

20

20

20

20

**PLAN D'ACTIVITÉS  
2023-2026**

# TABLE OF CONTENTS

<b>MESSAGE COMMUN DU PRÉSIDENT ET DE LA DIRECTRICE GÉNÉRALE DE LA CEO</b>	<b>03</b>
<b>INTRODUCTION</b>	<b>05</b>
Mandat	06
Vision, Mission, Objectif	07
Gouvernance	08
<b>ANALYSE ENVIRONNEMENTALE</b>	<b>09</b>
<b>ORIENTATION STRATÉGIQUE</b>	<b>14</b>
Thèmes Stratégiques	18
Objectif stratégique 1 : Évoluer pour devenir un organisme de réglementation du premier quartile	19
Objectif stratégique 2 : Protéger le public	26
Objectif stratégique 3 : Améliorer le rendement du secteur de l'énergie	35
Objectif stratégique 4 : Faciliter l'innovation	42
<b>FEUILLE DE ROUTE POUR LA TRANSITION ÉNERGÉTIQUE</b>	<b>49</b>
<b>MESURER LES RÉSULTATS</b>	<b>53</b>
<b>PLAN FINANCIER</b>	<b>62</b>
Plan financier, section 26	64
Plan financier, section 30	65
<b>INVESTIR DANS NOTRE PERSONNEL</b>	<b>66</b>
<b>GESTION DES RISQUES DE L'ENTREPRISE</b>	<b>69</b>
<b>INITIATIVES IMPLIQUANT DES TIERS</b>	<b>73</b>
<b>IMMOBILIER</b>	<b>75</b>
<b>PLAN RELATIF AUX TECHNOLOGIES DE L'INFORMATION ET À LA PRESTATION DES SERVICES ÉLECTRONIQUES</b>	<b>77</b>
<b>PLAN DE COMMUNICATION</b>	<b>79</b>



MESSAGE COMMUN DU  
PRÉSIDENT ET  
DE LA DIRECTRICE  
GÉNÉRALE  
DE LA CEO

La Commission de l'énergie de l'Ontario (CEO) a le plaisir de publier son plan d'activités 2023/2024 - 2025/26 (le Plan), qui poursuit son effort de modernisation et répond aux attentes du secteur, qui souhaite que la CEO joue un rôle de premier plan dans la transition énergétique de l'Ontario. Un changement significatif n'est pas le fruit du hasard. Ce n'est pas une coïncidence. Il est délibéré et discipliné, bien planifié et bien exécuté.

Ce plan renforce notre engagement en faveur des thèmes stratégiques que sont l'indépendance, la responsabilité, la certitude, l'efficacité, l'efficience et l'innovation, et il va plus loin en montrant que s'il existe plus d'une voie pour avancer, l'inaction n'est pas une option.

Ce plan évolutif, qui se concentre sur l'exercice 2023/2024, comprend des budgets prévisionnels pour 2024/2025 et 2025/2026. Il correspond à la troisième année du plan stratégique quinquennal de la CEO, publié en 2021. Il s'agit également de notre premier plan d'activités qui coïncide avec la conclusion de la première phase de l'effort de modernisation. Une orientation stratégique claire et une gouvernance solide ont permis l'émergence d'une nouvelle CEO prête à réglementer, faire progresser et soutenir un secteur énergétique en transition, à protéger le public et à contribuer à la reprise économique post-pandémique de l'Ontario.

Ce plan reflète la reconnaissance du fait que notre parcours de modernisation est loin d'être terminé. Notre rôle en tant qu'organisme de réglementation indépendant des secteurs de l'électricité et du gaz naturel de l'Ontario n'a jamais été aussi important, et ce plan trace la voie qui permettra à la CEO de répondre aux besoins actuels du secteur qu'elle réglemente et de jouer un rôle essentiel dans l'élaboration de l'avenir de l'énergie propre de l'Ontario.

Nous ne perdrons pas de vue notre travail d'arbitrage, qui est fondamental pour notre rôle d'organisme de réglementation économique du secteur.

Pour l'année à venir, plusieurs thèmes et initiatives pluriannuelles complexes déjà en cours seront poursuivis. Il s'agit notamment de la nécessité de promouvoir l'innovation continue dans le secteur, de la progression de plans de tarification ultra-faible pour la nuit et de plans pilotes dynamiques de classe B, de la poursuite de la surveillance de la mise en œuvre du bouton vert, du soutien à l'expansion de la large bande, de la fourniture d'une surveillance réglementaire continue et d'une orientation relative à la facturation nette. Nous continuerons à collaborer en ce qui concerne la conservation et la gestion de la demande et la gestion axée sur la demande.

Notre plan reflète notre compréhension du travail nécessaire pour répondre aux initiatives de transition du secteur présentées dans la lettre de direction du ministre du 21 octobre 2022. Cette lettre de direction demande à la CEO d'effectuer un grand nombre de nouveaux travaux passionnants.

Les grands changements représentent un défi, mais ils sont également gratifiants lorsqu'ils sont bien menés. Pour que la CEO puisse s'acquitter de son travail, il faut tenir compte des ressources. Les estimations de ressources sont basées sur les renseignements disponibles au moment de la planification et peuvent évoluer au fur et à mesure que nous procédons à des ajustements et à des recalibrages. Le nouveau travail prévu dans la lettre comprend la fourniture de soutien, d'orientation et de conseils sur des questions liées au Comité de la transition relative à l'électrification et à l'énergie, à la réforme du cadre réglementaire, à la résilience, réactivité et rentabilité du secteur de la distribution, au renforcement du cadre de mesure du rendement, à la réduction des formalités administratives et à l'accélération de l'adoption des véhicules électriques dans toute la province. En outre, les ressources prévues dans ce plan permettront de donner suite aux recommandations de l'audit sur l'optimisation des ressources réalisé par la vérificatrice générale de l'Ontario.

En réfléchissant à son parcours, la CEO a fait des progrès significatifs en matière de modernisation en définissant des orientations stratégiques précises, étayées par une gouvernance d'entreprise solide et des lignes de responsabilité claires. Notre conseil d'administration est composé de 10 administrateurs chevronnés qui apportent à l'équipe de direction de la CEO des connaissances approfondies et une vision stratégique.

Mais nous ne pouvons pas agir seuls. Une transformation du secteur de l'énergie de cette envergure et de cette ampleur exigera une détermination collective et, par conséquent, la CEO continuera à collaborer de manière ouverte, transparente et réfléchie avec tous les intervenants afin d'obtenir leur engagement actif et leur précieuse contribution à nos activités. Nous collaborerons avec le secteur pour accueillir le changement et mener à bien les nouveaux travaux décrits dans le plan, tout en poursuivant nos activités de base.

Audacieux et pragmatiques, nous acceptons les défis qui nous attendent et présentons ce plan au ministre de l'Énergie, devant lequel nous sommes responsables, comme une feuille de route pour la poursuite de la modernisation et de la transformation de la CEO et du secteur de l'énergie au sens large.

**Richard Dicerni**  
Président

**Susanna Zagar**  
Directrice générale



# INTRODUCTION

Notre objectif est de promouvoir un secteur de l'énergie durable et fiable qui aide les Ontariens et les Ontariennes à tirer le meilleur parti de leurs services de gaz naturel et d'électricité.

Ce plan, qui s'inspire de notre plan stratégique et de la lettre de direction du ministre, met en évidence les activités principales, les initiatives prioritaires et les budgets de la CEO pour 2023/2024 et jusqu'en 2025/26, et il fait progresser la CEO sur la voie de la modernisation, alors que nous nous efforçons de devenir un organisme de réglementation du premier quartile.

## MANDAT

Le secteur de l'énergie de l'Ontario est un écosystème, un réseau complexe d'organisations qui fonctionnent ensemble pour alimenter l'Ontario en énergie. En tant qu'organisme de réglementation économique indépendant, la CEO supervise le secteur de l'énergie dans l'intérêt du public, protégeant ainsi des millions de consommateurs d'électricité et de gaz naturel dans toute la province; des consommateurs qui ont droit à un système énergétique fiable et de haute qualité, et la valeur de leurs services d'électricité et de gaz naturel.

La CEO s'efforce en permanence d'être un organisme de réglementation économique efficace et efficient, qui bénéficie de la confiance de la communauté réglementée et du public qu'elle sert.

Avec ses objectifs, ses responsabilités et ses pouvoirs définis dans un ou plusieurs textes législatifs, règlements et directives, une CEO moderne est réactive, numérique, adaptable, agile et progressiste dans la réalisation des objectifs législatifs ci-dessous.

### Électricité :

- Informer les consommateurs et protéger leurs intérêts en ce qui concerne les prix et les services d'électricité adéquats, fiables et de qualité.
- Promouvoir l'efficacité économique et la rentabilité de la production, du transport, de la distribution, de la vente et de 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 compatible avec les politiques du gouvernement de l'Ontario, notamment en tenant compte de la situation économique du consommateur.
- Encourager 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 du gaz.
- Faciliter l'expansion rationnelle des réseaux de transport et de distribution.
- Faciliter le développement rationnel et l'exploitation sûre du stockage de gaz.
- Promouvoir la conservation de l'énergie et l'efficacité énergétique conformément aux politiques du gouvernement de l'Ontario, notamment en tenant compte de la situation économique du consommateur.
- Faciliter le maintien d'une industrie du gaz 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 une vision, une mission, un objectif et des valeurs clairs, la CEO apportera le changement et se modernisera dans le cadre de son mandat et de la création de valeur publique pour les Ontariens et les Ontariennes. 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 témoignent de notre volonté de rendre des comptes, d'être transparents, motivés et réfléchis, lorsqu'on travail dur, faisant ce qu'il faut et en apportant la valeur à la population de l'Ontario.



## Vision

Être un organisme de réglementation de confiance reconnu afin de favoriser la croissance de l'économie de l'Ontario et améliorer la qualité de vie de la population de cette province, qui mérite une énergie sûre, fiable et abordable.



## Mission

Offrir une valeur publique par le biais d'une réglementation prudente et d'un processus décisionnel indépendant, qui contribue au développement économique, social et environnemental de l'Ontario.



## Objectif

Superviser les marchés provinciaux de l'énergie, protéger les intérêts des particuliers et soutenir le progrès 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 communication de notre rendement à nos intervenants et au public.

### Détermination

Nous sommes déterminés à faire ce qu'il faut, à travailler dur et à apporter de la valeur à la population de l'Ontario et au secteur de l'énergie en constante évolution que nous réglementons.

### Réflexion

Nous abordons chaque jour de manière réfléchie et assurons une gestion prudente de l'un des secteurs de l'énergie les plus complexes et les plus productifs au monde.

# GOUVERNANCE

Le conseil d'administration (le Conseil) supervise la gestion des activités et des affaires de la CEO et est responsable de la gouvernance de la CEO.

Le conseil d'administration compte deux comités, le Comité d'arbitrage (CA) et le Comité des finances et des risques (CFR), ainsi qu'un groupe de travail chargé de fournir des renseignements stratégiques concernant la mise en œuvre des initiatives identifiées dans la lettre de direction.

Le CA reçoit des renseignements du commissaire en chef sur l'efficacité et la rapidité de notre travail d'arbitrage et sur les prévisions de demandes futures, et rapporte ces renseignements au Conseil. Le CFR aide le Conseil à superviser la gestion des risques et les affaires financières, y compris les rapports, la divulgation, la conformité, la gestion des risques de l'entreprise et l'audit interne au sein de la CEO. Le CFR veille à ce que la direction agisse avec une prudence professionnelle raisonnable.

Responsable de la gestion efficace et efficiente des opérations de la CEO, la directrice générale (DG) rend compte au Conseil et, après la conclusion de la période de transition le 30 septembre 2022, elle a été reconduite dans ses fonctions par le Conseil. Les directeurs généraux sont placés sous l'autorité de la directrice générale : la commissaire en chef, la directrice des services généraux et la directrice juridique, ainsi que le directeur des opérations. Les commissaires de la CEO, chargés de prendre des décisions d'arbitrage de manière indépendante, sont également nommés par le Conseil sur la recommandation de la directrice générale.



# ANALYSE ENVIRONNEMENTALE

La CEO est tenue de fournir une description de l'environnement commercial externe dans lequel elle opère et d'identifier les risques susceptibles d'avoir un impact sur le fonctionnement de l'organisme. Cette analyse environnementale identifie les facteurs susceptibles d'affecter la CEO.

Jusqu'en 2023 et au-delà, on s'attend à ce que l'environnement dans lequel opère la CEO évolue rapidement. Les priorités multidimensionnelles des politiques publiques, le changement climatique et l'inflation, influenceront notre travail dans le secteur de l'énergie, qui traverse également une période de turbulence due aux changements technologiques, aux demandes des consommateurs, à l'électrification croissante et aux nouvelles innovations. C'est dans ce contexte que nous devons nous acquitter de notre mandat au cours des trois prochaines années.

## Politique publique

Le secteur de l'énergie recoupe de nombreux domaines importants de la politique publique : l'environnement, le développement économique, la création d'emplois et l'innovation. Ces questions concernent les ordres de gouvernement provincial, fédéral et même municipal. La CEO doit rester souple dans sa capacité à évoluer et à s'adapter dans le contexte des décisions prises à tous les ordres. Dans le même temps, la CEO se joint à d'autres organismes tels que la Société indépendante d'exploitation du réseau d'électricité de l'Ontario (SIERE) pour demander une plus grande certitude politique, nécessaire pour permettre à tous les acteurs du secteur et aux clients d'aller de l'avant.

En Ontario, comme partout au Canada et dans le reste du monde, le changement climatique et ses effets sur notre environnement ne sont plus une théorie, mais une réalité à laquelle nous sommes confrontés en tant que communauté mondiale. Le gouvernement du Canada s'est engagé à atteindre un niveau d'émissions nettes nulles d'ici 2050 et à réduire les émissions de gaz à effet de serre (GES) - provenant de la production d'électricité - afin de parvenir à un approvisionnement en électricité net nul d'ici 2035. En 2019, le gouvernement du Canada a introduit un prix sur la pollution causée par le carbone dans tout le pays. Ce faisant, les provinces et les territoires sont tenus de concevoir leur propre système de tarification, adapté aux besoins locaux, ou d'opter pour le système de tarification fédéral. En vertu de la Loi sur la tarification de la pollution causée par les gaz à effet de serre, une taxe sur les combustibles

augmentera à partir du 1er avril 2023 pour atteindre 65 dollars par tonne d'équivalent en dioxyde de carbone. En outre, le règlement fédéral sur les combustibles propres, qui oblige les fournisseurs de combustibles fossiles liquides à réduire progressivement l'intensité en carbone ou la quantité de pollution des combustibles qu'ils produisent et vendent au Canada, renforcera les incitations au développement et à l'adoption de combustibles, de technologies et de processus propres.

Décrit dans la lettre de direction du ministre à la CEO, le gouvernement cherche à avoir le système énergétique dans lequel l'Ontario tire parti de son réseau d'énergie propre pour promouvoir l'électrification et la création d'emplois tout en améliorant continuellement la fiabilité, la résilience et le choix des clients. Cette vision est soutenue par un large éventail d'initiatives politiques telles que le *Plan stratégique pour le déploiement de petits réacteurs modulaires*; la *Stratégie ontarienne relative à l'hydrogène bas carbone*; et la *Stratégie ontarienne relative aux minéraux critiques 2022-2027*. Le gouvernement s'est également appuyé sur ses organismes, par exemple en demandant à la SIERE de produire son rapport de décembre 2022 intitulé « *Les voies de la décarbonisation* », et en demandant à l'Ontario Power Generation de préparer son *Rapport sur les opportunités hydroélectriques dans le nord de l'Ontario*. Tous ces travaux répondent au besoin anticipé de plans, de structures et d'infrastructures qui répondent au changement climatique et soutiennent le passage à des émissions nettes nulles à l'échelle de l'économie.

## La transition énergétique et l'innovation

La transition énergétique modifie le système de l'énergie traditionnel et repousse les limites de la réglementation traditionnelle en matière d'énergie.

Les intervenants de la CEO ont déclaré qu'elle devait répondre aux principales questions politiques du moment, ce qui signifie être un leader dans les « quatre domaines » de la transition énergétique - la décarbonisation, la numérisation, la décentralisation et la démocratisation.

La décarbonisation est le passage à une énergie à faible teneur en carbone ou à une énergie nette nulle grâce à de nombreuses stratégies différentes. La numérisation concerne les consommateurs d'énergie, les services publics et d'autres acteurs qui utilisent de plus en plus les technologies interconnectées et qui en dépendent. La décentralisation concerne la prolifération des ressources énergétiques distribuées (RED) telles que l'énergie solaire, le stockage et la réponse à la demande. La démocratisation concerne les domaines importants du choix du client, de la propriété des ressources énergétiques et l'autonomisation.

La numérisation présente des risques et des possibilités uniques pour le secteur de l'énergie et les activités de la CEO. Les gens sont aujourd'hui plus connectés que jamais, ce qui modifie la façon dont nous souhaitons recevoir, traiter et diffuser l'information. Nous reconnaissons que la numérisation croissante et les progrès technologiques créent un risque accru pour la vie privée et la sécurité des données. La cybersécurité revêt une importance capitale dans l'économie mondiale d'aujourd'hui. Les organismes de réglementation et les autres entités du secteur de l'énergie doivent continuer à renforcer et à développer leurs stratégies de cyberrésilience afin de garantir la sécurité des données et la protection de la vie privée et du réseau électrique, ce qui constitue une

étape importante dans le renforcement de la confiance du public.

L'adoption croissante des véhicules électriques (VE) et la demande d'options de recharge rentables et pratiques illustrent les tendances environnementales de l'innovation, de la numérisation et de la démocratisation.

La transition énergétique stimule également l'innovation dans le secteur de l'énergie. La CEO doit être à la fois audacieuse et pratique lorsqu'il s'agit de promouvoir le développement et le déploiement de méthodes nouvelles et innovantes pour résoudre les problèmes. Les organismes de réglementation de l'énergie, comme la CEO, doivent s'attaquer au potentiel des actifs délaissés, au coût de l'électrification, à la garantie de la fiabilité et au maintien d'une attention particulière aux besoins et aux impacts sur les consommateurs d'énergie, en particulier ceux qui sont les plus vulnérables. En tenant compte de ces facteurs, la CEO sera prête à réglementer de manière efficace et efficiente tout au long de la transition énergétique.

## Organismes de réglementation de l'énergie

La CEO peut apprendre de ses pairs. Certains organismes de réglementation dans le monde cherchent à répondre aux changements qu'ils constatent dans le secteur de l'énergie. Par exemple, la British Columbia Utilities Commission a fait part de son point de vue au gouvernement provincial sur la manière dont elle peut contribuer à la transition énergétique et à la réalisation des objectifs du gouvernement. Au niveau international, l'Ofgem a publié un rapport intitulé « *Un Royaume-Uni à zéro émission : le développement d'un système énergétique adapté à l'avenir* » soulignant les réformes importantes que le gouvernement doit envisager. L'organisme de réglementation de l'énergie australien a également appelé à une réforme alors que le marché national de

l'électricité (MNE) s'oriente vers des émissions nettes nulles. La CEO répondra à l'appel lancé dans la lettre de direction du ministre et elle examinera les réformes et la manière de permettre l'électrification.

## Attentes des consommateurs et répercussions

Les consommateurs d'énergie ont été confrontés à une série de problèmes au cours de l'année écoulée, qu'il s'agisse des pressions inflationnistes entraînant une hausse des coûts pour les ménages et les entreprises, des escrocs se faisant passer pour des fournisseurs de services publics afin de perpétrer des fraudes ou des implications persistantes de la pandémie de COVID-19. Le coût de l'énergie reste un facteur clé pour de nombreux consommateurs dans leur vie quotidienne, en particulier pour les clients résidentiels à faibles revenus. Tous les consommateurs ont besoin d'une énergie fiable et d'options rentables pour leurs services énergétiques.

Il n'est donc pas surprenant que les consommateurs d'énergie demandent plus de choix. Ils cherchent des moyens de réduire leur empreinte carbone individuelle et de gérer la consommation d'énergie de leur foyer ou de leur entreprise afin de réduire les coûts. Ils s'approprient leur consommation d'énergie et exigent des fournisseurs d'énergie qu'ils respectent des normes éthiques et environnementales plus strictes. La CEO s'est engagée à faire en sorte que les consommateurs aient davantage la possibilité de contrôler et de gérer leur consommation d'énergie et leur empreinte carbone. À cette fin, les consommateurs ont besoin des bons renseignements, au bon moment, afin qu'ils puissent prendre des décisions éclairées sur leur consommation d'énergie. La CEO doit fournir aux consommateurs des renseignements significatifs, pertinents et clairs dans le cadre de son travail de protection de leurs intérêts.

Enfin, la manière dont les organismes de réglementation de l'énergie répondent

aux attentes des consommateurs et aux répercussions doit changer au fur et à mesure de l'évolution de la fourniture des services énergétiques. La communication est essentielle et les relations entre les organismes de réglementation de l'énergie, les services publics et les consommateurs peuvent être renforcées par un engagement efficace.

## Comité de la transition relative à l'électrification et à l'énergie

Le Comité conseillera le gouvernement sur les possibilités à court, moyen et long terme qui offrent la plus grande valeur au secteur de l'énergie et préparent l'économie de l'Ontario au système énergétique de l'avenir. Comme le souligne le site Web du gouvernement, « leur objectif est de favoriser l'investissement, la création d'emplois et le développement des compétences en Ontario en maintenant des tarifs énergétiques bas et en créant un environnement d'investissement plus prévisible et plus compétitif ».

Afin d'aider le Comité à identifier les possibilités de renforcer le processus de planification énergétique à long terme de la province, en améliorant la coordination des secteurs ombustibles et de l'électricité, le ministère commande une étude indépendante sur les voies énergétiques rentables afin de donner une image plus claire de la manière dont le secteur énergétique de l'Ontario peut soutenir au mieux l'électrification et la transition énergétique. Ensemble, le Comité et l'étude sur les voies visent à permettre au gouvernement de prendre les meilleures décisions stratégiques en vue de réformer le processus de planification énergétique à long terme de la province afin de servir au mieux les Ontariens et les Ontariennes et de tracer la voie de notre futur système énergétique.

## Mobilisation des communautés autochtones

Les communautés autochtones sont confrontées à des défis uniques liés au secteur de l'énergie, tant en ce qui concerne les services qu'elles reçoivent que les répercussions que les projets peuvent avoir sur leurs communautés.

La participation des autochtones au secteur de l'énergie a considérablement évolué au fil du temps, renforçant les capacités réglementaires

des communautés autochtones et conduisant à de nouveaux partenariats, à des possibilités économiques et à l'innovation. Il est important que les processus d'arbitrage et politiques de la CEO continuent à permettre la participation des autochtones et à leur donner l'occasion d'exprimer leur point de vue.

La CEO réfléchit à l'environnement opérationnel décrit ici et à tout ce qui se passe autour de nous. Les mesures que nous avons planifiées dans ce plan d'activités tiennent compte de ce contexte.



# ORIENTATION STRATÉGIQUE : EXÉCUTION DE LA TROISIÈME ANNÉE DE NOTRE PLAN STRATÉGIQUE

# ORIENTATION STRATÉGIQUE

En avril 2021, la CEO a publié son plan stratégique quinquennal actuel, qui décrit la façon dont elle se modernise pour devenir un chef de file de confiance reconnu pour favoriser la croissance de l'économie de l'Ontario et améliorer la qualité de vie des habitants de la province, qui méritent une énergie sûre, fiable et abordable. À mi-parcours de notre plan stratégique, alors que nous poursuivons notre évolution pour devenir un organisme de réglementation du premier quartile, nous restons fermement déterminés à faire progresser ses résultats, guidés par nos thèmes stratégiques de responsabilité, de certitude, d'efficacité, d'efficience, d'indépendance et d'innovation.

Notre travail d'arbitrage indépendant est au cœur de nos activités, et le plan prévoit des mesures délibérées pour améliorer nos processus d'arbitrage. À l'horizon 2023 et au-delà, les demandes restent élevées et les prévisions de procédures d'arbitrage en cours ont augmenté. L'amélioration continue et la hiérarchisation impitoyable des initiatives permettront d'apporter un soutien efficace et effectif au processus d'arbitrage.

Les programmes et initiatives actuels et futurs inclus dans le présent plan d'activités soutiennent la troisième année de notre plan stratégique. Comme le souligne le plan de mise en œuvre, chacun d'entre eux s'aligne sur les objectifs stratégiques de la CEO. Lorsqu'un programme ou une initiative soutient plus d'un objectif stratégique, le plan de mise en œuvre l'aligne sur l'« objectif principal ».

## Plan de mise en œuvre

Les programmes et mesures prévus dans ce plan d'activités se concentrent sur notre activité principale, à savoir l'arbitrage, sur la réalisation de nos objectifs stratégiques et sur les nouveaux travaux décrits dans la lettre de direction du ministre, qui souligne la nécessité pour nous de continuer à exécuter les travaux essentiels actuellement en cours, ainsi que de faire avancer les nouvelles priorités à court terme. Conformément à ses valeurs fondamentales, la CEO abordera ce travail avec la volonté de collaborer avec les intervenants et de les impliquer dans un esprit de responsabilité, de transparence et de réflexion.

Sous chaque objectif stratégique sont regroupés les programmes et activités clés qui en favorisent l'exécution. Certains sont des projets pluriannuels, l'accent étant mis sur les travaux à réaliser au cours de l'exercice 2023/2024. Chacun d'entre eux comprend des étapes et/ou des mesures ainsi qu'un résumé des travaux que nous entreprendrons. Ces renseignements alimentent notre fiche d'évaluation d'entreprise, qui fait partie de la manière dont nous mesurons notre rendement. La portée complète de notre approche de la mesure du rendement est incluse dans la section « Mesurer les résultats » du présent plan.

## Principales hypothèses de planification et ressources nécessaires pour atteindre les buts et les objectifs

Notre plan d'activités est axé sur notre rôle d'organisme de réglementation économique de l'énergie dans la province, pendant une période de transition qui nécessite de l'innovation au

sein du secteur. La lettre de direction, les commentaires des intervenants lors de la Journée sur les politiques, des groupes de travail et d'autres engagements, ainsi que la planification de la CEO ont collectivement permis d'identifier les nouvelles tâches importantes qui attendent la CEO pour qu'elle soit l'organisme de réglementation de l'énergie dont l'Ontario a besoin au cours de cette période sans précédent. Comme l'a souligné le ministre Smith dans la lettre de direction, « le rôle de la CEO en tant qu'organisme de réglementation de l'énergie n'a jamais été aussi important : la poursuite de l'électrification et la transition vers des sources d'énergie plus propres exigeront de la CEO qu'elle fasse preuve d'innovation et d'esprit d'initiative ». En conséquence, ce plan d'activités prévoit une augmentation du budget afin de garantir que la CEO dispose des ressources nécessaires pour répondre à cet appel à l'action. Les mesures prévues supposent l'approbation de cette augmentation budgétaire pour répondre aux besoins en ressources et en conseils.

Notre personnel est essentiel pour garantir que nous disposons, aujourd'hui et à l'avenir, des employés qualifiés nécessaires à la mise en œuvre de notre plan. La gestion des talents de la CEO est décrite plus en détail dans la section « Investir dans notre personnel » du présent plan. Nous ferons un usage responsable de nos ressources pour atteindre les objectifs du plan. Les principales ressources nécessaires sont nos collaborateurs, qui sont le moteur de notre modernisation par le biais de diverses initiatives. Des détails supplémentaires sur les ressources nécessaires pour atteindre nos buts et objectifs, d'un point de vue financier, sont inclus dans la section « Plan financier ».

**VISION** Être un organisme de réglementation de confiance reconnu afin de favoriser la croissance de l'économie de l'Ontario et améliorer la qualité de vie de la population de cette province, qui mérite une énergie sûre, fiable et abordable.

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

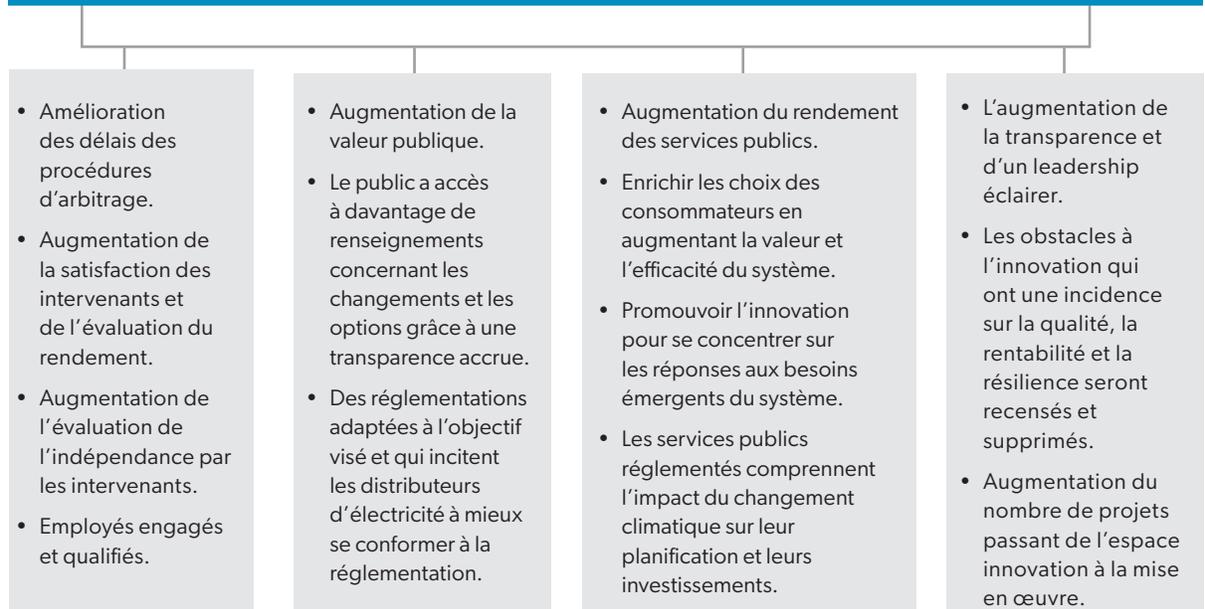
## THÈMES STRATÉGIQUES



## OBJECTIFS STRATÉGIQUES



## RÉSULTATS



# THÈMES STRATÉGIQUES



## Responsabilité :

Tout en étant indépendant dans sa prise de décision, la gouvernance de l'organisme de réglementation doit refléter le fait qu'il est responsable de la promotion de l'intérêt public.



## Certitude :

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



## Efficacité :

L'organisme de réglementation doit être clair sur les résultats qu'il cherche à atteindre. Il s'agit notamment de justifier clairement la manière dont les politiques et les processus réglementaires permettent d'atteindre les objectifs fixés par la loi. Il doit être transparent sur la manière dont le succès est mesuré en suivant les résultats dans le temps.



## Efficience :

L'organisme de réglementation doit s'efforcer d'améliorer les processus dans toutes ses fonctions afin d'accroître la productivité et la rentabilité.



## Indépendance :

L'organisme de réglementation doit être reconnu comme prenant des décisions justes et impartiales, sans influence indue de la part du gouvernement ou d'autres parties, et se concentrant sur son mandat principal de réglementation économique.



## Innovation:

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

## 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 peuvent prévoir les délais et les attentes. Il existe une justification claire de la manière dont les politiques et les processus réglementaires permettent d'atteindre les objectifs de la CEO de manière efficace et efficiente, et les progrès sont suivis de manière transparente. La CEO s'engage à s'améliorer en permanence et à s'adapter à l'évolution du secteur.

# STRATÉGIES D'ACTION

Dans le plan stratégique 2021/2022 à 2025/2026 de la CEO, quatre stratégies d'action ont été définies pour atteindre cet objectif. Les voici :

- 1.1 Nous veillerons à ce que la fonction réglementaire soit adaptée à l'objectif visé, avec des approches fondées sur des principes et des données, ainsi que sur les meilleures pratiques, afin que ceux que nous réglementons puissent se concentrer sur l'engagement auprès de leurs consommateurs et sur la garantie d'une efficacité à long terme.
- 1.2 Nous établirons impitoyablement des priorités dans nos initiatives afin de nous concentrer sur les travaux qui sont stratégiquement alignés et qui ajoutent de la valeur à l'organisation et au secteur de l'énergie. L'amélioration constante, la créativité et l'agilité seront les clés de la réussite.
- 1.3 Nous prendrons des mesures afin de clarifier le rôle de la CEO en général et dans la mise en œuvre des directives gouvernementales.
- 1.4 Nous apprécions les dirigeants axés sur les résultats et les équipes techniques solides qui sont habilitées à fournir des résultats.

La CEO doit continuer à faire preuve de diligence afin de maintenir l'excellence en matière de réglementation tout en équilibrant les demandes des intervenants et en tenant compte des intérêts des clients dans cet environnement. En établissant des partenariats avec d'autres organismes et différents ordres de gouvernement et en s'engageant auprès des intervenants, la CEO devra rester attentive à l'évolution constante des politiques publiques dans lesquelles le secteur de l'énergie de l'Ontario évolue. La CEO est prête à cultiver et à maintenir des relations significatives au sein du secteur et avec les secteurs que nous influençons, comme la construction, l'entretien des bâtiments et la fabrication, afin de s'assurer que nous avons des perspectives politiques plus larges, le cas échéant. Ce type de relations favorisera la collaboration, augmentera la transparence et renforcera la confiance du public.

Au cours de la période couverte par ce plan d'activités, la CEO fera progresser chacune de ces stratégies d'action au moyen de programmes, de projets et d'initiatives détaillés. Les principaux travaux associés à cet objectif stratégique sont présentés ci-dessous, l'accent étant mis sur les travaux prévus pour 2023/2024. Les étapes et les mesures prévues dans ce plan sont des objectifs ambitieux, que nous voulons atteindre, mais qui dépendent de plusieurs facteurs, dont le recrutement de personnel.

# MESURES DU PLAN D'ACTIVITÉS 2023/2024 - 2025/2026

## S'engager auprès des intervenants

L'engagement auprès des intervenants de la CEO restera une priorité alors que nous entreprenons et planifions de nouveaux travaux et que nous menons à bien les projets existants. L'engagement auprès des intervenants par le biais de notre Cadre relatif à l'engagement auprès des intervenants (CEI) renforce notre promesse de transparence. Ces engagements comprendront notre Journée annuelle sur les politiques, *Energy [X] Change* et le Comité de modernisation de l'arbitrage.

### Jalons :

- ▶ **T1 2023/2024** : Examiner de nouveaux outils de retour d'information numériques pour améliorer la collaboration lors des réunions des intervenants.
- ▶ **T1 2023/2024** : Évaluer les activités des intervenants par rapport aux perceptions des intervenants exprimées dans le cadre de l'enquête annuelle auprès des intervenants afin de rechercher des possibilités d'amélioration.
- ▶ **T2 2023/2024** : Achever l'examen des documents relatifs au mandat des groupes consultatifs des intervenants afin de garantir des approches cohérentes.
- ▶ **T4 2023/2024** : Mettre en œuvre les améliorations du cadre et communiquer au secteur les améliorations du CEI et de l'engagement.

## Mise à jour des politiques de consultation des populations autochtones

La CEO est en train d'actualiser les politiques de consultation des autochtones en ce qui concerne les demandes d'autorisation de construction de pipelines d'hydrocarbures, qui figurent actuellement dans le document *Environmental Guidelines for Hydrocarbon Pipelines and Facilities in Ontario (Directives en matière d'environnement pour les pipelines et installations d'hydrocarbures en Ontario)*. Ce travail permettra de mieux aligner les rôles et les responsabilités du ministère et de la CEO en ce qui concerne l'obligation de consulter les peuples autochtones, afin de garantir une plus grande clarté et de refléter les meilleures pratiques actuelles.

### Jalons :

- ▶ **T3 2023/2024** : Achever l'engagement auprès des collectivités autochtones et les autres parties intéressées sur les rôles, les responsabilités et les processus de participation aux demandes d'autorisation de construction de pipelines d'hydrocarbures.
- ▶ **T4 2023/2024** : Publier des lignes directrices environnementales à jour (et/ou d'autres documents si nécessaire) avec des politiques de consultation des populations autochtones mises à jour.

## Examen des priorités des politiques d'arbitrage

Il est nécessaire d'examiner et de renouveler régulièrement les politiques qui s'appliquent aux processus d'arbitrage afin de s'assurer qu'elles continuent à contribuer efficacement à l'administration et à la détermination des demandes devant la CEO.

En 2022/2023, la CEO a élaboré et mis en œuvre une méthodologie visant à hiérarchiser l'examen des politiques utilisées dans les l'arbitrage et à identifier les politiques pour lesquelles un examen serait utile et opportun.

L'exercice a permis d'identifier les initiatives à renouveler, à actualiser ou à retirer, à partir de 2023/2024. Plusieurs autres politiques prioritaires ont été identifiées pour être réexaminées au cours des deux années suivantes. À l'avenir, un exercice de hiérarchisation sera réalisé chaque année, dans le cadre de la planification annuelle des activités.

### Jalons : Initiative de hiérarchisation

- ▶ Élaborer un processus interne de gestion de l'actualisation/la révision.
- ▶ Lancer l'examen des politiques pour les projets identifiés.
- ▶ Effectuer un exercice de hiérarchisation, T2/3 2023/2024, pour identifier/confirmer les politiques devant être évaluées en 2024/2025 et au-delà.
- ▶ Publier une liste actualisée des priorités pour les politiques à réexaminer (T3 2023/2024).

### Jalons : Politiques à examiner en 2023/2024

- ▶ Examen de la consolidation/des décisions relatives aux fusions, acquisitions et cessions.
- ▶ Taux d'attente.
- ▶ Définition du client type.
- ▶ Retrait d'un certain nombre de politiques de gestion de la demande de gaz et d'autres politiques, éclipsées par des approches plus récentes en matière de cadres et de politiques.

### Mesure :

- L'examen des politiques existantes contribuera aux résultats de la CEO en ce qui concerne son rendement global en tant qu'organsine de réglementation. Le retrait et l'examen des politiques pour s'assurer qu'elles restent pertinentes contribueront aux efforts de la CEO pour réduire les formalités administratives.

## Réduction des formalités administratives

La CEO poursuit ses travaux en vue d'identifier les exigences réglementaires qui ne répondent plus à l'objectif visé ou qui peuvent être satisfaites par des moyens plus efficaces et qui peuvent donc être supprimées et réduire le fardeau réglementaire. L'initiative de réduction des formalités administratives faisait partie de la lettre de direction de 2022 du ministre de l'Énergie. En réponse à cette lettre, la CEO vise une réduction du fardeau administratif de 5 % par rapport à la base de référence mesurée par le ministère de l'Énergie en 2018. En outre, les intervenants nous ont indiqué qu'il existe des domaines dans lesquels un examen plus approfondi pourrait conduire à des améliorations, notamment en ce qui concerne les exigences de dépôt des SDL et les exigences en matière de rapport et de tenue de dossiers, et qu'il convient également d'examiner les changements de processus et les exigences réglementaires susceptibles d'alléger les formalités administratives pour les clients et les entités réglementées. Nous étudierons les moyens d'apporter des améliorations dans ces domaines en plus d'atteindre la réduction de 5 %. Cela nous obligera à atteindre un objectif ambitieux, comme indiqué dans la lettre de direction.

### Jalons :

- ▶ **Avril, annuellement** : Fournir des mises à jour au ministre de l'Énergie pour le rapport du ministère sur la réduction des formalités administratives.
- ▶ **T2 2023/2024** : Rendre compte de la réduction des formalités administratives dans le rapport annuel pour l'exercice 2022/2023 et fournir un soutien au ministère pour le rapport annuel du gouvernement sur la réduction du fardeau sur une base continue, selon les besoins.
- ▶ **T2 2024/2025** : Réduction des formalités administratives dans le rapport annuel portant sur l'exercice 2023/2024.
- ▶ **T2 2025/2026** : Réduction des formalités administratives dans le rapport annuel portant sur l'exercice 2024/2025.

### Mesure :

- D'ici mars 2026, nous réduirons le fardeau de 5 % par rapport aux exigences de conformité réglementaire recensées par le ministère en 2018.

## Cadre réglementaire

En tant que priorité mentionnée dans la lettre de direction, la CEO organisera des ateliers afin d'étudier comment elle peut favoriser les investissements liés à l'électrification tout en protégeant les intérêts des consommateurs.

La CEO organisera des ateliers pour solliciter l'avis des intervenants sur les changements à apporter aux mandats, outils ou pouvoirs réglementaires afin qu'elle puisse continuer à réglementer efficacement dans une période de transformation importante du secteur. Les ateliers solliciteront l'avis des intervenants sur la meilleure façon de positionner la CEO pour qu'elle soit agile tout en assurant la prévisibilité pour les clients et les investissements face à un secteur qui évolue rapidement.

### Jalons :

- ▶ La CEO a lancé des ateliers qui ont débuté au début de l'année 2023.
- ▶ **T4 2022/2023 – T1 2023/2024** : Organiser des ateliers sur le cadre réglementaire.
- ▶ **Juillet 2023** : Rapport sur les modifications législatives proposées au ministère.

### Mesure :

- Réalisation d'ateliers en s'appuyant sur les forums existants des intervenants de la CEO. Réception des avis, perspectives et points de vue des intervenants.

## Renforcer le Cadre de mesure du rendement (CMR)

L'approche de la CEO en matière de mesure du rendement est décrite en détail dans la section « Mesurer les résultats » du présent plan.

Il est important que nous mesurions et contrôlions continuellement notre rendement dans le cadre de notre parcours afin de devenir un organisme de réglementation du premier quartile. Cela inclut l'amélioration continue et la multiplication des occasions de revoir notre approche de la mesure et d'ajuster le tir si nécessaire.

Tout au long de ce plan d'activités, nous allons revoir notre approche de la mesure globale du rendement de la CEO et impliquer les intervenants dans ce travail.

### Jalons : Production de rapports

- ▶ **Annuellement** : Évaluer le rendement de la fiche d'évaluation de l'entreprise et procéder à un audit externe annuel afin de mesurer le rendement de la CEO par rapport au plan d'activités.
- ▶ **Annuellement** : Publier les résultats du rendement et de l'audit annuels de la CEO dans le rapport annuel.
- ▶ **Annuellement** : Publier un tableau de bord de l'arbitrage deux fois par an.

## Jalons : Amélioration continue

- ▶ Nous procéderons à un examen à mi-parcours, sur la base de deux années de résultats plus la base de référence, et mettrons à jour le CMR sur la base de cet examen pour l'inclure dans le plan d'activités 2024-2027.
- ▶ Dans le cadre de son engagement en faveur de l'amélioration continue, la CEO sollicitera les commentaires des intervenants par le biais des forums existants, tels que *Energy [X] Change*.

## Analyse comparative des coûts totaux

Cette initiative pluriannuelle commencera par le renforcement des connaissances du personnel sur les meilleures pratiques en matière de modélisation économétrique en prévision d'un projet en 2024/2025 visant à consulter l'industrie au sujet du modèle de l'analyse comparative des coûts totaux. Ceci est conforme à l'engagement de la CEO en faveur de l'efficacité de l'arbitrage.

### Jalons :

- ▶ **Exercice 2023/2024** : Renforcement des connaissances sur la modélisation économétrique pour l'analyse comparative des coûts des distributeurs d'électricité.
- ▶ **Exercice 2024/2025** : Consultation de l'industrie sur le modèle de l'analyse comparative des coûts totaux.

## Gestion de la main-d'œuvre

Nos collaborateurs sont au cœur de notre réussite. La poursuite de nos initiatives pluriannuelles visant à soutenir notre main-d'œuvre aujourd'hui et à l'avenir sera la clé de la réussite continues de la CEO. Ce travail consistera notamment à :

- Améliorer notre réserve de talents et nos stratégies de recrutement afin d'attirer et de maintenir en poste les meilleurs talents et de garantir que nous disposons de la main-d'œuvre diversifiée dont nous avons besoin aujourd'hui et à l'avenir.
- Se concentrer sur la gestion des connaissances, le transfert de compétences et la documentation des processus au sein de l'organisation.
- Effectuer des analyses des lacunes en matière de compétences et identifier les possibilités d'apprentissage et de perfectionnement pour les employés afin qu'ils acquièrent des compétences et des connaissances leur permettant d'être prêts à assumer de nouvelles fonctions, et de s'assurer que les compétences reflètent les besoins changeants de la CEO en tant qu'organisme de réglementation du premier quartile.

### Mesure :

- Progresser dans la réalisation de notre objectif quinquennal en matière d'engagement des employés, soit une augmentation de 3 à 5 % de la cote d'engagement des employés.

## Objectif stratégique 2 :

# PROTÉGER LE PUBLIC



La CEO protège les intérêts des consommateurs en matière de prix et de qualité de service, tout en veillant à la promotion 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 nécessaires pour mieux comprendre leur consommation d'énergie, notamment en ce qui concerne la réduction de leur facture énergétique grâce aux économies d'énergie.

# STRATÉGIES D'ACTION

Pour protéger le public, quatre stratégies d'action ont été définies dans le plan stratégique 2021/2022 - 2025/2026 de la CEO. Les voici :

- 2.1 Nous examinerons l'impact sur les consommateurs d'énergie actuels et futurs, y compris les coûts et les avantages à court et à long terme.
- 2.2 Nous nous attacherons à ce que les consommateurs reçoivent le bon niveau de service au bon tarif.
- 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 concerner.
- 2.4 Nous encouragerons une culture du respect des règles dans le but de protéger les consommateurs.

Au cours de la période couverte par ce plan d'activités, la CEO fera progresser chacune de ces stratégies d'action au moyen de programmes, de projets et d'initiatives détaillés. Les principaux projets et initiatives associés à cet objectif stratégique sont présentés ci-dessous, l'accent étant mis sur les travaux prévus pour 2023/2024. Les étapes et les mesures prévues dans ce plan sont des objectifs ambitieux, que nous voulons atteindre, mais qui dépendent de plusieurs facteurs, dont le recrutement de personnel.

Notre travail de conformité est essentiel à la protection du public et le plan d'activités le reconnaît. Bien que les activités de conformité fassent l'objet d'initiatives spécifiques dans le plan d'activités, notre travail continu de conformité visant à protéger les consommateurs continuera d'être une priorité pour la CEO. Les campagnes de protection des consommateurs visant à les sensibiliser aux escroqueries étaient une priorité pour la CEO en 2022/2023 et nous continuerons à mettre l'accent sur la sensibilisation des consommateurs au cours de ce plan d'activité par le biais d'activités d'affaires publiques. Les principaux objectifs de la campagne SCAM étaient d'informer les Ontariens et les Ontariennes sur les escroqueries dans le secteur de l'énergie, sur ce qu'ils peuvent faire pour se protéger et sur la manière de signaler les escroqueries. Les campagnes a présenté des messages clés qui ont été déployés via des achats publicitaires payés sur les médias sociaux et des spots radio, tout en établissant des partenariats avec le ministère, la SIERE, les services publics de gaz naturel et d'électricité et les groupes communautaires, afin de partager les documents de communication avec les clients directement.

# MESURES DU PLAN D'ACTIVITÉS 2023/2024 - 2025/2026

Au cours de l'année 2022, la vérificatrice générale de l'Ontario a réalisé un audit de l'optimisation des ressources qui a abouti à son rapport, *Commission de l'énergie de l'Ontario : Surveillance de l'électricité et protection des consommateurs*. Ce travail a débouché sur 12 recommandations à l'intention de la CEO et du ministère de l'Énergie. Vous trouverez ci-dessous un résumé de toutes les recommandations issues de l'audit. Les questions que la CEO doit traiter et qu'elle traitera au cours de l'exercice 2023/2024 sont mises en évidence en gras, de même que la partie d'une recommandation au ministère qui appelle à une contribution de la part de la CEO. Nous avons regroupé les recommandations sous l'objectif stratégique « Protéger le public » parce que l'audit était axé sur la protection des consommateurs, bien que les recommandations 9 et 11 aient également une incidence sur le rendement du secteur de l'énergie.

N°	RECOMMANDATIONS
1.0	Afin d'améliorer la protection des consommateurs en ce qui concerne les prix de l'électricité et de renforcer la confiance du public dans le système réglementaire, nous recommandons ce qui suit au ministère de l'Énergie :
	<ul style="list-style-type: none"><li>• Évaluer les options dans un délai déterminé (par exemple, dans un délai d'un an) afin de renforcer le rôle de surveillance de la Commission de l'énergie de l'Ontario sur les activités d'approvisionnement en électricité, de sorte que les décisions futures ayant une incidence sur les tarifs de l'électricité soient financièrement prudentes et conformes à la demande d'électricité prévue; et</li><li>• Consulter les intervenants au cours du processus d'évaluation et mettre en œuvre l'option retenue selon un calendrier établi.</li></ul>
2.0	Afin que la planification énergétique protège mieux les intérêts des consommateurs d'énergie, nous recommandons ce qui suit au ministère de l'Énergie :
	<ul style="list-style-type: none"><li>• Élaborer un calendrier accéléré pour achever son examen du processus de planification énergétique à long terme dans un délai de 12 mois;</li><li>• Élaborer un calendrier accéléré pour publier le prochain plan énergétique à long terme dans un délai de 12 mois;</li><li>• Inclure toutes les principales sources d'énergie dans le processus de planification; et</li><li>• Reconnaître et attribuer à la CEO un rôle dans la planification énergétique à long terme qui reflète le rôle et l'expertise de la CEO en tant qu'organisme de réglementation du secteur de l'énergie, y compris la protection des intérêts des consommateurs.</li></ul>

3.0	Afin que les intérêts des clients des fournisseurs de compteurs divisionnaires unitaires soient suffisamment protégés, nous recommandons ce qui suit au ministère de l'Énergie :
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Effectuer immédiatement sa propre analyse pour vérifier les préoccupations des clients et évaluer si les prix pratiqués par les fournisseurs de compteurs divisionnaires unitaires sont équitables; et</li> <li>• Utiliser les résultats de ces études pour élaborer et mettre en œuvre des options visant à améliorer la protection des prix et la transparence pour les clients des fournisseurs de compteurs divisionnaires unitaires.</li> </ul>
4.0	Afin que les consommateurs d'électricité aient droit à des niveaux de service et à des avantages similaires, quel que soit leur fournisseur de services, nous recommandons ce qui suit à la CEO :
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Identifier les mécanismes permettant d'aligner les normes de service qui s'appliquent aux clients des fournisseur de compteurs divisionnaires unitaires sur celles qui s'appliquent aux clients des distributeurs locaux, en particulier en ce qui concerne la protection contre les débranchements et rebranchements hivernaux.</li> </ul>
5.0	Afin d'informer le public sur les fournisseurs de compteurs divisionnaires unitaires, nous recommandons que la CEO prenne les mesures suivantes immédiatement :
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Élaborer des documents d'information sur les fournisseurs de compteurs divisionnaires unitaires afin d'aider les clients à comprendre leurs services, leurs relations commerciales avec les propriétaires et les locataires d'immeubles, leurs pratiques de facturation et l'étendue de la réglementation relative à leurs pratiques commerciales et à leur tarification; et</b></li> <li>• Élaborer et publier des indicateurs de rendement pour les fournisseurs de compteurs divisionnaires unitaires afin de fournir aux clients un aperçu du rendement des fournisseurs de compteurs divisionnaires unitaires.</li> </ul>
6.0	Afin que le programme de protection contre les frais de distribution continue à répondre à l'objectif de protéger les clients des distributeurs locaux dans les régions où les coûts de distribution sont relativement élevés, nous recommandons que le ministère de l'Énergie, <b>avec l'aide de la CEO</b> , prenne les mesures suivantes au cours de l'année prochaine :
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Achever l'analyse du programme de protection contre les frais de distribution afin d'identifier et d'évaluer les options susceptibles d'améliorer la robustesse du mécanisme de détermination de l'admissibilité au programme; et</li> <li>• Mettre en œuvre les changements identifiés à partir de l'analyse.</li> </ul>

7.0	Afin d'évaluer et de confirmer si le Programme d'aide aux impayés d'énergie (PAIE) profite effectivement aux personnes qui ont le plus besoin d'aide tout en limitant les coûts du programme, nous recommandons ce qui suit à la CEO :
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Évaluer le mécanisme de financement du PAIE et les tendances historiques en matière de disponibilité des fonds, et mettre en œuvre les changements nécessaires pour s'assurer que le programme atteint ses objectifs; et</b></li> <li>• <b>Réexaminer les critères d'admissibilité au PAIE et apporter les modifications nécessaires, en tenant compte des objectifs du programme et des coûts de mise en œuvre.</b></li> </ul>
8.0	Afin d'évaluer et de confirmer si les programmes d'aide pour les personnes à faible revenu profitent effectivement aux personnes qui ont le plus besoin d'aide tout en limitant les coûts des programmes, nous recommandons ce qui suit au ministère de l'Énergie et à la CEO :
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Élaborer des mesures et des objectifs de rendement pour évaluer l'efficacité des programmes relevant de leur responsabilité. La CEO effectuera ce travail pour le PAIE et le ministère de l'Énergie pour le POAFE.</b></li> <li>• Mesurer le rendement du programme par rapport aux objectifs fixés à intervalles définis et élaborer des plans d'action si les objectifs de rendement ne sont pas atteints.</li> </ul>
9.0	Afin d'alléger le fardeau réglementaire que représente le dépôt de demandes de tarifs importants pour les très petites entreprises de distribution locale, nous recommandons ce qui suit à la CEO :
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Évaluer l'impact de ses initiatives pertinentes en matière d'efficacité réglementaire sur les très petites SDL dès que des informations suffisantes sont disponibles et les domaines à améliorer dans un délai déterminé; et</li> <li>• Élaborer des procédures pour contrôler en permanence l'impact des initiatives pertinentes en matière d'efficacité réglementaire sur les très petites SDL, et mettre en œuvre d'autres mesures si nécessaire.</li> </ul>

10.0	Afin de confirmer régulièrement que les entités à tarifs réglementés sont financièrement viables et obtiennent un rendement équitable, mais non excessif, nous recommandons ce qui suit à la CEO :
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Réexaminer la structure présumée du capital et la formule de calcul du rendement des capitaux propres, puis à intervalles déterminés (par exemple, tous les trois à cinq ans); et</li> <li>• Ajuster la structure du capital présumé et la formule de calcul du rendement des capitaux en fonction des résultats de l'examen, de manière à ce qu'elles reflètent le profil de risque des entités soumises à la réglementation des tarifs.</li> </ul>
11.0	Afin de protéger les consommateurs d'électricité des effets négatifs des regroupements de distributeurs locaux et de faciliter le maintien d'un secteur de la distribution d'électricité rentable et efficace sur le plan économique, nous recommandons ce qui suit à la CEO :
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Mettre en œuvre un suivi efficace et opportun des activités post-consolidation pendant les périodes d'actualisation des tarifs différées afin d'obtenir des distributeurs locaux des mises à jour périodiques sur les mesures prises en vue de l'intégration et de vérifier que les entités consolidées respectent les conditions d'approbation des consolidations et conservent les archives nécessaires; et</b></li> <li>• Exiger des entités acquises et fusionnées qu'elles continuent à rendre compte des mesures de rendement clés (par exemple, les mesures de fiabilité) séparément des entités consolidées pendant les périodes d'actualisation des tarifs différées afin de créer une plus grande transparence.</li> </ul>
12.0	Afin d'améliorer la transparence et le suivi du rendement de son processus de dépôt de plaintes et de demande de renseignements, ainsi que de ses activités de conformité et d'application la loi, nous recommandons ce qui suit à la CEO :
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Réorganiser et mettre à jour son site Web afin de fournir aux clients des renseignements plus clairs concernant la procédure de dépôt de plaintes;</b></li> <li>• <b>Réexaminer les mesures et les objectifs en matière de service à la clientèle et les mettre à jour si nécessaire afin de s'assurer qu'ils restent pertinents et appropriés; et</b></li> <li>• <b>Élaborer des indicateurs de rendement afin de mesurer l'efficacité des activités de conformité.</b></li> </ul>

Les recommandations à traiter par le ministère de l'Énergie sont surlignées en bleu, par la CEO en vert et par le ministère et la CEO en gris.

# MESURES DU PLAN D'ACTIVITÉS 2023/2024 - 2025/2026

## Renforcer la cybersécurité

Les menaces liées à la cybersécurité et à la protection de la vie privée constituent un risque commercial majeur pour les compagnies d'électricité, qui doivent fournir des services fiables et de qualité aux consommateurs. Dans le cadre de son engagement à protéger le public, la CEO a établi un cadre réglementaire pour la cybersécurité dans le secteur des services publics. En 2022, elle a lancé une initiative visant à améliorer la cyberpréparation du secteur pour faire face aux menaces et garantir la confidentialité des données des consommateurs. La CEO a mené des recherches sur l'état de la cyberpréparation des services publics et a entrepris des consultations approfondies par le biais de réunions avec tous les distributeurs autorisés afin de comprendre les défis à relever pour faire face aux cyberrisques et les possibilités d'améliorer la résilience du secteur face aux cybermenaces et à celles liées à la protection de la vie privée.

### Jalons :

- ▶ Répondre à la nécessité d'une plus grande sensibilisation aux cybermenaces et d'une meilleure préparation grâce à une participation accrue au programme Lighthouse de la SIERE.
- ▶ Collaborer avec l'industrie afin de faire progresser et publier une nouvelle version actualisée du Cadre ontarien en matière de cybersécurité afin de guider les entreprises de services publics dans leur évaluation de la préparation à la cybercriminalité.
- ▶ Imposer, le cas échéant, aux entreprises de services publics l'obligation de se conformer à des contrôles clés tels que la gouvernance et la protection de la vie privée, conformément au cadre de référence.
- ▶ En réponse aux demandes du secteur, prévoir des rapports améliorés sur l'état de préparation à la cybersécurité dans le cadre du rapport annuel.

### Mesure :

- Les rapports des distributeurs locaux montreront une amélioration globale de l'état de préparation à la cybersécurité par rapport aux rapports de 2021.

## Conformité au bouton vert

La date limite pour la mise en œuvre du bouton vert est le 1er novembre 2023. La CEO continuera à prendre en compte les commentaires des intervenants sur la manière de soutenir la mise en œuvre du bouton vert par les distributeurs. Le plan de conformité de la CEO comprendra un suivi de la mise en œuvre par les distributeurs et des mesures appropriées si certains distributeurs n'ont pas fait de progrès raisonnables dans la mise en œuvre du bouton vert. Une fois la mise en œuvre complète est terminée, à partir du 1er novembre 2023, la CEO a une responsabilité de conformité continue en ce qui concerne l'initiative du bouton vert.

### Jalons :

- ▶ **1 mars 2023** : Prendre les mesures appropriées à l'égard de tout distributeur dont les rapports trimestriels font état d'un manque de progrès suffisants.
- ▶ **Période trimestrielle T2/T3 2023/2024** : Rapports sur les progrès réalisés par les distributeurs.
- ▶ **Réunions mensuelles T3 2023/2024** : Faciliter les travaux en cours du groupe de travail de l'industrie sur l'initiative du bouton vert afin d'identifier les domaines dans lesquels la CEO pourrait apporter son soutien aux distributeurs.

### Mesure :

- Les clients auront accès au bouton vert à partir du 1er novembre 2023.

## Cadre d'intervention

En 2022, la CEO a partagé un plan d'action solide en réponse aux commentaires reçus sur le Cadre d'examen des processus d'intervention et d'attribution des dépens (le Cadre). Ce travail va dans le sens des nombreuses initiatives entreprises pour moderniser et affiner les processus décisionnels et améliorer la transparence depuis la mise en place de la nouvelle structure de gouvernance de la CEO en octobre 2020. Nous apprécions la contribution et les efforts continus des intervenants pour s'engager avec nous tout au long de ce processus. 11 projets constituent le plan d'action de la CEO, dont cinq seront achevés en 2022/2023 et les travaux restants sont prévus pour 2023/2024. Les projets apporteront des améliorations supplémentaires et ciblées qui seront bénéfiques à la procédure d'arbitrage.

### Jalons :

- ▶ **T3 2023/2024** : Collecte de données sur l'attribution des dépens : Date d'achèvement prévue.
- ▶ **T3 2023/2024** : Intervenants individuels : Date d'achèvement prévue.
- ▶ **T3 2023/2024** : Processus d'établissement de la liste des points à traiter : Date d'achèvement prévue.
- ▶ **T4 2023/2024** : Témoignage d'expert : Date d'achèvement prévue.
- ▶ **T4 2023/2024** : Guide relatif à l'attribution des dépens : Date d'achèvement prévue.
- ▶ **T4 2023/2024** : Engagement avec les participants autochtones : Date d'achèvement prévue.

## Prestation du POAFE

Le contrat actuel du fournisseur de services central du POAFE se termine le 30 juin 2024. En tant qu'administrateur du programme au nom du ministère de l'Énergie, la CEO a entrepris une procédure de passation de marchés pour assurer la continuité du programme. Un appel d'offres visant à trouver un fournisseur pour ce service a été clôturé le 23 janvier 2023.

### Jalon :

- ▶ Mise en œuvre terminée le 30 juin 2024.

### Mesure :

- Les utilisateurs du POAFE ne sont pas concernés par la mise en œuvre du prochain contrat du fournisseur de services central.

### 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 demandant aux services publics de rendre compte de leur rendement, de leur efficacité accrue et de leur amélioration continue, ainsi qu'en assurant la durabilité à long terme et l'efficacité économique du secteur de l'énergie.

# STRATÉGIES D'ACTION

L'objectif stratégique visant à stimuler le rendement du secteur de l'énergie comporte quatre stratégies d'action qui seront mises en œuvre par les programmes et activités énumérés ci-dessous. Les voici :

- 3.1 Nous nous efforcerons de mesurer de manière appropriée le rendement des services publics et les structures d'incitation.
- 3.2 Nous nous concentrerons sur la réglementation qui permet au secteur de l'énergie de rester efficace sans entraver la disponibilité des choix pour les consommateurs d'énergie.
- 3.3 Nous encouragerons la planification à long terme par les services publics qui englobent un éventail plus large d'options pour répondre aux besoins du système.
- 3.4 Nous travaillerons avec des partenaires du secteur de l'énergie pour répondre aux défis posés par le changement climatique.

Au cours de la période couverte par ce plan d'activités, la CEO fera progresser chacune de ces stratégies d'action au moyen de programmes, de projets et d'initiatives détaillés. Les principaux travaux associés à cet objectif stratégique sont présentés ci-dessous, l'accent étant mis sur les travaux prévus pour 2023/2024. Les étapes et les mesures prévues dans ce plan sont des objectifs ambitieux, que nous voulons atteindre, mais qui dépendent de plusieurs facteurs, dont le recrutement de personnel.

# MESURES DU PLAN D'ACTIVITÉS 2023/2024 - 2025/2026

## Résilience, réactivité et rentabilité du secteur de la distribution

Il a été demandé à la CEO de fournir au ministre de l'Énergie des conseils et des propositions pour améliorer la résilience, la réactivité et la rentabilité du secteur de la distribution dans le contexte du changement climatique. Compte tenu de la diversité du secteur, il s'agit d'un effort complexe à entreprendre.

Dans un premier temps, la CEO a commandé un rapport qui examinera les meilleures pratiques en matière de résilience au changement climatique dans le contexte d'une électrification accrue et de conditions météorologiques changeantes.

La complexité de ce travail ne peut être sous-estimée et nécessite que le groupe de travail relatif à la lettre de direction du conseil d'administration de la CEO examine le rapport destiné au ministre et fournisse une gouvernance sur les étapes à suivre. Ce rapport servira de base aux réunions avec les intervenants afin de recueillir leurs commentaires sur les meilleures pratiques identifiées et de discuter des options les plus appropriées pour l'Ontario.

### Jalons :

- ▶ **T1 2023/2024** : Participation des intervenants à l'élaboration du rapport.
- ▶ **30 juin 2023** : Rapport au ministre avec des options pour améliorer la résilience, la réactivité et la rentabilité du secteur de la distribution.

### Mesure :

- L'amélioration de la résilience, de la réactivité et de l'efficacité des distributeurs contribuera au rendement global du secteur et aux mesures connexes; des mesures supplémentaires en matière de résilience devraient être élaborées au fur et à mesure que l'expérience réglementaire dans ce domaine d'action gagnera en maturité.

## Projet pilote de tarification dynamique pour les consommateurs d'électricité de catégorie B qui ne font pas partie de la grille tarifaire réglementée (GTR)

La CEO, en collaboration avec la SIERE, a élaboré un plan pour concevoir et mettre en œuvre des projets pilotes de tarification dynamique de l'électricité afin d'évaluer les avantages pour les consommateurs de catégorie B qui ne font pas partie de la grille tarifaire réglementée (GTR) (Programme pilote pour les consommateurs de catégorie B qui ne font pas partie de la GTR). Au cours de la période couverte par ce plan, les travaux se poursuivront sur les phases trois et quatre.

### Jalons :

- ▶ **Troisième phase** : Conception détaillée des projets pilotes et phase de recrutement.
- ▶ **Quatrième phase** : Essais sur le terrain pendant 12 mois.
- ▶ **Cinquième phase** : Mesure et évaluation.
- ▶ Recommandations de la CEO au ministère de l'Énergie sur les options de tarification pour les consommateurs de catégorie B qui ne font pas partie de la GTR d'ici le 15 mars 2026.

### Mesures :

- Mise en œuvre et évaluation d'au moins un projet pilote de tarification pour les consommateurs de catégorie B qui ne font pas partie de la GTR.
- Davantage d'options tarifaires pour les consommateurs de l'Ontario de catégorie B qui ne font pas partie de la GTR en 2026.

## Permettre la mise en œuvre d'un plan de tarification ultra-faible pour la nuit

En 2022/2023, la CEO a achevé les travaux nécessaires pour permettre aux distributeurs d'offrir le nouveau plan optionnel de tarification ultra-faible pour la nuit aux clients résidentiels et aux petites entreprises dans le cadre de la grille tarifaire réglementée. Le plan de tarification ultra-faible pour la nuit va maintenant être mis en œuvre et les distributeurs qui le peuvent pourront commencer à proposer le plan de tarification aux consommateurs à partir du 1er mai 2023. L'offre du plan de tarification ultra-faible pour la nuit deviendra obligatoire le 1er novembre 2023.

### Jalons :

- ▶ **Avril 2023** : Les affaires publiques élaboreront une campagne de communication.
- ▶ **Avril 2023** : Calculer les prix du plan de tarification ultra-faible pour la nuit pour le 13 avril.
- ▶ **1 mai 2023 - 30 novembre 2023** : Les distributeurs commencent à proposer aux consommateurs le plan optionnel de tarification ultra-faible pour la nuit. Fournir un ordre comptable générique pour les coûts de mise en œuvre du plan de tarification ultra-faible pour la nuit et des orientations comptables actualisées pour les comptes de biens et services marchands reconnaissant l'impact comptable du processus du plan de tarification ultra-faible pour la nuit sur les distributeurs.

▶ **1 novembre 2023** : Prix pour les trois plans de tarification en place.

**Mesure :**

- Les consommateurs soumis à la GTR en Ontario ont la possibilité d'être facturés par les distributeurs selon le plan de tarification ultra-faible pour la nuit.

## Groupe de travail sur la planification intégrée des ressources (PIR) d'Enbridge Gas

La CEO continuera à diriger le groupe de travail sur la PIR chargé d'examiner les activités relatives à la PIR d'Enbridge Gas et d'en rendre compte. La PIR devrait profiter aux clients d'Enbridge Gas en garantissant qu'un large éventail de solutions est envisagé pour répondre aux besoins du système et faire en sorte que tout résultat soit dans le meilleur intérêt de tous les consommateurs d'Enbridge Gas.

**Jalons :**

- ▶ **T1 2023/2024** : Le groupe de travail sur la PIR soumet un rapport sur le cadre de l'analyse coûts-avantages de la PIR et sur le test d'actualisation des flux de trésorerie.
- ▶ **T1 2023/2024** : Enbridge Gas soumet à l'approbation de la CEO la (les) demande(s) pilote(s) relatives à la PIR, suite aux contributions du groupe de travail.
- ▶ **Juin 2023** : Le groupe de travail sur la PIR soumet un rapport annuel qui passe en revue les activités relatives à la PIR d'Enbridge dans le domaine du gaz et signale les problèmes ou les possibilités d'amélioration.

**Mesures :**

- Test/guide d'actualisation des flux de trésorerie amélioré approuvé par la CEO et utilisé par Enbridge pour évaluer les alternatives en matière de PIR.
- Les projets pilotes de PIR sont mis en œuvre par Enbridge et permettent de tirer des enseignements sur la viabilité économique et technique des solutions de PIR.

## Initiative pour l'intégration des véhicules électriques (IVE)

Nous poursuivrons notre travail d'examen de la politique, des procédures et des exigences réglementaires afin d'assurer une intégration efficace des véhicules électriques dans le système électrique.

La CEO a élaboré et exécute un plan de travail relatif à l'intégration des VE qui se concentre sur l'état de préparation du système, les coûts de livraison et les raccordements des VE.

### Jalons :

- ▶ **T1 2023/2024** : Étude sur les coûts de livraison : Séance d'engagement des intervenants.
- ▶ **T1 2023/2024** : Bulletin sur la recharge unidirectionnelle des VE.
- ▶ **T2 2023/2024** : Bulletins ou correspondance supplémentaires pour fournir des orientations relatives aux VE.

## Étude de la SIERE/CEO sur les mesures incitatives en faveur des RED

La CEO continuera à collaborer avec la SIERE pour étudier l'impact des diverses mesures incitatives en faveur des RED. Cette étude permettra de mieux comprendre le fonctionnement collectif des mesures incitatives financières pour les RED en Ontario, afin de s'assurer que les différentes mesures incitatives sont alignées et qu'elles agissent de concert pour obtenir les résultats les plus efficaces.

### Jalon :

- ▶ Le rapport devrait être publié en 2023.

## Modifications réglementaires relatives à la facturation nette

Nous continuerons à soutenir la mise en œuvre du projet de facturation nette communautaire et les améliorations du programme de facturation nette qui en découlent en fournissant des conseils aux distributeurs et en entreprenant toute mesure de mise en conformité nécessaire.

### Jalon :

- ▶ **Février 2023** : Amélioration des rapports des détaillants et des distributeurs pour contrôler l'utilisation de la facturation nette par les consommateurs.

## Examen de la fiabilité et de la qualité de l'énergie - Phase deux

La fiabilité et la résilience sont des domaines d'intérêt pour la CEO et des priorités décrites dans la lettre de direction. La deuxième phase de l'examen de la fiabilité et de la qualité de l'énergie est une continuation du travail qui a commencé en 2022/2023. L'examen de la fiabilité et de la qualité de l'énergie renforce la responsabilité des entreprises de services publics en améliorant les rapports de fiabilité et en créant de nouveaux mécanismes tels que la fiabilité spécifique au client. L'amélioration des données conduira également à une évaluation comparative du rendement qui encouragera une amélioration continue et une transparence accrue grâce à une meilleure planification des investissements des distributeurs.

### Jalons :

- ▶ Mettre en œuvre des rapports de fiabilité améliorés en 2023/2024, avec les premiers rapports en 2024.
- ▶ Établir un modèle d'étalonnage du rendement et le mettre en œuvre en même temps que l'amélioration des rapports de fiabilité en 2024.
- ▶ Le développement initial de l'analyse de la fiabilité pour soutenir la prise de décision en matière d'investissement et l'évaluation des coûts pour protéger les consommateurs devrait être achevé en 2024/2025.

### Mesure :

- Les renseignements communiqués sur la fiabilité permettent d'améliorer l'expérience des clients et la réglementation.

## Soutenir l'expansion de la large bande

La CEO reconnaît l'importance de son rôle en vertu de la partie VI.1 de la *Loi de 1998 sur la Commission de l'énergie de l'Ontario* et du règlement connexe Infrastructure électrique - projets à large bande désignés. Au cours de la période couverte par ce plan d'activités, nous continuerons à veiller à ce que le processus de résolution des litiges aboutisse à des résultats clairs et rapides.

### Jalons :

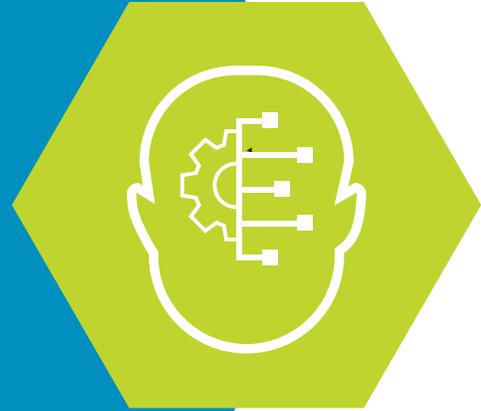
- ▶ Fournir en temps utile des orientations aux distributeurs afin de faciliter les projets désignés en matière de large bande et d'éviter les retards qui mettent en péril l'initiative gouvernementale.
- ▶ Contrôler le respect par les distributeurs des exigences en matière de délais pour les projets désignés et prendre les mesures qui s'imposent.

### Mesure :

- Les projets à large bande désignés ne sont pas concernés par les questions de conformité des distributeurs locaux.

## Objectif stratégique 4 :

# FACILITER L'INNOVATION



La CEO encourage l'innovation qui peut apporter une valeur démontrable aux consommateurs d'énergie de l'Ontario et résoudre les problèmes énergétiques de manière rentable. La CEO fournit des orientations claires sur le moment et la manière dont les services publics réglementés peuvent recouvrer les coûts des activités liées à l'innovation auprès des contribuables, et sur la manière dont le risque est pris en compte. La CEO évalue en permanence les activités ou les besoins émergents qu'il est préférable d'entreprendre ou de traiter par le biais de marchés concurrentiels.

# STRATÉGIES D'ACTION

La CEO atteindra l'objectif stratégique consistant à promouvoir l'innovation en mettant en œuvre des programmes et des activités visant à mettre en œuvre les trois actions de notre plan stratégique énumérées ci-dessous. Les voici :

- 4.1 Nous nous efforcerons de devenir un chef de file dans l'identification et le partage des problèmes qui doivent être résolus et dans l'encouragement de solutions créatives qui apportent de la valeur aux consommateurs.
- 4.2 Nous collaborerons avec les intervenants pour promouvoir l'innovation et nous ne réglerons que lorsque cela sera nécessaire.
- 4.3 Nous encouragerons l'innovation ciblée, en travaillant avec les intervenants afin de définir les problèmes à résoudre par l'innovation. Nous concentrerons les actions de notre espace innovation sur les idées qui apportent une valeur ajoutée. La mise en œuvre sera transparente et nous créerons des espaces sûrs où l'échec sera accepté.

Au cours de la période couverte par ce plan d'activités, la CEO fera progresser chacune de ces stratégies d'action au moyen de programmes, de projets et d'initiatives détaillés. Les principaux travaux associés à cet objectif stratégique sont présentés ci-dessous, l'accent étant mis sur les travaux prévus pour 2023/2024. Les étapes et les mesures prévues dans ce plan sont des objectifs ambitieux, que nous voulons atteindre, mais qui dépendent de plusieurs facteurs, dont le recrutement de personnel.

# MESURES DU PLAN D'ACTIVITÉS 2023/2024 - S2025/2026

## Analyse coûts-avantages pour les RED

Élaborer un cadre d'analyse coûts-avantages (ACA) pour les RED électriques et d'autres solutions non câblées. Les orientations relatives à l'analyse coûts-avantages aideront les distributeurs à comprendre comment démontrer à la CEO qu'une solution non câblée est l'approche privilégiée pour répondre à un besoin du système, ce qui éliminera l'incertitude politique et conduira potentiellement à un plus grand nombre de demandes impliquant ces solutions.

### Jalons :

- ▶ **T1 2023/2024** : Engager un consultant pour élaborer un projet de lignes directrices et d'outils pour l'analyse coûts-avantages.
- ▶ **T3 2023/2024** : Publier des projets d'orientations et d'outils pour l'analyse coûts-avantages et solliciter les commentaires des intervenants.
- ▶ **T4 2023/2024** : Publier la première phase des orientations, des méthodologies et des outils de l'analyse coûts-avantages concernant les incidences de la distribution d'électricité.

## Orientations consolidées sur l'utilisation des solutions non câblées :

Les lignes directrices seront élargies afin de fournir des conseils complets sur l'utilisation des RED et de grille tarifaire réglementée (GTR), en tant que solutions non câblées par les distributeurs.

### Jalons :

- ▶ Ajouter des orientations sur le cadre de l'analyse coûts-avantages aux lignes directrices existantes de la CGD.
- ▶ Examiner les lignes directrices de la CGD afin d'identifier les changements nécessaires pour faciliter l'élaboration d'orientations consolidées.

## Examen des connexions des RED

Nous poursuivons le processus d'identification des obstacles à l'adoption des RED par les clients en évaluant les problèmes identifiés par l'industrie en vue de garantir des pratiques et des procédures de connexion des RED rationalisées et cohérentes.

### Jalon :

- ▶ T1 2023/2024 : Acheter l'évaluation des problèmes de connexion des stations de recharge pour véhicules électriques et élaborer des solutions.

### Mesure :

- Les travaux sur les connexions des RED et les connexions des VE rationaliseront les processus pour les clients qui adoptent de nouvelles technologies.
- Les formalités administratives liées au processus de connexion seront réduites. Ce travail pourrait constituer une contribution essentielle à la réduction des formalités administratives.

## Groupe consultatif des intervenants relatif à la conservation et à la gestion de la demande et comité consultatif d'évaluation

Mise en œuvre de la directive de la CEO concernant la décision sur le plan de la conservation et de la gestion de la demande 2023+ d'Enbridge Gas pour mettre en place un nouveau groupe consultatif des intervenants. Ce groupe fournira des conseils sur les plans actuels et futurs d'Enbridge Gas en matière de conservation et de gestion de la demande de gaz pour des activités rentables visant à aider les clients à réduire leur consommation de gaz naturel et fournira des renseignements sur une étude actualisée du potentiel réalisable en matière de gaz naturel. Au quatrième trimestre 2022-2023, le nouveau comité consultatif des intervenants relatif à la conservation et à la gestion de la demande a été mis en place.

### Jalon :

- ▶ T3-T4 2023/2024 : Étude sur le potentiel réalisable du gaz naturel.

### Mesure :

- Le groupe de travail apporte une contribution substantielle pour informer et améliorer le prochain plan pluriannuel de gestion de la demande d'Enbridge Gas.

## Faciliter l'utilisation des lignes directrices en matière de conservation et de gestion de la demande (CGD) par les distributeurs

Nous partagerons des conseils et une assistance supplémentaires pour soutenir les demandes de CGD des distributeurs, notamment en collaborant avec la SIERE pour identifier et supprimer les obstacles auxquels se heurtent les distributeurs qui cherchent à obtenir un financement du contribuable pour répondre aux besoins du système de distribution, en complément des programmes de CGD de la SIERE.

### Jalon :

- ▶ **T1 2023/2024** : Mise à jour publique de l'analyse des obstacles à la CGD, en abordant les liens avec la mise en œuvre du cadre pour l'innovation énergétique et d'autres obstacles identifiés.

### Mesure :

- Les obstacles à l'utilisation de la CGD pour répondre aux besoins du réseau de distribution sont identifiés et traités, le cas échéant, dans la politique et les orientations de la CEO.

## Espace innovation

L'espace innovation de la CEO facilitera l'innovation dans le secteur avec la poursuite de la mise en œuvre de l'espace 2.0 et le lancement du défi de l'espace innovation. Le défi de l'espace innovation fournira un financement ponctuel et des orientations réglementaires pour soutenir des projets innovants.

### Jalons :

- ▶ **T1 2023/2024** : Publier un rapport annuel amélioré concernant l'espace innovation.
- ▶ **T1 2023/2024** : Organiser un ou plusieurs séminaires en ligne sur le rapport annuel de l'espace innovation et le défi de l'espace innovation au cours du premier trimestre.
- ▶ **T1 2023/2024** : Lancer le défi de l'espace innovation.
- ▶ **T2-T4 2023/2024** : Explorer les partenariats avec les gouvernements provinciaux/fédéraux pour les possibilités de financement.
- ▶ **T3 2023/2024** : Annoncer le(s) candidat(s) retenu(s) pour le défi de l'espace innovation.

### Mesure :

- Augmentation du nombre de demandes de renseignements concernant l'espace innovation.

## Appel ciblé conjoint de la CEO et de la SIERE

L'appel ciblé conjoint et la SIERE ont lancé un appel à propositions pour des projets innovants qui soutiennent l'intégration des RED dans les systèmes de gros et de distribution.

Bien que l'appel à propositions soit terminé, les travaux futurs comprennent la compilation et le partage des enseignements tirés, en collaboration avec la SIERE.

### Jalon :

- ▶ Les premiers enseignements tirés seront partagés avec les intervenants en 2023.

## Faire progresser notre stratégie « Le numérique d'abord »

Nous continuerons à mettre en œuvre des initiatives visant à améliorer nos processus en développant davantage les capacités de veille stratégique et d'analyse des données, en élaborant un système de gestion du travail d'inspection et d'exécution et en améliorant le système de demandes de renseignements des relations avec l'industrie.

Des progrès substantiels ont été réalisés dans la numérisation des dossiers de la CEO. Ce travail se poursuivra avec la numérisation de nos dossiers d'arbitrage depuis 2007. Cela permettra de s'assurer que les dossiers sont facilement accessibles aux intervenants.

### Jalons :

- ▶ **T3 2023/2024** : Achever la phase 2 du projet en ligne du mécanisme d'établissement des tarifs préférentiels.
- ▶ **T3 2023/2024** : Mettre en place un nouveau système d'application de la loi pour les inspections.
- ▶ **T3 2023/2024** : Amélioration complète du système de demandes de renseignements des relations avec l'industrie.
- ▶ **T4 2023/2024** : Amélioration complète de l'analyse, y compris de nouveaux outils pour les intervenants.
- ▶ **T4 2023/2024** : Poursuivre la numérisation des archives de la CEO.

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

La CEO continuera à s'engager et à soutenir le mandat du Comité de la transition relative à l'électrification et à l'énergie. Le ministère de l'Énergie a créé le Comité de la transition relative à l'électrification et à l'énergie afin de conseiller le gouvernement sur les possibilités à moyen et long terme du secteur de l'énergie en vue d'aider l'économie de l'Ontario à se préparer à l'électrification. Le Comité identifiera également les possibilités de renforcer le processus de planification énergétique à long terme de l'Ontario en coordonnant mieux les combustibles et le secteur de l'électricité dans le contexte de la demande énergétique, des technologies émergentes, des considérations environnementales et des coûts globaux pour les consommateurs.

La CEO s'engage à tenir des réunions régulières avec le Comité et à lui apporter son soutien et ses conseils en cas de besoin. Informés par le Groupe de travail sur l'innovation du conseil d'administration, nous avons partagé des conseils et tirerons parti des ateliers liés à l'initiative du Cadre réglementaire. La réussite de cette initiative sera liée à la qualité des conseils fournis au rapport final du Comité au ministre.

### Jalons :

- ▶ Établir des calendriers pour achever les travaux et veiller à ce que les délais soient alignés sur les travaux du Comité d'ici le quatrième trimestre 2022/2023.
- ▶ Affiner les sujets pour lesquels la CEO offrira des conseils, à la demande de la lettre de direction et conformément au mandat du Comité, d'ici le premier trimestre 2023/2024.
- ▶ Travailler avec le Comité pour définir la meilleure façon de s'engager dans ses activités et de lui fournir des conseils. Avis à fournir au Comité d'ici le deuxième trimestre 2023/2024, à temps pour son rapport au ministre.



# FEUILLE DE ROUTE POUR LA TRANSITION ÉNERGÉTIQUE

La transition énergétique est bien amorcée en Ontario et la CEO a un rôle important à jouer pour s'assurer que les services publics de gaz naturel et d'électricité effectuent la transition de manière efficace et rentable et qu'ils apportent de la valeur aux consommateurs tout en protégeant leurs intérêts à long terme.

Dans le cadre de sa réponse à la transition énergétique, la CEO a entendu que les intervenants souhaitaient de la transparence sur les activités actuelles et futures de la CEO. À cette fin, la feuille de route de la CEO pour la transition énergétique (la Feuille de route) est un calendrier d'initiatives qui décrit le travail de la CEO dans le cadre de la transition à court et à moyen terme. La feuille de route vise à assurer la transparence et la clarté du travail de la CEO en ce qui concerne la transition énergétique et à soutenir la coordination des activités connexes au sein du secteur au sens large. L'élaboration de la feuille de route et des priorités de la CEO pour faciliter la transition énergétique a bénéficié de la contribution d'un large éventail d'intervenants.

La feuille de route n'inclut que les consultations politiques, les groupes de travail des intervenants et les autres initiatives politiques qui sont directement liées à au moins un des « quatre domaines » (la décarbonisation, la décentralisation, la numérisation et la démocratisation) de la transition énergétique. Elle n'inclut pas les procédures d'arbitrage en cours ou à venir.

Elle fait également la distinction entre les activités déjà en cours ou concrètement planifiées et les questions et sujets qui se profilent à l'horizon de la CEO mais qui n'ont pas encore été planifiés ou organisés. Les initiatives spécifiques visant à traiter les questions identifiées pour un examen futur, y compris le calendrier et la séquence, peuvent dépendre de l'orientation ou du résultat des travaux actuellement planifiés ou en cours.

# FEUILLE DE ROUTE DE LA CEO POUR LA TRANSITION ÉNERGÉTIQUE

■ INITIATIVE/ACTIVITÉ ACTUELLE

■ INITIATIVE/ACTIVITÉ PLANIFIÉE

■ INITIATIVE/ACTIVITÉ FUTURE POSSIBLE

■ INITIATIVE/ACTIVITÉ CONTINUE

OBJECTIF STRATÉGIQUE	2022/23				(ACTUELLE) 2023/24				2024/25				2025/26			
	T1	T2	T3	T4	T1	T2	T3	T4	T1	T2	T3	T4	T1	T2	T3	T4
 <p><b>ÉVOLUER POUR DEVENIR UN ORGANISME DE RÉGLEMENTATION DU PREMIER QUARTILE</b></p>	Collaboration continue avec la SIERE (conservation, engagement conjoint sur les RED, appel ciblé conjoint, groupe de travail de coordination sur la T et D, etc.)															
					Cadre réglementaire (ateliers)											
					Élaboration et mise en œuvre du cadre Responsabilité sociétale des entreprises (« RSE ») interne à la CEO											
 <p><b>PROTÉGER LE PUBLIC</b></p>	Soutenir le Comité de la transition relative à l'électrification et à l'énergie								Analyse coûts-avantages pour les RED							
	Mise en œuvre et conformité du bouton vert															
 <p><b>AMÉLIORER LE RENDEMENT DU SECTEUR DE L'ÉNERGIE</b></p>					Le plan de tarification ultra-faible pour la nuit											
					Résilience, réactivité et rentabilité du secteur de la distribution											
	Cadre pour l'innovation énergétique															
					Intégration des véhicules électriques											
					Étude de la SIERE/CEO sur les mesures incitatives en faveur des RED											
	Amélioration de la planification régionale															
	Groupe de travail sur la PIR d'Enbridge Gas															
	Examen de la fiabilité et de la qualité de l'énergie															
 <p><b>PROMOUVOIR L'INNOVATION</b></p>	Examen des connexions des RED															
	La mise en oeuvre de l'initiative de la facturation nette															
	Manuel de l'innovation				Défi de l'espace innovation											
					Groupe consultatif des intervenants relatif à la conservation et à la gestion de la demande et comité consultatif d'évaluation											
					Faciliter l'utilisation des lignes directrices de la CGD par les distributeurs				Orientations consolidées sur les solutions non câblées							
	Espace innovation															

INITIATIVES FUTURES POTENTIELLES

- Examen de la rémunération des services publics et du rôle futur des distributeurs locaux
- Questions relatives aux VE
- Cadre pour la planification intégrée du gaz naturel et de l'électricité
- Aligner le test de rentabilité pour la PIR et l'expansion du gaz
- Examen des actifs échoués et de l'allocation des risques dans le secteur du gaz naturel

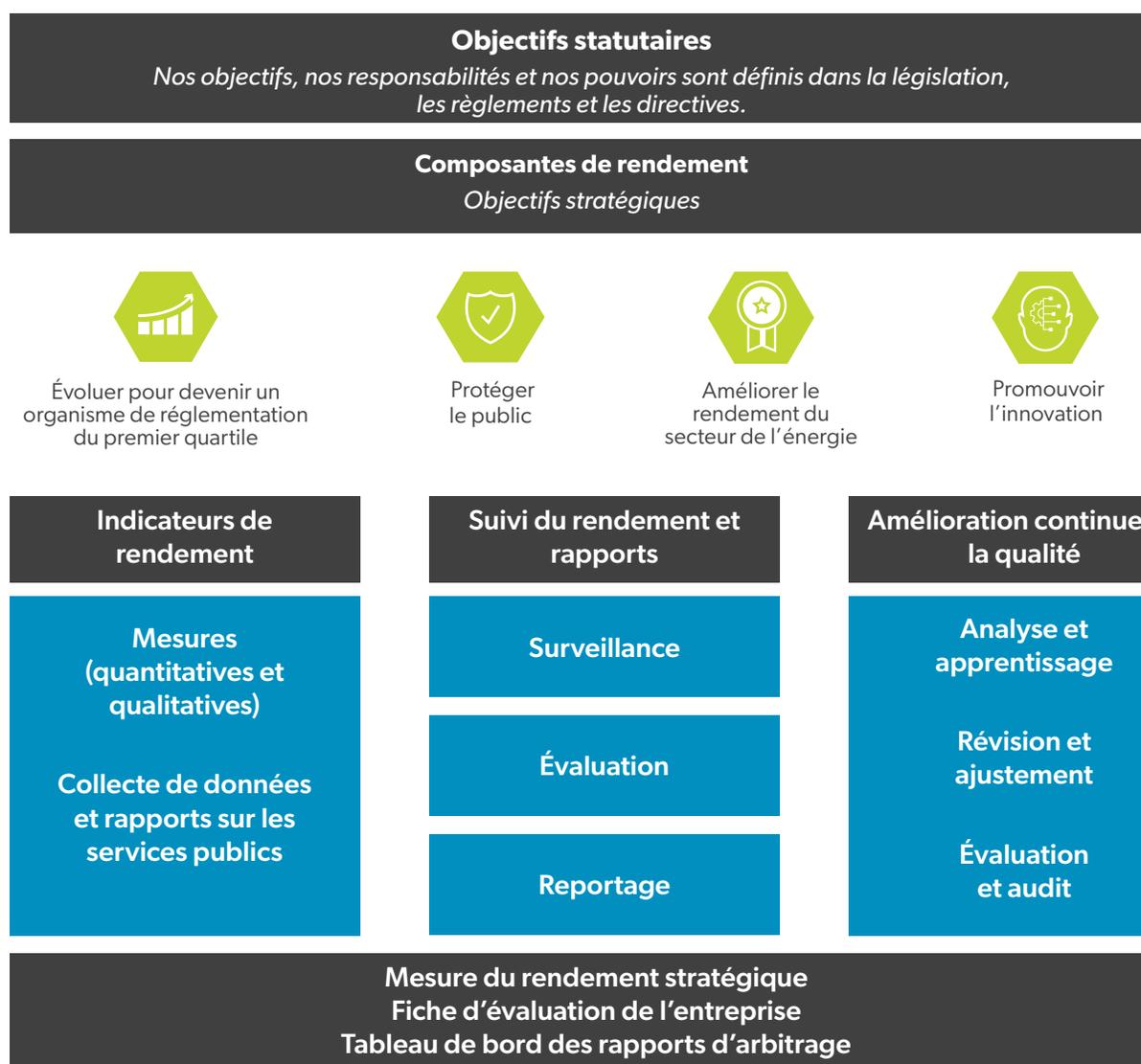


# MESURER LES RÉSULTATS

# APERÇU

La CEO s'est engagée dans une démarche pluriannuelle de modernisation et de réalisation de son plan stratégique, qui s'appuie sur des changements significatifs. Au cours de cette période de transformation, il est essentiel que la CEO s'impose des normes élevées, notamment en établissant des mesures de rendement qui définissent clairement l'impact de la CEO et les résultats obtenus.

La mesure du rendement est essentielle pour atteindre l'excellence réglementaire et favoriser une culture délibérée d'amélioration continue dans l'ensemble de l'organisation et du secteur. Le cadre de mesure du rendement (CMR) de la CEO reflète les résultats souhaités de notre plan stratégique quinquennal et assure l'alignement sur nos quatre objectifs stratégiques. La figure ci-dessous montre comment nos objectifs statutaires influencent nos composantes de rendement, qui sont les objectifs stratégiques de la CEO, et deviennent des indicateurs de rendement.



Le CMR de la CEO comprend trois mécanismes de mesure :

1. **Mesure du rendement stratégique<sup>1</sup>;**
2. **Fiche d'évaluation de l'entreprise; et**
3. **Tableau de bord des rapports d'arbitrage.**

Au plus haut niveau, la mesure du rendement stratégique mesure les progrès globaux accomplis dans la réalisation de nos quatre objectifs stratégiques et de nos huit résultats stratégiques. Un autre élément du cadre est la fiche d'évaluation de l'entreprise, qui cascade les exigences légales, l'orientation stratégique et les mesures du plan d'affaires jusqu'aux divisions par le biais d'initiatives réalisables mois après mois. Cette composante du CMR mesure et rend compte du rendement annuel de la CEO, dont les résultats sont présentés dans le rapport annuel. La dernière composante du CMR est le tableau de bord des rapports d'arbitrage, qui permet de contrôler et d'évaluer en permanence la rapidité des procédures d'arbitrage, à l'aide de normes de rendement et d'indicateurs de rendement clés établis pour tous les types de demandes. Le tableau de bord des rapports d'arbitrage fournit aux intervenants et à l'industrie un rapport complet en ligne sur le rendement global de la CEO en matière d'arbitrage et est publié deux fois par an. Ensemble, ces trois mesures relient tous les renseignements relatifs au rendement et intègrent tous les niveaux de la CEO, en alignant les objectifs stratégiques sur les objectifs opérationnels quotidiens.

#### Mesure du rendement stratégique

- Évaluer les effets cumulatifs de l'ensemble des activités politiques, opérationnelles et stratégiques que la CEO entreprend d'une année sur l'autre.
- Il s'agit d'indicateurs et d'objectifs utilisés pour évaluer les progrès réalisés par la CEO dans la réalisation de ses objectifs.
- La mesure du rendement stratégique suit les résultats du plan stratégique quinquennal de la CEO.



#### Fiche d'évaluation de l'entreprise

- La fiche d'évaluation de l'entreprise est structurée de manière à ce que l'orientation stratégique se traduise par des initiatives réalisables et des travaux quotidiens qui peuvent être mesurés par des résultats et des produits dans la fiche d'évaluation.
- La fiche d'évaluation est composée de représentants de chaque secteur de la CEO et mesure l'exécution du plan d'activités et des opérations de la CEO au cours de chaque exercice financier.
- Des auditeurs externes sont engagés pour vérifier les résultats, conformément au protocole d'accord conclu entre le ministre de l'Énergie et le président de la Commission de l'énergie de l'Ontario.
- Les résultats sont présentés dans le rapport annuel.

<sup>1</sup> Mesure du rendement stratégique : Dans le plan d'activités 2022/2023, la Mesure du rendement stratégique est appelée CMR (Cadre de mesure du rendement). Pour mieux aligner les titres avec l'étendue des mesures incluses, le nom a été modifié.

# NOTRE PARCOURS D'APPROCHE DE MESURE D'AMÉLIORATION CONTINUE

## 2021/22

- ▶ En 2021, la CEO a publié son plan stratégique, qui décrit les quatre objectifs stratégiques sur lesquels l'organisation se concentrera au cours des exercices 2021/2022 à 2025/2026. Ce plan a été élaboré pour le premier exercice complet de modernisation et répond à la vision de l'organisation.
- ▶ Plus tard, en 2021/2022, l'exécution du plan stratégique s'est concrétisée de plusieurs façons, notamment par l'élaboration d'une mesure du rendement stratégique (MRS) affinée mesurant le niveau de rendement stratégique.
- ▶ Une nouvelle fiche d'évaluation de l'entreprise a été introduite, détaillant les indicateurs de rendement et facilitant le suivi du rendement et l'établissement de rapports. La fiche d'évaluation de l'entreprise a permis de suivre les progrès réalisés par rapport aux paramètres opérationnels et de gestion ainsi qu'aux initiatives stratégiques du plan d'activités.

## 2022/23

- ▶ En réponse à la lettre du ministre du 1er avril 2022 approuvant le plan d'activités et le budget 2022-2025 de la CEO, nous avons apporté des changements à notre méthode de mesure, mais nous n'avons pas encore terminé. Des efforts supplémentaires sont nécessaires pour améliorer continuellement et faire progresser notre mesure de la réussite de la CEO dans l'exécution de son mandat.
- ▶ En réponse à la lettre de 2022, nous avons affiné notre approche de la mesure et apporté des changements afin d'harmoniser la façon dont la fiche d'évaluation de l'entreprise, le tableau de bord des rapports d'arbitrage et la mesure du rendement stratégique fonctionnent ensemble pour mesurer le rendement de la CEO. Ces changements ont renforcé la spécificité de notre approche de la mesure et leur alignement stratégique.
- ▶ Les objectifs et les mesures de la fiche d'évaluation de l'entreprise ont été revus et nous nous sommes mis au défi de dépasser nos objectifs ambitieux.
- ▶ Nous avons demandé aux membres de notre comité *Energy [X] Change* leur avis sur la manière dont nous mesurons et rendons compte de notre rendement.

L'amélioration continue du cadre de mesure du rendement de la CEO est essentielle pour s'assurer qu'il mesure suffisamment le rendement de la CEO.

La CEO est ouverte à l'idée d'envisager d'autres indicateurs, mais il est également utile de disposer d'une série d'indicateurs qui restent cohérents pour l'ensemble du cycle 2020-2025 (voir le plan d'amélioration ci-dessous). Après une année supplémentaire de mesure, la CEO effectuera un **examen à mi-parcours**, sur la base de deux années de résultats plus la base de référence, et mettra à jour le CMR sur la base de cet examen pour l'inclure dans le plan d'activités 2024-2027.

- ▶ La mesure sera achevée pour l'exercice financier 2022/2023.
  - Nous calculerons les résultats pour 2022 et les inclurons dans le rapport annuel 2022-2023; et
  - Pour l'année de mesure 2023/2024, les composantes du CMR feront l'objet d'un audit indépendant, comme indiqué dans le protocole d'entente entre le président de la CEO et le ministre de l'Énergie.
  
- ▶ Nouvelles améliorations
  - Nous procéderons à un examen à mi-parcours, sur la base de deux années de résultats plus la base de référence, et mettrons à jour le CMR sur la base de cet examen pour l'inclure dans le plan d'activités 2024-2027. Il s'agira notamment des actions suivantes :
    - Examen de la structure du CMR, y compris l'intégration des objectifs statutaires de la CEO;
    - Examen des objectifs et des indicateurs de la MRS, y compris une nouvelle modification des objectifs et l'ajout éventuel de nouveaux indicateurs;
    - Ateliers avec le ministère de l'Énergie; et
    - Partager notre approche proposée pour les commentaires écrits des intervenants.
  
  - Dans le cadre de son engagement en faveur de l'amélioration continue, la CEO sollicitera l'avis des intervenants par le biais des forums existants, tels que *Energy[X] Change*.

# OBJECTIFS AMBITIEUX

La MRS actualisée a été utilisée pour la première fois en 2021, ce qui a permis à la CEO d'évaluer son rendement par rapport à ses objectifs quinquennaux. Dans l'ensemble, la CEO a obtenu des résultats positifs pour chacun des indicateurs mesurés<sup>2</sup>. Dans la lettre de direction du 21 octobre 2022, le ministre de l'Énergie a demandé à la CEO d'établir des objectifs ambitieux qui comportent une possibilité d'échec. En réponse, la CEO a appliqué des objectifs ambitieux pour montrer une amélioration continue là où nous avons atteint ou presque atteint nos objectifs quinquennaux.

Résultat du plan stratégique	Indicateur	Objectif quinquennal actuel	Cible ambitieux	Justification
<b>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)	Respecter les normes de rendement 85 % du temps	Respecter les normes de rendement 90 % du temps	Cet objectif a été porté à 90 % pour assurer l'alignement sur l'objectif du plan du commissaire en chef pour 2024. Il est prévu qu'en 2023/2024, des objectifs individuels soient fixés pour les décisions rendues par les collèges de commissaires et les décisions rendues par l'autorité déléguée.
<b>Satisfaction des intervenants et évaluation du rendement global</b>	Proportion de intervenants satisfaits du rendement global de la CEO	Augmentation de 3 à 5 points de pourcentage	Augmentation de 6 à 10 points de pourcentage	Au cours de la première année du CMR, l'évaluation par les intervenants du rendement global de la CEO en tant qu'organisme de réglementation a augmenté de 4 %. La capacité de la CEO à dépasser son objectif quinquennal dès la première année offre la possibilité de fixer de nouveaux objectifs audacieux. Par conséquent, la CEO s'est fixé un objectif ambitieux de 6 à 10 %, doublant ainsi l'objectif initial pour cet indicateur.

<sup>2</sup> Les résultats du CMR en 2021 se trouvent dans le rapport annuel 2021-2022 de la CEO publié le 27 septembre 2022. Les résultats pour 2022 seront inclus dans le rapport annuel 2022-2023.

Résultat du plan stratégique	Indicateur	Objectif quinquennal actuel	Cible ambitieux	Justification
<b>Évaluation de l'indépendance par les intervenants</b>	Proportion des intervenants jugeant la CEO indépendante	Augmentation de 3 à 5 points de pourcentage	Augmentation de 5 à 7 points de pourcentage	Les résultats de la première année ont montré une augmentation minimale de l'évaluation de l'indépendance de la CEO par les intervenants, et l'on s'attend à ce que l'objectif actuel soit difficile à atteindre. C'est pourquoi un objectif moins ambitieux de 5 à 7 points de pourcentage a été fixé pour cet indicateur.
<b>Augmentation de la valeur publique</b>	Score sur l'indice de valeur publique (# sur 10)	Sans objet	Sans objet	Compte tenu de la nature composée de cet indicateur, seul un objectif directionnel a été fixé. La CEO continuera à examiner son rendement en ce qui concerne la valeur publique en tant que tendance.
<b>Des règlements adaptés aux besoins</b>	Proportion de débranchements non conformes	Les débranchements non conformes représentent moins de 50 % des dossiers ouverts	Les débranchements non conformes représentent moins de 40 % des dossiers ouverts	Les résultats de la première année indiquent que les entités réglementées par la CEO améliorent leur conformité en ce qui concerne les débranchements. Par conséquent, un objectif ambitieux de 40 % a été fixé afin de s'efforcer de poursuivre l'amélioration.

Résultat du plan stratégique	Indicateur	Objectif quinquennal actuel	Cible ambitieux	Justification
<b>Augmentation du rendement des services publics</b>	Proportion de services publics d'électricité dont la fiabilité de la fiche d'évaluation s'améliore	Tendance à l'amélioration de la fiabilité	SAIFI : 47 % SAIDI : 47 %	<p>Étant donné que le SAIDI et le SAIFI ne sont pas des mesures directes de l'activité de la CEO et que la CEO entreprend actuellement un examen de ses rapports de fiabilité, des objectifs moins ambitieux d'une augmentation de 1 % du SAIFI et d'une augmentation de 3 % du SAIDI ont été élaborés.</p> <p>Des modifications pourront être apportées à ces objectifs et à l'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>
<b>Enrichir les choix des consommateurs</b>	Nombre annuel de pages consultées sur le site Web de la calculatrice de factures de la CEO (#)	Pas de diminution du nombre de pages vues par rapport à l'année de référence	L'évolution moyenne du nombre de pages vues par an est supérieure à 20 000 vues supplémentaires par an	<p>Les résultats de la première année ont montré une forte augmentation du nombre de consultations de la calculatrice de factures de la CEO.</p> <p>À l'approche de la mise en œuvre du plan de tarification ultra-faible pour la nuit (mai-novembre 2023), le personnel prévoit une augmentation à court terme du nombre de pages vues.</p>

Résultat du plan stratégique	Indicateur	Objectif quinquennal actuel	Cible ambitieux	Justification
				C'est pourquoi un objectif plus ambitieux a été défini, qui tient compte de l'évolution moyenne du nombre de pages vues.
<b>Davantage d'activités innovantes dans le secteur réglementé de l'énergie</b>	Demandes de renseignements relatives à l'espace innovation(#)	Au moins 20 par an	Au moins 25 par an	<p>Les résultats de la première année ont montré que les demandes de renseignements concernant l'espace innovation ont dépassé l'objectif fixé, ce qui indique que le secteur réglementé de l'énergie reste intéressé par la poursuite d'une activité innovante et que la CEO favorise cette activité innovante.</p> <p>C'est pourquoi la CEO a défini un objectif ambitieux afin de s'efforcer de progresser en permanence.</p>

Voir l'annexe A pour plus de renseignements sur la manière dont nous sommes parvenus à ces indicateurs.



# PLAN FINANCIER

Ce plan financier comprend les ressources supplémentaires dont la CEO a besoin pour s’acquitter de son mandat qui, associé à la lettre de direction du ministre, implique la prise en charge de prestations supplémentaires à un moment où l’organisation est déjà à pleine capacité avec ses engagements existants et son travail d’arbitrage de base. Plus précisément, ce plan financier prévoit l’ajout de 25 nouveaux ETP permanents pour soutenir notre travail à l’avenir.

Le tableau ci-dessous résume la manière dont les ETP ont été budgétisés de 2021 à 2024 :

Équivalents temps plein (ETP)	2021-2022 Budget	2022-2023 Budget	2023-2024 Budget
Base de référence	193	193	203
Prestation supplémentaire	0	8	17
Habilitation supplémentaire	0	2	8
<b>Total des ETP</b>	<b>193</b>	<b>203</b>	<b>228</b>

Les commissaires ne sont pas inclus dans ces chiffres.

Les ressources pour le travail d’arbitrage sont incluses dans les équipes Prestation<sup>3</sup> et Habilitation<sup>4</sup>.

Le plan financier triennal est divisé en coûts relevant de l’article 26 et de l’article 30, conformément à la *Loi de 1998 sur la Commission de l’énergie de l’Ontario*. Les coûts de l’article 26 représentent les coûts de fonctionnement permanents de la CEO et sont recouverts par le biais d’évaluations des coûts. Les coûts de l’article 30 sont des coûts encourus pour des procédures et des processus de consultation spécifiques et sont recouverts par le biais des décisions d’attribution des coûts prises par la CEO en ce qui concerne ces procédures et ces processus.

En outre, la CEO dispose d’un fonds restreint à l’interne qui comprend les recettes provenant des pénalités administratives payées par les entités réglementées individuelles en vertu de la partie VII.1 de la *Loi sur la CEO*. Toutes les recettes provenant des pénalités administratives, ainsi que les intérêts perçus, ne peuvent être utilisés que pour des activités d’intérêt public, c’est-à-dire des activités incluant, sans s’y limiter, la provision de l’information et l’éducation des consommateurs et la promotion de l’innovation. La CEO prévoit de consacrer 1,5 million de dollars de ce fonds pour soutenir des projets d’innovation d’ici le 31 décembre 2026.

Comme indiqué dans la section « Initiatives impliquant des tiers », le contrat actuel avec le fournisseur expirant en juin 2024, la CEO est tenue de trouver un fournisseur de services pour assurer la mise en œuvre du Programme ontarien d’aide relative aux frais d’électricité (POAFE). Ces coûts auront un impact significatif sur les états financiers de la CEO en 2023/2024. L’article 79.2 de la *Loi sur la CEO*, ainsi que le Règlement de l’Ontario 14/18, permettent à la CEO de récupérer ses coûts d’administration du POAFE auprès de la SIERE.

<sup>3</sup>Prestation - Applications, protection des consommateurs et rendement de l’industrie, initiatives essentielles, aide à la décision opérationnelle, greffier, politique stratégique et stratégie, gestion de projet et changement.

<sup>4</sup>Habilitation - Finances et technologies de l’information, ressources humaines, services juridiques et affaires publiques.

## SECTION 26 PLAN FINANCIER

Unités en milliers de dollars	2022-2023 Budget	2023-2024 Budget	2024-2025 Budget	2025-2026 Budget
<b>Revenus :</b>				
Recouvrement des coûts généraux	46 507	49 895	53 166	54 250
Frais de permis	430	430	430	430
Revenu en intérêts	72	357	357	357
Revenus divers	237	227	227	227
Amortissement des revenus reportés liés aux immobilisations	1 412	1 492	1 522	1 600
<b>Total des revenus</b>	<b>48 658</b>	<b>52 401</b>	<b>55 702</b>	<b>56 864</b>
<b>Charges :</b>				
Salaires et avantages sociaux	37 541	40 026	43 026	43 886
Experts-conseils et professionnels	2 774	3 358	3 442	3 511
Réunions, formation et déplacement	719	834	855	872
Publications, médias et publicité	603	625	640	653
Locaux	3 817	3 999	4 099	4 181
Technologie de l'information	1 309	1 355	1 389	1 417
Bureaux et administrations	482	711	729	743
Amortissement	1 412	1 492	1 522	1 600
<b>Total des charges</b>	<b>48 658</b>	<b>52 401</b>	<b>55 702</b>	<b>56 864</b>
<b>Dépenses en capital :</b>				
Améliorations locatives	25	10	10	10
Mobilier et équipement de bureau	20	25	26	27
Logiciels afférents	1 020	1 197	1 227	1 251
Équipement informatique	425	250	256	261
Audiovisuel	50	100	103	105
<b>Total des dépenses en capital</b>	<b>1 540</b>	<b>1 582</b>	<b>1 621</b>	<b>1 655</b>
L'évaluation nette avant réserve de fonctionnement	48 047	51 477	54 788	55 904
Rajustement de la réserve de fonctionnement	(2 500)	(1 000)	0	0
<b>Évaluation totale</b>	<b>45 547</b>	<b>50 477</b>	<b>54 788</b>	<b>55 904</b>

La prévision pour 2022-2023 de 42,5 millions de dollars par rapport au budget 2022-2023 de 45,5 millions de dollars comprend une sous-utilisation estimée de 3 millions de dollars par rapport au budget. Ces économies sont dues à des retards imprévus dans le pourvoi des postes vacants et à une diminution des frais de conseil et de locaux.

## SECTION 30 PLAN FINANCIER

<i>Unités en milliers de dollars</i>	<b>2022-2023 Budget</b>	<b>2023-2024 Budget</b>	<b>2024-2025 Budget</b>	<b>2025-2026 Budget</b>
Recouvrement des coûts généraux	4 500	5 600	5 740	5 855

Les prévisions pour 2022-2023 par rapport au budget 2022-2023 comprennent une sous-utilisation du budget estimée à 1,1 million de dollars en raison de la baisse des coûts de conseil et d'expertise requis pour les projets.



# INVESTIR DANS NOTRE PERSONNEL

Nous savons que nos employés sont à l'origine de notre réussite et nous nous engageons à avoir des employés compétents, capables et tournés vers l'avenir pour atteindre notre objectif d'être un organisme de réglementation du premier quartile.

Au début de notre parcours de modernisation, nous avons souligné l'importance d'investir dans notre personnel et avons élaboré notre plan pour le personnel : Une stratégie pour le capital humain. Ce plan décrit notre approche stratégique des ressources humaines à la CEO et nos priorités en matière de perfectionnement des aptitudes et des compétences essentielles, de renforcement du leadership actuel et futur, d'intégration de la conception organisationnelle et de la gestion du changement, de conduite de la transformation numérique des activités et d'amélioration de l'expérience des employés.

Nous pensons que la diversité et l'inclusion renforcent notre organisation. Nous reconnaissons, honorons et respectons la valeur fondamentale et la dignité de toutes les personnes et nous nous engageons à chercher activement à identifier, remédier et éliminer les obstacles systémiques qui empêchent quiconque d'atteindre son plein potentiel. La diversité, l'équité et l'inclusion font partie intégrante de la culture, des processus et des pratiques de notre lieu de travail et nous nous efforçons collectivement de créer un environnement dans lequel tous les individus ont un sentiment d'appartenance et peuvent participer pleinement.

<b>1</b> <b>ENVIRONNEMENT PERFORMANT</b>	<b>2</b> <b>MAIN-D'ŒUVRE ENGAGÉE</b>	<b>3</b> <b>DIVERSITÉ, ÉQUITÉ ET INCLUSION (DEI)</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Nous évaluons et récompensons le rendement et nous traitons les cas de non-respect des objectifs fixés.</li><li>• Nous avons les bonnes personnes dans les bons rôles avec les bonnes compétences au bon moment.</li><li>• Nous veillons à ce que les employés disposent des programmes de formation, d'information et de compétences nécessaires pour réussir.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Les employés participent activement aux activités et aux objectifs de la CEO.</li><li>• Nous sommes à l'écoute des employés et saisissons les occasions d'influencer positivement l'environnement de travail.</li><li>• Nous travaillons ensemble et contribuons à la réussite collective de l'organisation.</li><li>• Nous sommes innovants et agiles.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Nous sensibilisons la population par la formation, l'éducation et le dialogue ouvert.</li><li>• Nous élaborons des idées basées sur des données.</li><li>• Les objectifs de la DEI sont liés aux processus et aux programmes de gestion des talents.</li><li>• Nous sommes responsables les uns envers les autres et devons soutenir les principes de la DEI.</li></ul>

Nos priorités restent inchangées, car elles nous permettront de continuer à façonner notre main-d'œuvre de manière à :

- 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 obtiennent des résultats;
- Avoir des dirigeants qui s'engagent de manière proactive avec les employés et qui créent des environnements de travail optimaux en résolvant les problèmes de manière efficace et cohérente;
- Veiller à ce que le rendement et la productivité fassent l'objet d'une évaluation rigoureuse;
- Veiller à ce que les employés soient compétents et adoptent une culture de l'apprentissage continu;
- Maintenir une main-d'œuvre agile qui a développé des compétences et des mentalités axées sur le changement et l'adaptation;
- Défendre la diversité, l'équité et l'inclusion dans tous les domaines et à tous les niveaux de notre organisation;
- Démontrer un engagement en faveur de l'amélioration continue; et
- Communiquer d'une manière transparente et informative à tous les niveaux.

Notre philosophie en matière de rémunération est semblable à celle de la plupart 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 personnes pleinement compétentes au 50e centile du marché aux fins de la conception de la rémunération et de l'administration continue des salaires. Cela permet d'équilibrer la responsabilité fiscale et la nécessité d'attirer et de maintenir en poste les talents par rapport aux industries avec lesquelles la CEO est en concurrence pour le recrutement de talents.

Dans le cadre de ce plan d'activités, nous procéderons à une révision des rémunérations et nous chercherons un fournisseur de prestations collectives pour un nouveau mandat. En outre, les principaux travaux en matière de ressources humaines comprendront l'examen de notre technologie qui soutient l'acquisition de talents afin de rationaliser l'administration et de soutenir la réserve de talents.

La CEO commencera à prendre en compte les objectifs **environnementaux, sociaux et de gouvernance (ESG)**. Nous reconnaissons que l'ESG est essentielle pour créer des possibilités d'innovation et de résilience dans l'économie mondiale d'aujourd'hui et pour garantir que nous disposons de la main-d'œuvre de demain. Nous nous sommes engagés à entamer notre parcours ESG en nous tournant vers l'intérieur, vers notre personnel, afin d'examiner ce que l'ESG signifie pour nous en tant qu'organisation. Nous sommes déterminés à réfléchir de manière innovante à notre approche de l'ESG, en élaborant un plan que nos employés peuvent soutenir.

Vous trouverez ci-dessous le nombre total d'employés par groupe en 2023/2024 :

### Nombre total d'employés par groupe

Permanents*	Commissaires**	Gestion	Personnel
228	10	37	191

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

\*\*dont 1 commissaire en chef.



# GESTION DES RISQUES DE L'ENTREPRISE

Guidée par le Comité des finances et des risques du conseil d'administration, l'approche de la CEO en matière de gestion des risques a considérablement évolué depuis le dernier plan d'activités. L'approche de la CEO en matière de gestion des risques est dirigée par un nouveau programme de gestion des risques de l'entreprise qui comprend un cadre de gestion des risques de l'entreprise, une politique de gestion des risques de l'entreprise et un protocole de registre des risques de l'entreprise. Avec la mise en œuvre de ce nouveau système de gestion des risques, la section « Gestion des risques de l'entreprise » de notre plan d'activités a été mise à jour pour refléter notre approche améliorée de la gestion des risques.

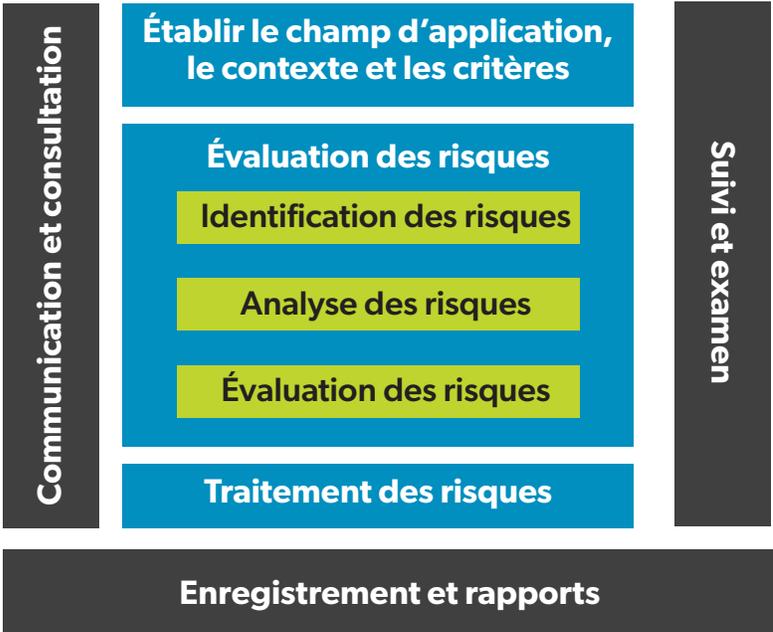
Le cadre de gestion des risques de l'entreprise présente une approche cohérente de l'identification, de l'évaluation, de la gestion et du suivi des risques au sein de la CEO. Il s'aligne sur les pratiques de pointe et les orientations du gouvernement de l'Ontario, et la méthodologie est conçue sur la base des principes de la norme ISO 31000. La gestion des risques de l'entreprise de la CEO souligne spécifiquement ce qui suit :

- **L'univers des risques de la CEO** fournit un langage commun pour l'identification, l'analyse et l'évaluation des risques;
- **La tolérance au risque de la CEO** fait référence au niveau et au type de risque que la CEO est prête à accepter;
- **L'évaluation des risques de la CEO** comprend trois étapes principales : l'identification des risques, l'analyse des risques et l'évaluation des risques.

### Approche générale de la gestion des risques

- Le cadre de gestion des risques de l'entreprise s'aligne sur les pratiques de pointe et les orientations du gouvernement de l'Ontario.
- La méthodologie est conçue sur la base des principes de la norme ISO 31000\*.

\* L'ISO 31000 est une famille de normes relatives à la gestion des risques codifiée par l'Organisation internationale de normalisation, qui fournit des principes et des lignes directrices sur la gestion des risques auxquels une organisation est confrontée.



## Risques de l'entreprise pour la CEO

Le registre des risques de l'entreprise identifie les principaux risques auxquels la CEO est confrontée en tant qu'organisme de réglementation économique. Il reflète une évaluation de la probabilité et des conséquences de chaque risque; les processus, outils, pratiques et activités adoptés par la CEO pour atténuer les risques; et les circonstances qui influencent et peuvent modifier les évaluations de la probabilité ou des conséquences du risque.

À ce stade de son parcours de modernisation, la CEO a identifié quatre risques importants pour l'entreprise :

### Questions émergentes en matière de réglementation et de politique publique

La CEO est un acteur parmi d'autres dans un secteur complexe. Des questions imprévues et émergentes en matière de réglementation et de politique publique peuvent nécessiter des actions non prévues par la CEO ni envisagées dans les objectifs législatifs ou les priorités actuelles de la CEO.

L'atténuation de ce risque nécessitera des discussions régulières avec le ministère de l'Énergie pour examiner les questions politiques émergentes et un leadership solide afin de suivre et hiérarchiser les travaux. Des mises à jour régulières à l'intention de la présidence, du conseil d'administration, du directeur général et des comités exécutifs sur l'évolution de la situation parmi les intervenants, les nouvelles questions de politique publique, les questions d'importance stratégique et les initiatives possibles pour assurer l'alignement et la hiérarchisation des ressources constitueront une mesure d'atténuation essentielle. En outre, un engagement permanent auprès des intervenants permettra une communication ouverte et une compréhension des questions et priorités émergentes.

### Innovation

Si la CEO ne s'adapte pas à l'évolution rapide du secteur et aux demandes des consommateurs, elle risque de ne pas remplir son rôle dans le secteur de l'énergie.

Pour atténuer le risque lié à l'innovation, nous nous engageons avec les intervenants, le ministère de l'Énergie et la SIERE à discuter des questions émergentes liées à l'innovation et à la transition énergétique. Les commentaires des autres, ainsi que les examens internes, contribuent à préparer la CEO à être l'organisme de réglementation dont le secteur a besoin aujourd'hui et à l'avenir.

### Capital humain

La CEO n'a peut-être pas l'effectif optimal, y compris les commissaires, nécessaire pour remplir son mandat et répondre aux besoins futurs de l'organisation.

Nous avons mis en place plusieurs mesures d'atténuation de ce risque, dont beaucoup sont axées sur la planification des effectifs et de la relève, afin de nous assurer que nous disposons des compétences et des plans nécessaires pour le personnel et les commissaires, afin de soutenir une CEO moderne aujourd'hui et à l'avenir.

### Cybersécurité

Les mesures de protection de la cybersécurité pourraient ne pas être suffisantes pour protéger l'environnement opérationnel de la CEO.

L'atténuation de ce risque implique des processus et des outils qui sont audités et évalués afin de garantir que nous améliorons continuellement la façon dont nous protégeons notre environnement. En outre, des exercices de simulation et notre plan de reprise après catastrophe renforcent notre préparation à l'atténuation et à la réaction.

Risque	Probabilité <sup>5</sup>	Conséquence <sup>6</sup>	Score
<p><b>Questions émergentes en matière de réglementation et de politique publique</b></p> <p>La CEO est un acteur parmi d'autres dans un secteur complexe. Des questions imprévues et émergentes en matière de réglementation et de politique publique peuvent nécessiter des actions non prévues par la CEO ni envisagées dans les objectifs législatifs ou les priorités actuelles de la CEO.</p>	4	4	16
<p><b>Innovation</b></p> <p>Si elle ne s'adapte pas à l'évolution rapide du secteur et aux exigences des consommateurs, la CEO risque de ne pas remplir son rôle dans le secteur de l'énergie.</p>	4	4	16
<p><b>Capital humain</b></p> <p>La CEO pourrait ne pas disposer de l'effectif optimal, y compris les commissaires, nécessaire pour remplir son mandat et répondre aux besoins futurs de l'organisation.</p>	4	4	16
<p><b>Cybersécurité</b></p> <p>Les mesures de protection de la cybersécurité pourraient ne pas être suffisantes pour protéger l'environnement opérationnel de la CEO.</p>	3	5	15

<sup>5</sup> La probabilité est la possibilité que l'événement à risque se produise. Les éléments susceptibles d'influer sur le niveau de probabilité sont le nombre, la fréquence ou la nature de l'événement sur une période donnée et sont notés de 1 à 5. Le score de probabilité augmente généralement lorsque la fréquence est plus élevée ou la complexité plus grande, et lorsqu'un événement à risque est susceptible de se produire plus tôt que plus tard.

<sup>6</sup> La conséquence est l'impact de la réalisation du risque. Des mesures quantitatives et qualitatives ont été utilisées pour définir différents scores d'impact. Les mesures pour chaque note et la fourchette de résultats de 1 à 5 ont été établies par la direction. Lors de l'évaluation de l'impact, la note correspondant à la conséquence la plus élevée est attribuée au risque en question.



# 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 (POAFE). Le POAFE est administré par la CEO et fournit une aide 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 renseignements personnels sensibles tels que les revenus du ménage, les numéros d'assurance sociale et les dates de naissance.

## ICF Canada

Depuis 2015, la CEO a passé un contrat avec ICF Canada pour la prestation du POAFE. L'ICF fournit, entre autres services, le système informatique central qui permet aux consommateurs de demander à bénéficier du POAFE par le biais d'un portail Web, et qui se connecte aux distributeurs d'électricité, aux fournisseurs de compteurs divisionnaires, 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. La CEO examine et contrôle en permanence le rendement de l'ICF. Tous les paiements à l'ICF sont examinés et approuvés par un membre de la direction exécutive de la CEO et peuvent faire l'objet d'un audit à la discrétion de la CEO.

## SIERE

La CEO travaille en étroite collaboration avec la SIERE sur la mise en œuvre du projet pilote de tarification dynamique pour les consommateurs d'électricité de catégorie B qui ne font pas partie de la GTR, la recherche sur les mesures incitatives pour les RED, l'engagement conjoint sur l'intégration des RED, les projets du Fonds commun d'innovation pour le réseau sélectionnés dans le cadre des projets de l'appel conjoint ciblé et plus encore. Nous savons que la collaboration entre la CEO et la SIERE est importante pour le secteur, et nous continuerons à travailler ensemble lorsque nos intérêts se rencontrent.

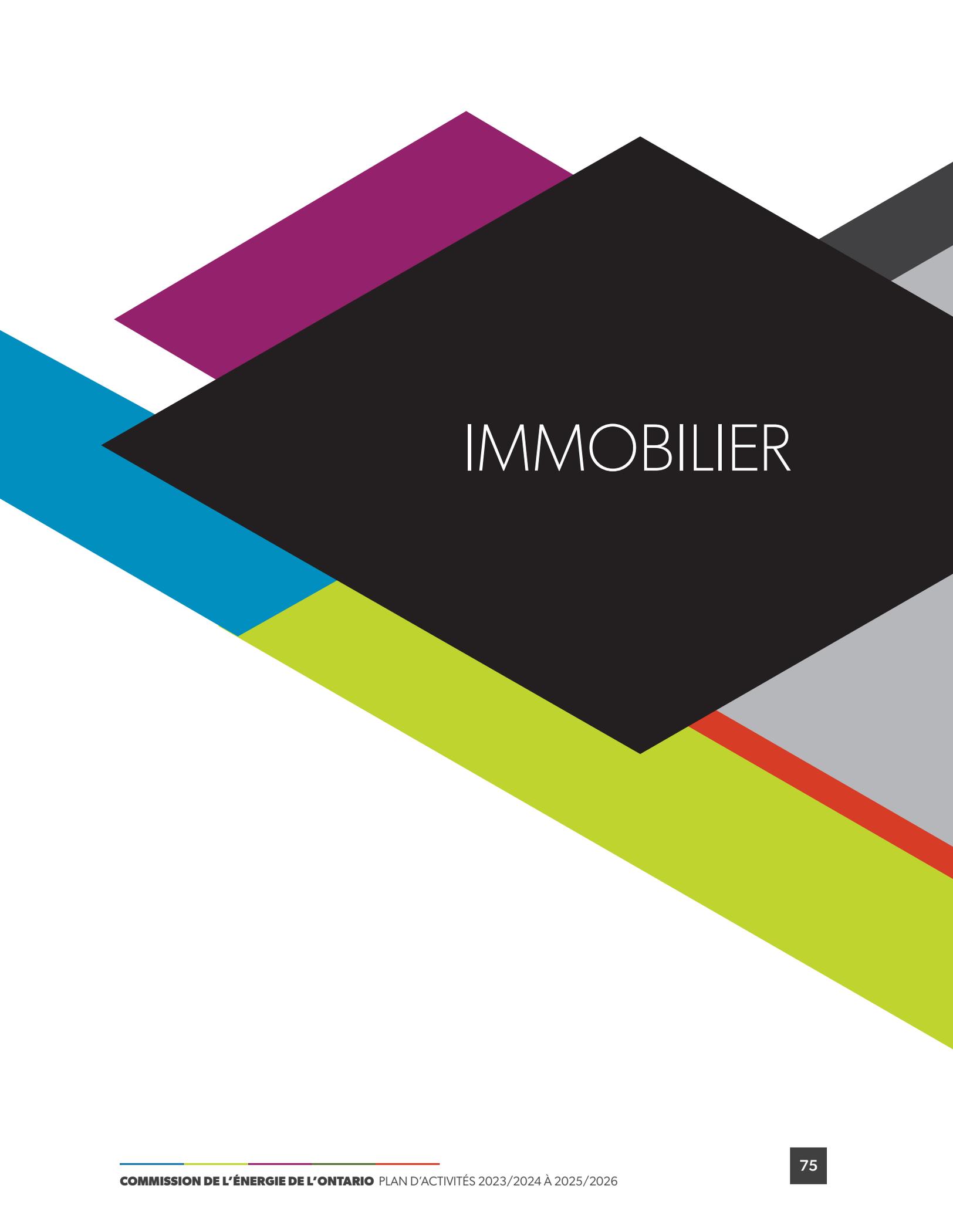
## Organismes d'admission au POAFE

La CEO a conclu des ententes avec plus de 125 organismes communautaires (d'admission) pour aider à la prestation du POAFE. L'implication des organismes d'admission permet de s'assurer que le POAFE est accessible à la plus large

population possible de ménages à faibles revenus. Les organismes d'admission sont rémunérés mensuellement pour chaque demande soumise. Tous les montants versés aux organismes sont rapprochés des données relatives aux demandes que l'ICF a reçues de la part des organismes. Les montants totaux sont examinés et approuvés avant que les paiements ne soient autorisés. Les pistes d'audit pour 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.

## Passation d'un marché pour un fournisseur de services central

Le contrat de la CEO avec l'ICF, pour la prestation du POAFE, se termine le 30 juin 2024. Le ministère de l'Énergie a obtenu l'autorisation pour la CEO de procéder à un appel d'offres ouvert afin d'obtenir un fournisseur de services central pour la prestation du POAFE, au plus tard le 1er juillet 2024. Ce processus a déjà commencé, compte tenu du temps nécessaire à la conclusion d'un nouveau contrat et de la nécessité d'assurer la continuité du programme. À l'issue de la procédure de passation de marché, la conception, la construction et la mise en œuvre du système de réception et de traitement des demandes auront lieu. Le ministère a confirmé que tous les montants versés au fournisseur pendant la phase de mise en œuvre, alors qu'il n'agit pas encore en tant que fournisseur de services central, seront considérés comme des frais d'administration du POAFE qui seront payés par la CEO et recouverts auprès de la SIERE conformément à l'article 7 du Règlement de l'Ontario 14/18 pris en vertu de la Loi de 1998 sur la Commission de l'énergie de l'Ontario. Bien que les coûts estimés aient été identifiés pour la mise en œuvre du contrat de 5+3 ans, les coûts permanents ne seront pas connus tant que la sélection du fournisseur n'aura pas été achevée.



# IMMOBILIER

Le plan financier inclut les coûts liés à la location par la CEO du bureaux et d'une salle d'audience publique au 2300, rue Yonge, à Toronto.

Au printemps 2022, conformément aux directives de la santé publique, la CEO a réintégré ses bureaux de la rue Yonge dans le cadre d'un modèle de travail hybride. Travaillant à la fois au bureau et à distance depuis leur domicile, les membres du personnel ont adopté la flexibilité, tirant parti de manière productive des solutions technologiques et, dans le même temps, se félicitant du retour à une collaboration en personne et en face-à-face après une absence prolongée rendue nécessaire par la pandémie de COVID-19.

En prévision de l'expiration de notre bail actuel le 31 décembre 2024, nous renouvelons la stratégie de notre organisation en matière d'installations. En collaboration avec Infrastructure Ontario (IO), la CEO s'efforce d'évaluer ses besoins en bureaux, conformément aux exigences de la directive sur les biens immobilier, tout en planifiant à l'interne les technologies de l'information et les changements nécessaires pour soutenir l'organisation à l'avenir. Les dépenses futures liées à la location ne peuvent être estimées tant qu'IO n'aura pas fourni une analyse des options réelles, ce qui est prévu pendant la phase de finalisation du présent plan d'activités. Par conséquent, le présent plan ne prévoit pas d'acquisitions ni d'ajouts de propriétés à bail.



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

Le plan de technologie de l'information (TI) et de la prestation de services électroniques (PSE) définit les programmes et les activités qui soutiennent la stratégie « Le numérique d'abord » de la CEO, qui est alignée sur nos objectifs stratégiques d'entreprise, à savoir évoluer pour devenir un organisme de réglementation du premier quartile et promouvoir l'innovation. Cette stratégie vise à transformer systématiquement les interactions non numériques d'aujourd'hui en interactions donnant la priorité à l'engagement numérique et à l'utilisation de produits et de services numériques dans l'ensemble des activités de notre organisation. La stratégie « Le numérique d'abord » envisage la CEO comme un chef de file en matière d'interactions numériques.

Nous continuons à progresser dans notre démarche « Le numérique d'abord » au sein de notre cadre composé de trois éléments : l'optimisation technologique, l'optimisation numérique et la transformation numérique. Nous aborderons notre rôle avec un état d'esprit axé sur le numérique, en fournissant des services innovants, sécurisés, réactifs, adaptables et conviviaux.

La CEO a également 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 (en milliers)

Catégorie	2023-2024	2024-2025	2025-2026
Systèmes opérationnels	1 197 \$	1 227 \$	1 251 \$
Informatique pour l'utilisateur final	200 \$	205 \$	209 \$
Infrastructure	150 \$	154 \$	157 \$
<b>Total</b>	<b>1 547 \$</b>	<b>1 586 \$</b>	<b>1 617 \$</b>

## DÉFINITIONS DES CATÉGORIES

**Systèmes opérationnels** - les initiatives liées à la mise à niveau ou au remplacement des systèmes technologiques utilisés par la CEO et/ou par les intervenants externes (telles que les entités réglementées et les consommateurs). Ces systèmes comprennent nos sites Web, les services en ligne pour les dépôts réglementaires, les systèmes financiers, les systèmes de ressources humaines, ainsi que nos principaux systèmes d'arrière-guichet que nous utilisons pour gérer nos dossiers et processus réglementaires.

**Informatique pour l'utilisateur final** - les initiatives liées à la mise à niveau ou au remplacement du matériel de l'utilisateur final, tel que les ordinateurs portables, les ordinateurs de bureau, les imprimantes, les téléphones et les applications internes telles que MS Office, Adobe et Pivotal.

**Infrastructure** - les initiatives liées à la mise à niveau ou au remplacement de la technologie sous-jacente qui soutient les systèmes opérationnels de la CEO. Cela comprend les serveurs, les réseaux, le câblage, l'équipement de télécommunication, l'équipement des salles de serveurs, le stockage, les bases de données, les systèmes d'exploitation des serveurs, la technologie des salles d'audition 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 réalisés l'année précédente dans le cadre de notre plan stratégique. Afin de permettre au public d'accéder pleinement au plan et à ses mises à jour, celui-ci sera publié sur le site Web de la CEO dans les 30 jours suivant son approbation par le ministre de l'Énergie, comme l'exige le protocole d'entente conclu avec ce dernier. Nous nous engageons également à impliquer régulièrement les intervenants par le biais de consultations formelles et informelles, d'un engagement numérique tel que « S'engager avec nous », des médias sociaux et d'autres plateformes.



Commission  
de l'énergie  
de l'Ontario

[WWW.OEB.CA/FR](http://WWW.OEB.CA/FR)