaillée.</p>

### Objectif stratégique 3 : Améliorer le rendement du secteur de l'énergie

Résultat stratégique	Indicateur	Justification
<b>6. Augmentation du rendement des services publics</b>	Proportion d'entreprises de services publics d'électricité dont la fiabilité de la fiche d'évaluation s'améliore (#)	<p>La fréquence et la durée des pannes sont des outils précieux pour évaluer le rendement de la fiabilité des services publics d'électricité. D'autres indicateurs de rendement des services publics ont été envisagés, mais la fiabilité est au cœur des préoccupations de nombreux acteurs du secteur de l'électricité. Des modifications pourront être apportées à cet indicateur dans les prochaines versions de la MRS, une fois que l'examen des rapports de fiabilité sera achevé. La CEO examinera également la possibilité d'utiliser d'autres aspects de la fiche d'évaluation des services publics d'électricité afin d'évaluer la manière dont la CEO contribue à l'amélioration du rendement des services publics.</p>

Résultat stratégique	Indicateur	Justification
<b>7. Enrichir les choix des consommateurs</b>	Nombre annuel de pages consultées sur le site Web de la calculatrice de factures de la CEO (#)	La calculatrice de factures de la CEO aide les consommateurs à comparer les plans de tarification de l'électricité et à comparer leur facture d'électricité ou de gaz naturel avec un contrat proposé par un détaillant d'énergie. Cette calculatrice de factures en ligne est le principal outil que la CEO met à la disposition des consommateurs pour enrichir leurs choix en matière de prix de l'énergie. Bien que l'utilisation de la calculatrice de factures fluctue en raison des nouvelles annonces de prix et des nouvelles options de tarification (comme en 2020 et 2023), l'objectif de maintenir ou d'augmenter l'utilisation de la calculatrice de factures par rapport à l'utilisation moyenne en 2017-2019, témoigne de l'efficacité continue de la CEO à informer et enrichir le sens du choix des clients parmi les plans de tarification. D'autres indicateurs ont été envisagés, notamment le nombre d'options tarifaires proposées ou le nombre de consommateurs bénéficiant de chaque plan de tarification, mais la CEO est agnostique quant à plans tarifaires sélectionnés par les consommateurs et il ne serait donc pas possible de fixer des objectifs pour la CEO en ce qui concerne ces mesures.

#### Objectif stratégique 4 : Promouvoir l'innovation

Résultat stratégique	Indicateur	Justification
<b>8. Davantage d'activités innovantes dans le secteur réglementé de l'énergie</b>	Demandes de renseignements relatives à l'espace innovation (#)	L'espace innovation aide les services publics et les entités non réglementées à explorer l'innovation. Le nombre de demandes adressées à l'espace innovation est révélateur du niveau d'innovation dans le secteur réglementé de l'énergie. Le suivi du nombre de demandes plutôt que de projets est un meilleur indicateur de l'innovation en raison d'un certain nombre de demandes relatives à des obstacles législatifs qui ne relèvent pas de la compétence de la CEO. L'espace innovation sert de source d'information pour les innovateurs; une fois que l'espace a fourni des renseignements ou des conseils, les innovateurs peuvent poursuivre leurs projets sans passer par l'espace innovation. Étant donné que l'espace innovation ne fournit pas de financement, les innovateurs qui passent aux étapes suivantes de la mise en œuvre du projet après avoir demandé des renseignements/conseils à l'espace innovation ne sont pas tenus de l'informer de leurs prochaines étapes.