2024

PLAN D'ACTIVITÉS 2024-2027

COMMISSION DE L'ÉNERGIE DE L'ONTARIO

TABLE OF CONTENTS

MESSAGE COMMUN DU PRÉSIDENT ET DE LA DIRECTRICE GÉNÉRALE DE LA CEO **03**

INTRODUCTION **05**
- Mandat 06
- Gouvernance 07
- Faits marquants en matière d'enjeux environnementaux, sociaux et de gouvernance (ESG) 07

ANALYSE ENVIRONNEMENTALE **09**

ORIENTATION STRATÉGIQUE **13**
- Stratégie 15
- Orientation stratégique 16
- Hypothèses de planification clés 16
- Aperçu des programmes et activités actuels et à venir 17
- Plan de mise en œuvre 20
- Feuille de route des projets clés pour 2024/25 21

FEUILLE DE ROUTE POUR LA TRANSITION ÉNERGÉTIQUE **22**

MESURE DU RENDEMENT **26**
- Fiche d'évaluation de mesure du rendement stratégique 30

PLAN FINANCIER **32**
- Plan financier, section 26 33
- Plan financier, section 30 35
- Plan financier, section 79.2 35
- Plan financier, section 112.5 35

INVESTIR DANS NOTRE PERSONNEL **36**

GESTION DES RISQUES DE L'ENTREPRISE **41**

INITIATIVES IMPLIQUANT DES TIERS **45**

IMMOBILIER **47**

PLAN RELATIF AUX TECHNOLOGIES DE L'INFORMATION ET À LA PRESTATION DES SERVICES ÉLECTRONIQUES **49**

PLAN DE COMMUNICATION **52**

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 présenter son plan d'activités 2024/25-2026/27 (le Plan). Ce plan évolutif met l'accent sur l'exercice 2024/25 et comprend des budgets prévisionnels pour 2025/26 et 2026/27. Il correspond aussi avec la quatrième année du plan stratégique quinquennal de la CEO, qui a été lancé en 2021, au début de la période de modernisation entraînée par l'adoption du projet de loi 87.

Ce plan est ancré dans la prestation d'une valeur ajoutée à la population de l'Ontario par la protection des consommateurs et du choix des clients, du leadership en matière de politique réglementaire, de l'innovation et de l'excellence du processus décisionnel. Tous les aspects de ce plan ont été soigneusement choisis pour maximiser l'impact de notre allocation budgétaire et faire progresser de manière significative les objectifs prioritaires qui sont tangibles et axés sur les résultats. C'est ainsi que fonctionne un organisme de réglementation du premier quartile et c'est pourquoi vous pouvez compter sur la CEO pour faire partie de l'avantage énergétique de l'Ontario.

Dans le cadre de la transition énergétique, notre rôle d'organisme de réglementation indépendant des secteurs de l'électricité et du gaz naturel de l'Ontario n'a jamais été aussi important. Nous ferons preuve d'une attitude active et agile dans l'exercice de notre mandat législatif et nous collaborerons avec l'ensemble du secteur pour répondre aux attentes des personnes que nous servons. Notre travail s'appuie sur le plan du gouvernement visant à alimenter la croissance de l'Ontario, qui s'appuie sur un réseau d'énergie propre pour promouvoir l'électrification et la création d'emplois tout en améliorant continuellement la fiabilité, la résilience et les choix offerts aux clients. Notre travail est également régi par la lettre de direction annuelle du le ministre de l'Énergie et l'environnement complexe et évolutif des intervenants dans lequel nous opérons. Il s'agit notamment du rapport Les voies de la décarbonisation de la SIERE et des recommandations du Comité de la transition relative à l'électrification et à l'énergie, avec lequel nous avons investi beaucoup de temps et d'efforts.

Depuis la publication du plan d'activités de l'année dernière, des progrès notables ont été accomplis sur un certain nombre de points prioritaires, notamment la résilience, la réactivité et la rentabilité du secteur de la distribution, L'intégration des véhicules électriques, l'expansion de la large bande, la mise en œuvre de l'Initiative du bouton vert, la réduction des formalités administratives et le plan tarifaire très bas pour la nuit. Parallèlement, nous avons favorisé l'excellence du processus décisionnel en introduisant un certain nombre de réformes procédurales qui sont au cœur de notre engagement en faveur de l'efficience et de l'efficacité. Notamment, notre tableau de bord de l'arbitrage est le premier du genre au Canada et offre un niveau de transparence et de responsabilité qu'aucun autre organisme de réglementation de l'énergie ne propose dans le pays.

Pour l'année à venir, plusieurs initiatives complexes et pluriannuelles sont déjà bien entamées et feront progresser les mesures prises par la province pour répondre à la demande croissante d'électricité et alimenter une forte croissance économique. Il s'agit notamment de la nécessité de faciliter l'innovation, de travailler avec l'industrie pour mettre en place une analyse comparative des coûts totaux, d'étudier la tarification dynamique de l'électricité pour les consommateurs de catégorie B qui ne paient pas les prix de la grille tarifaire réglementée, de procéder à un examen du coût du capital et de continuer à progresser dans notre cadre d'intervention.

Un nouveau travail passionnant et innovant attend également la CEO en ce qui concerne l'élaboration des futurs modèles de services publics qui tiennent compte d'une approche ontarienne de la forme et de la fonction des opérations des services publics et une approche réglementaire adaptée qui protège les consommateurs contre le risque, et non contre le progrès. Nous sommes conscients de l'importance de cette entreprise et nous aborderons les résultats attendus avec la rigueur et la transparence qui ont caractérisé nos engagements politiques au cours des dernières années.

Le dynamisme du secteur énergétique de l'Ontario est palpable. Cela crée des défis et des possibilités sans précédent et exige un organisme de réglementation de l'énergie doté du mandat et de l'état d'esprit adéquats. Selon une consultation approfondie de l'ensemble du secteur, ce plan s'inscrit dans cette perspective. Il représente notre meilleure réflexion, une approche mesurée des ressources fiscales et humaines et une vision audacieuse pour jouer un rôle clé dans la transition énergétique de l'Ontario.

Glenn O'Farrell
Président intérimaire

Susanna Zagar
Directrice générale

INTRODUCTION

L'objectif de la CEO est de promouvoir un secteur de l'énergie durable et fiable dans lequel les Ontariens tirent profit 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 nos activités principales, nos initiatives prioritaires et nos budgets pour 2024/25 et jusqu'en 2026/27. Le plan soutient les objectifs de la province en matière de logement, de transport et de création d'emplois par des initiatives et la collaboration avec les intervenants.

MANDAT

À la CEO, nous nous efforçons en permanence d'être un organisme de réglementation économique efficace et efficient – un organisme de réglementation qui a la confiance du gouvernement, de la communauté réglementée et du public que nous servons.

L'Ontario possède l'un des secteurs énergétiques les plus importants et les plus complexes d'Amérique du Nord. Il s'agit d'un écosystème, d'un réseau complexe d'organisations qui fonctionnent ensemble dans l'intérêt des foyers et des entreprises de l'Ontario. Nous supervisons le secteur de l'énergie dans l'intérêt du public, en protégeant des millions de consommateurs d'électricité et de gaz naturel dans toute la province. Nous offrons une valeur publique et répondons aux besoins changeants des consommateurs, des entités que nous réglementons et de l'économie de l'Ontario.

Les consommateurs d'énergie de l'Ontario méritent un système énergétique durable, fiable et de haute qualité, ainsi qu'une valeur ajoutée pour leurs services d'électricité et de gaz naturel. Nous ne perdrons pas de vue les contribuables, les consommateurs et les habitants de l'Ontario.

Nos objectifs, nos responsabilités et nos pouvoirs sont définis dans la législation, les règlements et les directives.

Voici ce que nous faisons pour l'industrie :

- Nous fixons les tarifs de livraison que les services publics d'électricité et de gaz naturel peuvent facturer.
- Nous surveillons le rendement financier et opérationnel des services publics.
- Nous approuvons les nouvelles lignes de transport d'électricité et les nouveaux gazoducs d'envergure qui servent l'intérêt public.
- Nous approuvons les fusions, les acquisitions et les cessions par les services publics d'électricité et de gaz naturel.
- Nous établissons les paiements à Ontario Power Generation en ce qui a trait à l'électricité produite par ses installations de production nucléaire et de production hydroélectrique réglementées.
- Nous établissons et faisons appliquer les codes et les règles pour encadrer les activités et la conduite des services publics et des autres participants du secteur.
- Nous octroyons des permis aux entités du secteur de l'électricité et négociants en gaz naturel.

Voici ce que nous faisons pour les consommateurs :

- Nous protégeons les intérêts des différents types de consommateurs en établissant les tarifs et les prix que les services publics peuvent facturer.
- Nous diffusons les renseignements nécessaires aux consommateurs pour qu'ils comprennent mieux les règles qui les protègent et leurs responsabilités.
- Nous protégeons leurs intérêts sur les marchés de détail de l'électricité et du gaz naturel.
- Nous répondre aux besoins particuliers des consommateurs à faible revenu en établissant et en supervisant les règles en matière de service à la clientèle pour les services publics et en fournissant des programmes d'aide financière.

GOUVERNANCE

La structure de gouvernance de la CEO est entrée en vigueur le 1er octobre 2020. Le conseil d'administration est nommé par le lieutenant-gouverneur en conseil. La responsabilité de la nomination du directeur général et des commissaires, y compris le commissaire en chef, incombe au conseil d'administration.

Le conseil d'administration est responsable de la gouvernance de la CEO. Le conseil d'administration a créé deux comités, le comité d'arbitrage et le comité des finances et des risques (CFR), pour l'aider à remplir son rôle de supervision, ainsi qu'un groupe de travail relatif à la lettre de direction.

Le comité d'arbitrage reçoit des informations sur l'efficience, l'efficacité et la rapidité de la fonction décisionnelle de la CEO. Le comité surveille les processus et les délais associés aux questions décisionnelles.

Le comité veille toujours à garantir l'indépendance de la fonction décisionnelle de la CEO. Le CFR aide le conseil d'administration à superviser la gestion des risques et les affaires financières, y compris les rapports, la divulgation, la conformité, la gestion des risques de l'entreprise et l'audit interne au sein de la CEO. Le groupe de travail relatif à la lettre de direction a été créé pour fournir des informations stratégiques à la direction sur le calendrier et le contenu de l'exécution des tâches décrites dans la lettre de direction du ministre.

La directrice générale est responsable devant le conseil d'administration de la gestion efficace et efficiente des opérations de la CEO. La chef des services généraux et avocate générale, et le chef de l'exploitation sont placés sous l'autorité de la directrice générale. En outre, le commissaire en chef rend compte à la directrice générale de l'efficacité, de la rapidité et de la fiabilité de l'audience et de la détermination des affaires et veille à leur efficacité, à leur rapidité et à leur fiabilité, notamment en donnant des instructions aux commissaires et en les supervisant à cet égard.

FAITS MARQUANTS EN MATIÈRE D'ENJEUX ENVIRONNEMENTAUX, SOCIAUX ET DE GOUVERNANCE (ESG)

Sur la base des résultats d'une évaluation de l'importance relative, la CEO a formulé les principes directeurs, les objectifs futurs et les thèmes importants qui constituent le cadre ESG interne de la CEO. En 2024/25, nous affinerons ces principes, ces objectifs et ces thèmes dans le cadre de l'élaboration d'un cadre ESG plus complet. D'autres améliorations pourront être apportées à notre cadre ESG sur la base des meilleures pratiques et des normes émergentes en matière de déclaration. Dans nos trois piliers – enjeux environnementaux, sociaux et de gouvernance – nous décrivons les activités et les initiatives de la CEO qui correspondent à nos objectifs ESG et y contribuent.

	Environnementaux	Sociaux	Gouvernance
Principles	Soutenir pleinement la transition énergétique qui modifie radicalement le paysage économique, environnemental et social de notre province.	Veiller à ce que nos collaborateurs soient soutenus, afin qu'ils puissent offrir la pleine mesure de leur potentiel et de participer de manière significative à notre communauté.	Le travail fondamental de modernisation de la CEO étant achevé, permettre à la CEO de disposer des structures nécessaires pour remplir son mandat et soutenir la transition énergétique.
Objectifs futurs	Engagement à réduire notre empreinte écologique et adopter des pratiques durables.	Veiller à ce que nous disposions des compétences et des capacités adéquates dans notre organisation pour répondre aux besoins actuels et futurs, tout en offrant un lieu de travail engagé et inclusif pour que les employés puissent s'épanouir.	Améliorer la connaissance et la prise de conscience des processus de gouvernance par la transparence et la responsabilité, tout en instaurant une culture de la gestion des risques.
Thèmes	• Consommation d'énergie • Durabilité • Émissions et énergie renouvelable • Réduction des déchets et recyclage	• Diversité, équité et inclusion • Mobilisation des employés • Développement et bien-être des employés • Impact sur la communauté	• Gouvernance institutionnelle • Protection des données et cybersécurité • Technologie et innovation • Gestion du risque de l'entreprise

ANALYSE ENVIRONNEMENTALE

L'environnement dans lequel opère la CEO évolue. La décarbonisation continue d'influencer et de façonner le paysage énergétique, la demande d'électricité propre augmente, les ressources distribuées doivent être intégrées à plus grande échelle et les attentes des consommateurs continuent d'évoluer. Ces facteurs auront invariablement un impact sur les activités de la CEO au cours des trois années du présent plan et au-delà. La CEO doit donc être souple, coordonnée et itérative dans son approche du travail décrit dans le plan.

Politique publique

Le secteur de l'énergie de l'Ontario est un réseau complexe d'organisations qui fonctionnent ensemble pour alimenter l'Ontario en électricité. Ce réseau traverse les paliers de gouvernement provincial, fédéral et même municipal et s'articule autour de divers domaines de politique publique, notamment l'environnement, l'infrastructure, le développement économique, la création d'emplois et l'innovation.

Les effets du changement climatique deviennent évidents en Ontario, au Canada et dans le monde entier. Au niveau national, le gouvernement a commencé à supprimer progressivement les subventions pour les combustibles fossiles et a proposé des règlements visant à réduire les émissions de gaz à effet de serre dans le secteur de l'électricité au niveau national à partir de 2035. Au niveau provincial, l'Ontario dispose de l'un des réseaux électriques les plus propres et les plus fiables dans le monde, avec plus de 90 % de production sans émissions contribuant à seulement deux pour cent des émissions totales de GES. Par contre, la demande d'électricité propre devrait plus que doubler d'ici à 2050, à mesure que la population augmente et que les secteurs tels que les transports, le chauffage des bâtiments et l'industrie manufacturière (qui, ensemble, sont responsables de 75 % des émissions de gaz à effet de serre de la province) se décarbonisent grâce à l'électrification.

En prévision de l'augmentation prévue de l'électrification, la Société indépendante d'exploitation du réseau d'électricité (SIERE) a produit le rapport Les voies de la décarbonisation (2022), qui cible les combinaisons d'approvisionnement susceptibles de répondre à l'augmentation de la demande. Les solutions comprennent le nouveau nucléaire, les énergies renouvelables et le stockage, ainsi que des technologies émergentes telles que l'hydrogène, déployées à grande échelle. Dans tous les scénarios, le gaz naturel reste une ressource de capacité essentielle pour maintenir la fiabilité du réseau et l'accessibilité de l'énergie pendant la transition.

Tenant compte des divers défis et possibilités qui accompagnent la croissance de la demande, le rapport Alimenter la croissance de l'Ontario (2023) présente les mesures à prendre à court terme pour mettre en place un système électrique propre et décarboné qui attire les investissements et crée des emplois. Ces actions contribueront également à préparer la province à l'ajout de 1,5 million de nouveaux logements en dix ans, une priorité pour le gouvernement de l'Ontario. Il s'agit d'un environnement dynamique, qui exige un examen réglementaire efficace pour s'assurer que l'infrastructure peut soutenir la croissance tout en protégeant la population de l'Ontario.

Attentes des consommateurs et répercussions

Dans cet environnement énergétique en pleine évolution, les consommateurs restent la priorité absolue et doivent être protégés contre les risques, et non contre le progrès. Cela signifie qu'il faut assurer une transition énergétique qui permette d'acheminer une énergie fiable, abordable et propre vers les foyers et les entreprises. L'adoption de nouvelles technologies et de ressources énergétiques distribuées (RED), notamment les véhicules électriques (VE), l'énergie solaire sur les toits et les batteries, nécessitera que le secteur fournisse des renseignements précis et en temps utile, une connectivité prévisible et un choix élargi. La transition doit également

prendre en considération les besoins uniques des différents consommateurs, tels que l'industrie, les entreprises et les particuliers, dont les besoins doivent être satisfaits avec un sentiment d'urgence et d'attention. Le développement et la mise en œuvre de l'Initiative du bouton vert et du plan tarifaire très bas pour la nuit sont des exemples pour lesquels, respectivement, plus d'informations et de choix ont été fournis aux consommateurs. La disponibilité des données provenant des compteurs intelligents, associée à des outils d'analyse et de communication de ces informations, peut à son tour favoriser l'adoption, l'utilisation et la valeur des nouvelles technologies, telles que les RED.

Toutefois, l'augmentation des besoins et des coûts énergétiques peut mettre certains consommateurs à risque. Les ménages à faible revenu, qui consacrent une part plus importante de leurs revenus à l'électricité, pourraient être touchés de façon disproportionnée par les investissements nécessaires à la transition énergétique. Les communautés éloignées et autochtones sont également confrontées à des défis uniques, tant en ce qui concerne les services qu'elles reçoivent que l'impact des projets énergétiques sur leurs communautés. Les entreprises et l'industrie seront également vulnérables à l'impact de l'électricité sur leurs résultats.

En tant qu'organisme de réglementation économique indépendant de l'Ontario, la CEO ne peut pas être isolée du secteur ou du public. La CEO s'est fermement engagée à collaborer de manière ouverte, claire et réfléchie avec tous les intervenants, et à s'engager davantage auprès des populations autochtones, afin de s'assurer que leurs droits et leurs points de vue sont pris en compte dans nos activités.

En février 2024, la CEO a annoncé des modifications au Programme ontarien d'aide relative aux frais d'électricité – Aide financière d'urgence (POAFE AFU).

Il s'agit notamment de faire correspondre les seuils d'admissibilité des revenus aux nouveaux seuils de revenus élargis du POAFE, d'augmenter les montants des subventions, de modifier le financement afin qu'aucun demandeur admissible ne se voie refuser une aide en raison d'un manque de fonds et d'améliorer les mesures de rendement du traitement des demandes d'AFU dans le cadre du POAFE. Ces changements permettront au POAFE AFU de continuer à fournir un niveau d'assistance approprié aux consommateurs vulnérables, en temps voulu et de manière efficace.

Énergie et cybersécurité

Malgré les efforts et, dans certains cas, les progrès réalisés en matière de décarbonisation, le changement climatique continuera à mettre à l'épreuve la fiabilité de l'approvisionnement en énergie. Selon la SIERE, les changements météorologiques en Ontario auront un impact majeur sur la demande d'électricité et sur le rendement des infrastructures. Ces effets peuvent parfois être immédiats et dévastateurs, comme dans le cas des des tempêtes et des incendies à fort impact, dont la probabilité et la gravité devraient continuer à augmenter. Avec l'électrification des transports et du chauffage, la perte de service peut avoir un impact encore plus important. Le ministère de l'Énergie et de la CEO réagissent en lançant des initiatives visant à améliorer la résilience du secteur de la distribution, notamment en élaborant des lignes directrices à l'intention des distributeurs pour l'évaluation du risque et de la valeur des améliorations du système, ainsi que les exigences en matière de rétablissement du service après un événement météorologique majeur.

Le secteur de l'énergie, comme d'autres, étant de plus en plus numérisé et décentralisé, il existe des risques émergents liés aux cybermenaces. Ces menaces évoluent rapidement, augmentant à la fois en fréquence et en sophistication. Par contre, le risque ne doit pas être un obstacle au progrès, en

particulier lorsque les consommateurs et les services publics sont susceptibles de bénéficier des avancées en matière de partage des données. Au lieu de cela, il est nécessaire de mettre en place une sensibilisation, une gestion et une collaboration solides en matière de risques liés à la cybersécurité, en transférant la charge des consommateurs vers des produits sécurisés dès leur conception.

La transition énergétique dépend également de la disponibilité des minéraux et de la main-d'œuvre indispensables à la construction du système énergétique de demain. Selon le rapport de Ressources humaines, industrie électrique du Canada, Électricité en demande : Perspectives du marché du travail 2023-2028, le secteur canadien de l'électricité aura besoin de 28 000 nouveaux employés d'ici 2028, ce qui équivaut à 25 % de la main-d'œuvre actuelle.

La rareté des ressources sur le marché du travail posera des défis pour établir le changement dans le système énergétique, de sorte que la CEO doit favoriser une main-d'œuvre qui adopte un état d'esprit innovant et protège le public que nous servons.

Faciliter l'innovation et le changement de système

L'innovation, en particulier dans des domaines tels que les carburants à faibles émissions, l'énergie nucléaire et le captage du carbone, sera nécessaire pour atteindre le niveau zéro, et le secteur se tourne vers les gouvernements et les organismes de réglementation pour obtenir des conseils. Par exemple, les distributeurs d'électricité de l'Ontario ont exprimé le souhait de pouvoir entreprendre de nouvelles activités, telles que l'exploitation des sources d'énergie renouvelables dans leurs zones de service de distribution pour répondre aux besoins de la distribution ou du système en vrac. De nombreuses activités innovantes s'inscrivent dans le cadre réglementaire actuel et relèvent des compétences de la CEO pour examiner les demandes de taux, accorder des exemptions individuelles, fixer des règles et mettre à jour le traitement comptable pour les nouvelles activités. Les recommandations ont été partagées par le Comité de la transition relative à l'électrification et à l'énergie (CTEE) dans son rapport final, Ontario's Perspectives de l'Ontario en matière d'énergie propre, qui a été rendu public le 19 janvier 2024. Le CTEE a reçu des propositions de nombreuses organisations, dont la CEO, sur les approches permettant d'obtenir des avantages environnementaux et économiques, d'acquérir de nouvelles ressources énergétiques et de planifier le système à long terme. Leurs conseils au ministre sur la meilleure façon de soutenir la transformation du secteur énergétique de l'Ontario comprend des sections sur les principes d'une transition énergétique réussie; Planification de l'électrification et de la transition énergétique; Gouvernance et responsabilité; Véritables partenariats avec les communautés autochtones; Innovation et développement économique; Perspectives des consommateurs, des citoyens et des communautés. L'avenir du système énergétique de l'Ontario suscite un grand intérêt et il sera important de tirer parti de cet élan, car la coordination entre tous les paliers de gouvernement et les participants est essentielle pour faire progresser la transition énergétique dans l'intérêt public. La CEO attend des instructions sur son rôle dans les prochaines étapes de la mise en œuvre des recommandations du comité.

La CEO est consciente de l'environnement opérationnel décrit ici et du contexte dans lequel elle doit s'acquitter de son mandat au cours des trois prochaines années. Les actions que nous avons décrites dans le présent plan d'activités tiennent compte de ce contexte.

ORIENTATION STRATÉGIQUE :

EXÉCUTION DE LA TROISIÈME ANNÉE DE NOTRE PLAN STRATÉGIQUE

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

OBJECTIF

Réglementer le secteur provincial de l'énergie, protéger les intérêts des particuliers et soutenir l'avancement collectif de la population de l'Ontario.

La stratégie, la culture et la mise en œuvre de la CEO se conjuguent pour apporter une valeur publique à ceux que nous servons. Chaque composante et le chevauchement entre elles représentent différents aspects de notre travail, qui est façonné par notre vision, notre mission, notre objectif et nos valeurs.

STRATÉGIE

1. Utiliser l'avantage énergétique de l'Ontario
2. Protéger le public
3. Améliorer le rendement du secteur de l'énergie
4. Faciliter l'innovation

CULTURE

Les employés de la CEO font partie intégrante de notre stratégie et de notre prestation. Dans le cadre du Plan des ressources humaines de la CEO, nous veillerons à ce que la culture et les valeurs de la CEO soutiennent la capacité de nos employés à accomplir le meilleur travail tout en étant eux-mêmes.

PRESTATION

La prestation est ce que nous faisons, ce sont nos systèmes et processus opérationnels. Il s'agit d'accomplir notre mandat, qui comprend des processus décisionnels, la prestation de conseils sur les questions énergétiques, l'élaboration de politiques énergétiques et l'établissement de règles et de codes pour l'industrie.

VALEURS

Responsabilité	Transparence	Motivation	Réflexion
Nous sommes responsables devant le secteur que nous servons, les clients qui l'utilisent et les uns envers les autres, grâce à l'intégrité de la gouvernance, à la clarté des processus et à l'indépendance de la prise de décision.	Nous sommes transparents dans l'établissement des objectifs, la mesure des résultats et la divulgation de notre rendement vis-à-vis des parties intéressées et du public.	Nous sommes déterminés à apporter de la valeur à la population de l'Ontario et au secteur de l'énergie en évolution que nous réglementons.	Nous abordons chaque jour de manière réfléchie et assurons une gestion prudente de l'un des secteurs énergétiques les plus complexes et les plus productifs au monde.

STRATÉGIE

1. Utiliser l'avantage énergétique de l'Ontario

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.

Le fait d'être un organisme de réglementation du premier quartile signifie que nous avons la responsabilité de nous améliorer en permanence, et en tant qu'organisme de réglementation économique indépendant des secteurs de l'électricité et du gaz naturel en Ontario, la CEO sait que l'amélioration n'est jamais terminée et qu'il est toujours possible d'aller plus loin. La CEO s'engage à continuer à évoluer en tant qu'organisme de réglementation du premier quartile afin de bénéficier d'un avantage énergétique.

2. Protéger le public

La CEO protège les intérêts des consommateurs en ce qui concerne le prix et la qualité du service, tout en veillant à l'avancement de l'intérêt public dans le secteur énergétique 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 à la conservation.

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, et de garantir la durabilité à long terme et l'efficacité économique du secteur de l'énergie.

4. Faciliter l'innovation

La CEO facilite l'innovation qui peut fournir une valeur démontrable aux consommateurs d'énergie de l'Ontario et résoudre les défis énergétiques de manière rentable. La CEO fournit des directives claires sur le moment et la manière dont les services publics réglementés peuvent récupérer les coûts des activités liées à l'innovation auprès des contribuables, et sur la manière dont le risque est traité. La CEO évalue continuellement quelles activités ou quels besoins émergents sont mieux entrepris ou traités par l'entremise des marchés concurrentiels.

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. Aujourd'hui, dans la quatrième année de ce plan, la CEO a atteint une maturité considérable, rationalisant les processus et consolidant la gouvernance, la communication et l'engagement des intervenants afin d'aboutir à une réglementation efficace et efficiente. D'autres acteurs, hors de la CEO, reconnaissent l'organisation comme un organisme de réglementation du premier quartile.

Nous sommes conscients que le fait d'être un organisme de réglementation du premier quartile signifie que le travail n'est jamais vraiment accompli. Nous conservons notre objectif d'amélioration continue et de hiérarchisation des initiatives qui permettront d'apporter un soutien efficace et effectif à la prise de décision. C'est la raison pour laquelle nous avons mis fin à notre objectif d'organisme de réglementation de premier quartile et avons introduit un nouvel objectif stratégique visant à consolider l'avantage de l'Ontario en matière d'énergie. Les trois objectifs stratégiques supplémentaires Protéger le public, Améliorer le rendement du secteur de l'énergie et Faciliter l'innovation restent en place et orientent notre travail dans le cadre du présent plan d'activités.

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, dans une période de transition, d'innovation et de croissance du secteur. La lettre de direction du ministre du 29 novembre 2023 (la lettre) est un élément clé du plan d'activités et la portée des initiatives décrites dans la lettre façonne plusieurs hypothèses de planification pour la CEO. Lors de l'élaboration de ce plan d'activités, nous avons également consulté le secteur dans le cadre de la Journée annuelle sur les politiques de la CEO, ainsi que divers groupes de travail et des forums d'intervenants comme Energy [X] Change et le comité de modernisation en matière d'arbitrage. Nous avons tenu compte des contributions du secteur dans ce plan et nous continuerons à collaborer à mesure que la planification des initiatives se poursuit. Nous sommes déterminés à faire preuve de transparence et d'une véritable collaboration, et nous devons prendre le temps nécessaire pour planifier notre travail de manière réfléchie tout en conservant notre élan afin de ne pas retarder les autres.

Pour accomplir ce travail, nous avons besoin de notre personnel et de nos ressources financières et techniques. Pour mettre en œuvre notre plan, nous devons nous assurer que nous disposons des employés qualifiés adéquats, aujourd'hui et à l'avenir. L'approche de la CEO en matière de gestion des talents est décrite plus en détail dans la section Investir dans notre personnel du présent plan et appuyée par le nouveau Plan des ressources humaines 2.0 de la CEO, qui couvre la même période que le présent plan d'activités.

Notre plan concernant les ressources nécessaires pour atteindre nos buts et objectifs, d'un point de vue financier, est inclus dans la section Plan financier. Comme nous demandons aux entités réglementées de rendre des comptes pour leurs dépenses, notre plan fait preuve de rigueur budgétaire en ne proposant pas de nouvelles ressources humaines. Les outils et la technologie nécessaires à la réalisation de ce plan sont détaillés dans la section Technologie de l'information/ Plan de prestation de services électroniques.

Aperçu des programmes et activités actuels et à venir

Les programmes et initiatives inclus dans le présent plan d'activités sont le moteur de la mise en œuvre de la quatrième année de notre plan stratégique. Le travail correspond aux objectifs stratégiques de la CEO. Lorsqu'un programme ou une initiative soutient plus d'un objectif stratégique, le plan de mise en œuvre le fait correspondre à l'objectif principal.

UTILISER L'AVANTAGE ÉNERGÉTIQUE DE L'ONTARIO

Pour utiliser l'avantage énergétique de l'Ontario, la CEO met l'accent sur des programmes et des activités qui favorisent l'efficacité et l'efficience du processus décisionnel et qui réduisent le fardeau réglementaire et les formalités administratives. Cela comprend les activités permanentes de la CEO telles que notre travail d'arbitrage de base, l'examen des priorités des politiques d'arbitrage, l'examen et les mises à jour des exigences en matière de rapports et de tenue de dossiers, et les mises à jour de la politique de consultation des Autochtones introduites dans notre plan d'activités 2023.

En outre, les activités visant à Alimenter la croissance de l'Ontario s'inscrivent dans le cadre de cet objectif stratégique. Comme l'indique la lettre de direction, la CEO prévoit de travailler avec le ministère de l'Énergie sur Mises à jour des règles d'expansion et de branchement, pour soutenir le plan Alimenter la croissance de l'Ontario publié en juillet 2023. La CEO attend des instructions supplémentaires pour mettre en œuvre les recommandations du rapport du Comité de la transition relative à l'électrification et à l'énergie (CTEE). Nous sommes impatients de travailler avec le ministère de l'Énergie pour collaborer aux prochaines étapes.

PROTÉGER LE PUBLIC

La CEO reste fidèle à son objectif de protéger le public. Les travaux menés dans le cadre de cet objectif prennent plusieurs formes, notamment notre programme de conformité, Renforcer la cybersécurité et la programmation de la gestion de la demande (GD).

La CEO poursuivra la mise en œuvre du plan d'intervention, en apportant des modifications au projet initial en réponse à la lettre de direction de novembre 2023. Ces initiatives relatives à l'orientation en matière d'attribution des coûts et à l'orientation des intervenants individuels ont été regroupées dans le cadre de la procédure de défense des consommateurs et d'adjudication des coûts, qui prendra en compte l'adoption d'un modèle de défense des consommateurs et d'explorer le plafonnement des coûts des intervenants. Des éléments du financement anticipé, l'établissement des catégories d'intervenants basées sur les domaines de représentation et d'intérêt, l'admissibilité à la compensation des coûts, les modifications tarifaires et les mises à jour des règles de pratique et de procédure plusieurs initiatives, y compris seront également examinés. Une autre initiative, la collecte de données sur l'attribution des coûts, mettra l'accent sur l'obtention de renseignements sur les coûts d'application des services publics.

Les activités de l'exercice 2024/25 porteront également sur la mise en œuvre du Programme ontarien d'aide relative aux frais d'électricité (POAFE); de plus amples renseignements sur le POAFE sont incluses dans la section du plan d'activités intitulée Initiatives faisant appel à des tiers. La CEO continuera à mettre en œuvre les recommandations restantes de l'audit sur l'optimisation des ressources réalisé par la vérificatrice générale de l'Ontario en 2022. Le tableau ci-dessous résume les initiatives de la CEO liées à chacune des recommandations de l'audit.

Recommandation d'audit : 4 et 5
Initiative de la CEO : Protection des consommateurs pour les clients de FCDU

Recommandation d'audit : 9
Initiative de la CEO : Évaluation de l'efficacité de distributeurs d'électricité

Recommandation d'audit : 10
Initiative de la CEO : Examen du coût du capital

Recommandation d'audit : 11
Initiative de la CEO : Examen du coût du capital

- Révision de la politique en matière de fusions, d'acquisitions et de dessaisissements
- Établir des exigences minimales de déclaration pour les entités fusionnées

STIMULER LE RENDEMENT DU SECTEUR DE L'ÉNERGIE

Plusieurs programmes et activités seront mis en œuvre en 2024/25 et pendant le reste de la durée de ce plan pour atteindre notre objectif de stimuler le rendement du secteur de l'énergie.

La CEO a livré des éléments clés de son travail d'intégration des véhicules électriques (VE) et de l'examen des connexions des ressources énergétiques distribuées (RED) qui s'y rapporte. Nous continuerons à fournir nos plans approuvés dans la lettre de direction de novembre 2023, y compris l'examen des normes de service, un processus normalisé avec des délais fermes pour la connexion de l'infrastructure de recharge des VE, et des informations sur la capacité de distribution électrique accessibles au public. En outre, nous poursuivrons nos travaux sur les tarifs de livraison des VE, en particulier sur les redevances de demande appliquées aux installations publiques de recharge des VE. Nous réviserons notre plan sur la base des commentaires reçus des intervenants en 2023, et fournirons des orientations claires au secteur sur les prochaines étapes au premier trimestre 2024.

Comme l'indique la lettre de direction de novembre 2023, la CEO soutiendra le logement, les transports et la création d'emplois. Ce travail comprend des rapports sur les coûts unitaires de raccordement résidentiel qui examineront les coûts unitaires de l'infrastructure dans le secteur de l'électricité afin de s'assurer que les coûts restent bas et ne constituent pas un obstacle à la croissance dans la province. Ce projet a pour but d'évaluer les coûts qui peuvent généralement être encourus par les distributeurs d'électricité pour concevoir et construire de nouveaux lotissements et d'autres communautés résidentielles, ainsi que de petits services d'électrification commerciale et industrielle. Le travail sur les horizons de connexion et de revenus pour l'expansion du réseau de distribution examinera les horizons de connexion et de revenus pour l'expansion du réseau de distribution d'électricité, tels qu'ils sont définis dans le code des réseaux de distribution, afin de garantir que l'équilibre entre le soutien à la croissance et le développement d'habitations, en particulier – et les coûts pour les contribuables restent appropriés. La CEO présentera son rapport au ministre d'ici juin 2024.

Nous poursuivons notre projet pluriannuel de tarification dynamique pour les consommateurs d'électricité de classe B non assujettis à la GTR, en concevant un projet pilote de tarification dynamique de l'électricité afin d'évaluer les avantages pour les consommateurs de classe B qui ne paient pas les prix de la grille tarifaire réglementée (GTR).

La fiabilité continue d'être une priorité pour la CEO, qui poursuit son initiative pluriannuelle d'examen de la fiabilité et de la qualité de l'électricité (EFQE) avec le soutien d'un groupe de travail composé de groupes de consommateurs, de distributeurs et d'un transmetteur.

En outre, comme le prévoit la lettre de direction, la CEO élabore un plan de travail afin de réaliser des progrès significatifs en matière de recommandations sur la résilience, la réactivité et la rentabilité du secteur de la distribution. Ce travail a été divisé en deux programmes, l'un axé sur la résilience et la réactivité du secteur de la distribution et l'autre sur l'efficacité des coûts.

La résilience et la réactivité du secteur de la distribution sont axées sur la protection des consommateurs, la mise en évidence des meilleures pratiques et l'intégration de la résilience en tant que moteur de planification supplémentaire, par l'entremise des axes de travail suivants :

- **Pratiques actuelles :** Recueillir des

informations détaillées sur les plans de résilience et de récupération actuels des distributeurs d'électricité de l'Ontario, tels que les plans de restauration, les pratiques d'aide mutuelle, la préparation aux tempêtes et les exercices liés aux tempêtes, afin d'identifier les meilleures pratiques et de contribuer à d'autres groupes de travail.

- **Rendement en matière de restauration :** Avec le groupe de travail EFQE, définir les tempêtes à impact élevé, à faible fréquence (HILF), un sous-ensemble d'événements majeurs, et fixer des objectifs minimaux pour le rétablissement du service et la communication avec les clients à la suite d'un événement HILF.
- **Renforcement du système :** En s'inspirant des meilleures pratiques de l'Ontario et d'autres territoires, proposer une méthodologie pour évaluer la vulnérabilité du système et la valeur que les clients accordent à la perte de charge, ainsi que des orientations qui garantissent la valeur pour le client est prioritaire lorsqu'il s'agit d'investir dans l'amélioration du système à des fins de résilience.

L'efficacité des coûts comprend les éléments établis dans le rapport sur la résilience, la réactivité et la rentabilité, ainsi que les travaux connexes visant à mettre à jour l'approche de la CEO en matière de fixation des tarifs fondée sur les mesures incitatives :

- **Examen du coût du capital :** Conformément aux recommandations formulées dans le cadre de l'audit sur l'optimisation des ressources, la présente procédure générique examinera la structure du capital présumé et le taux du rendement des capitaux propres, entre autres, permet de s'assurer qu'ils continuent à respecter la norme de rendement équitable et tient compte du profil de risque des entités à tarifs réglementés. En outre, la procédure abordera des questions relatives aux taux d'intérêt prescrits et à l'infonuagique.
- **Analyse comparative des coûts totaux (ACCT) et la productivité totale des facteurs (PTF) :** Une initiative pluriannuelle visant à tirer parti des meilleures pratiques en matière de modélisation économétrique afin d'améliorer la précision à des fins d'établissement des taux et de suivi du rendement. Ce travail commencera par une analyse exploratoire et une consultation en 2024/25.
- **Analyse de la durée des dépenses et des taux :** Examiner les éléments des mécanismes d'établissement des taux d'incitation de la CEO et examiner les schémas de dépenses des distributeurs afin de déterminer si des changements ou des mesures incitatives supplémentaires sont justifiés.
- **Mesures incitatives liées au rendement :** En collaboration avec le secteur, élaborer des principes, des modèles génériques et d'autres critères pour les mesures incitatives liées au rendement qui peuvent être appliquées à des aspects tels que le service à la clientèle, la résilience ou la gestion des charges de pointe pour différer les besoins du système de distribution.

FACILITER L'INNOVATION

La CEO s'appuiera sur sa nouvelle autorité pour approuver des exemptions de licence pour des projets pilotes qui correspondent notre objectif statutaire de faciliter l'innovation dans le secteur de l'électricité. Les exemptions peuvent s'appliquer à l'obligation d'obtenir une licence de distributeur d'électricité, de détaillant, de grossiste, de fournisseur de compteurs divisionnaires et de négociant en gaz, pour une durée maximale de cinq ans et renouvelable. Cette autorité fait suite aux modifications apportées à la Loi de 1998 sur la Commission de l'énergie de l'Ontario, en 2023. Elle donne également suite à une recommandation, fondée sur les commentaires des intervenants, issue de la consultation sur le renouvellement de l'espace Innovation de la CEO, visant à partager avec le ministère de l'Énergie les enseignements tirés des obstacles législatifs à l'innovation.

La CEO poursuivra le travail en cours pour atteindre son objectif de faciliter l'innovation dans le secteur de l'énergie de l'Ontario. Il s'agit notamment de notre espace Innovation, qui

soutient des projets pilotes testant de nouvelles activités, de nouveaux services et de nouveaux modèles commerciaux dans les secteurs de l'électricité et du gaz naturel de l'Ontario, ainsi que les projets du Défi de l'espace Innovation. Le Défi de l'espace Innivation finance six projets qui relèvent le défi suivant : comment faire passer les projets pilotes à une mise en œuvre plus large et élaborer des stratégies innovantes pour que les clients comprennent mieux leur rôle dans la transition énergétique.

Dans le cadre de la rémunération des services publics, la CEO examinera les modèles de rémunération déployés dans d'autres territoires et leur applicabilité aux services publics de l'Ontario, et présentera un rapport au ministre d'ici septembre 2024.

La CEO poursuivra également l'examen des connexions des RED, qui a débuté en 2019 pour examiner les exigences relatives à la connexion des RED par les distributeurs d'électricité agréés.

Elle se trouve actuellement dans la tranche 5 de l'initiative, qui vise à permettre une plus grande pénétration des RED en explorant différentes approches pour résoudre les problèmes de capacité locale et en clarifiant les responsabilités en matière de coûts pour les connexions de RED. À ce stade, nous examinons également les questions liées aux connexions de recharge des véhicules électriques (VE), telles que le partage d'informations, le processus de connexion, les exigences techniques et la responsabilité des coûts.

En outre, comme l'indique la lettre de direction, nous travaillerons à la conservation de l'électricité et du gaz naturel, en consultant la SIERE et Enbridge (EGI) afin de tirer parti de la réussite du programme de guichet unique pour les clients soumis à des conditions de revenu et la mise en œuvre des recommandations du rapport du groupe de travail SIERE-EDL décrites dans la lettre, avec un rapport en avril 2024.

La CEO continuera à travailler avec ses partenaires du secteur pour examiner le contexte réglementaire potentiel à mesure que les RED et l'innovation façonneront les futurs modèles commerciaux des services publics. Lorsqu'il s'agit d'innovation, la rémunération des services publics est souvent évoquée et est prise en compte dans notre cadre d'analyse coûts-avantages pour répondre aux besoins du système électrique. Comme l'indique la lettre de direction, la CEO fera un rapport au ministre à ce sujet en septembre 2024.

Plan de mise en œuvre

Les programmes et actions prévus dans ce plan d'activités mettent l'accent 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. Les initiatives de ce plan s'inscrivent dans le prolongement des initiatives pluriannuelles décrites dans nos plans d'activités précédents.

Conformément à ses valeurs fondamentales, la CEO abordera ce travail avec la volonté de collaborer avec les intervenants et de les faire participer à un esprit de responsabilité, de transparence et de réflexion. Les détails des projets non décisionnels et les plans de mise en œuvre propres à chaque projet sont accessibles au public dans notre site Web S'engager avec nous (engagewithus.oeb.ca). S'engager avec nous est une plateforme centralisée en ligne pour l'échange de renseignements sur des projets spécifiques de la CEO, y compris des descriptions détaillées de projets, des documents de projets, des calendriers et des personnes-ressources.

Nous partageons publiquement les détails de notre travail, car nous tenons à informer les intervenants de nos projets et initiatives. Afin de garantir la transparence du calendrier de nos travaux, ainsi que du moment et de la manière dont les intervenants peuvent apporter leur contribution, les détails de la mise en œuvre sont disponibles en ligne à l'adresse oeb.ca/fr.

Le calendrier ci-dessous fournit des détails sur la mise en œuvre pour l'exercice 2024/25.

2024/25 ROADMAP OF KEY PROJECTS

STRATEGIC GOAL		Q1	Q2	Q3	Q4
ENABLE ONTARIO'S ENERGY ADVANTAGE	Powering Ontario's Growth	Placeholder for Future Support			
		Transmission Expansion and Connection Rules Updates			
	EETP	Panel Next Steps			
PROTECT THE PUBLIC	Intervenor Process	Intervenor Action Plan			
				Sept. 30 ▶ Report to Ministry	
	Auditor General's Value for Money Audit	Consumer Protection for USMP Customers			
		Electricity Distributors Adjudicative Efficiency Assessment			
		Cost of Capital Review			
		Review of MAADs policy			
			Establish Minimum Standard Reporting Requirements for Merged Entities		
	OESP Implementation	Development of New OESP Solution			
DRIVE ENERGY SECTOR PERFORMANCE	Electric Vehicles	EV Connections			
		EV Delivery Rates			
		Distribution Capacity Information Sharing			
	Housing, Transportation & Job Creation	Residential Connection Unit Costs			
		Dist. Sys. Expansion & Revenue Horizons			
		June 28 ▶ Report to Ministry			
	Distribution Sector Resiliency, Responsiveness, and Cost Efficiency (DRR CE)	Climate Resiliency and Responsiveness			
		Cost-Efficiency			
				By Dec. 31 ▶ Update to Stakeholders on Timing of Any Reforms	
	Non-RPP Class B	Dynamic Pricing Pilot for Non-RPP Class B Electricity Consumers			
FACILITATE INNOVATION	Facilitating Innovation	IESO & Ministry of Energy Collaboration			
		Utility Remuneration			
				Sept. 30 ▶ Report to Ministry	
	DERs & Future Utility Business Models	DERs			
		Future Utility Business Models			
	Electricity, Natural Gas Conservation & Demand Management	One-Window for CDM/DSM			
		April 30 ▶ Report to Ministry			
		Provide Guidance and Support for CDM			
		DSM			

FEUILLE DE ROUTE POUR LA TRANSITION ÉNERGÉTIQUE

Alors que la transition énergétique se poursuit, le contexte dans lequel opère la CEO évolue également. La CEO a un rôle important à jouer pour s'assurer que la transition énergétique progresse de manière efficace et rentable et qu'elle apporte le plus de valeur possible à la population de l'Ontario. Nous le faisons en facilitant l'innovation qui soutient la transition énergétique et profite aux consommateurs, en veillant à ce que la planification se fasse dans l'optique de la transition énergétique et en soutenant une électrification et une conservation efficaces et rentables.

Dans le cadre de la transition énergétique, la CEO s'engage à continuer à dialoguer de manière transparente avec les intervenants dans le cadre de ses activités actuelles et futures. À cette fin, la feuille de route de la CEO pour la transition énergétique (la Feuille de route) est un calendrier d'activités qui décrit le travail de la CEO dans le cadre de la transition à court et à moyen terme. La feuille de route a pour but de clarifier le travail de la CEO en ce qui concerne la transition énergétique et de soutenir la coordination des activités connexes au sein du secteur au sens large.

La feuille de route ne comprend que les consultations politiques, les groupes de travail des intervenants et d'autres initiatives politiques directement liées à la transition énergétique, à l'exclusion des procédures décisionnelles en cours ou à venir. Les initiatives précises 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. Nous savons également que le changement est constant, et nous sommes prêts à changer de cap s'il y a lieu en donnant la priorité aux initiatives qui bénéficieront en fin de compte au public que nous servons. La feuille de route se trouve ci-dessous.

FEUILLE DE ROUTE DE LA CEO POUR LA TRANSITION ÉNERGÉTIQUE

ACTUELLE | PRÉVUE | POSSIBLE | EN COURS | COMPLÉTÉE

OBJECTIF STRATÉGIQUE	2022/23				2023/24				(ACTUELLE) 2024/25				2025/26				2026/27			
	T1	T2	T3	T4	T1	T2	T3	T4	T1	T2	T3	T4	T1	T2	T3	T4	T1	T2	T3	T4
UTILISER L'AVANTAGE ÉNERGÉTIQUE DE L'ONTARIO	*Objectif atteint :* ÉVOLUER POUR DEVENIR UN ORGANISME DE RÉGLEMENTATION DU PREMIER QUARTILE								Élaboration et mise en œuvre du cadre Responsabilité sociétale des entreprises (RSE) interne à la CEO et Soutien à la mise en œuvre du programme											
									Alimenter la croissance de l'Ontario											
									Activités consécutives à la publication du rapport du Comité de la transition relative à l'électrification et à l'énergie											
PROTÉGER LE PUBLIC		Soutenir le Comité de la transition relative à l'électrification et à l'énergie																		
					Analyse coûts-avantages pour les RED (phase 1)					Analyse coûts-avantages pour les RED (phase 2)										
	Mise en œuvre et conformité de l'Initiative du bouton vert																			
STIMULER LE RENDEMENT DU SECTEUR DE L'ÉNERGIE				Résilience, réactivité et rentabilité de la distribution			Résilience, réactivité et rentabilité de la distribution													
					Plan tarifaire très bas pour la				Suivi du plan tarifaire très bas pour la nuit – Mise à jour du plan et résultats											
	Cadre pour l'innovation énergétique				RED/solution non câblée				Futurs modèles économiques des services publics											
			Intégration des véhicules électriques																	
				Étude sur les mesures incitatives SIERE/CEO																
	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 électrique								Examen de la fiabilité et de la qualité de l'énergie électrique											
FACILITER L'INNOVATION	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.)																			
	Examen des connexions de RED																			
	Mise en œuvre de la facturation nette								Logement, transports, emplois											
			Manuel de l'innovation		Défi de l'espace Innovation															
	Espace Innovation et révision/actualisation permanente du manuel de l'innovation																			
				Groupe consultatif des intervenants et comité consultatif d'évaluation de la DSM									Comité consultatif d'évaluation de la DSM							
					Faciliter l'utilisation des lignes directrices de CGD par les distributeurs															

INITIATIVES POTENTIELLES

- Examen de la rémunération dans les services publics
- Cadre pour la planification intégrée du gaz naturel et de l'électricité
- Examen du 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

MESURE DU RENDEMENT

La mesure du rendement est un outil important pour soutenir la prise de décision et rendre compte aux intervenants, en contribuant à l'amélioration continue et à l'allocation des ressources aux activités qui peuvent le mieux faire avancer les objectifs législatifs et stratégiques.

Le cadre de mesure du rendement (CMR) actuel de la CEO regroupe trois mécanismes de mesure qui visent à fournir à la direction et aux intervenants une image complète du rendement de la CEO :

Tableau de bord d'arbitrage :
La CEO surveille en permanence la rapidité de ses procédures décisionnelles, en utilisant des normes de rendement pour tous les types de demandes. Les résultats depuis le début de l'année sont présentés en ligne deux fois par an dans le tableau de bord d'arbitrage.

Fiche d'évaluation organisationnelle :
La CEO suit régulièrement les progrès réalisés en matière d'indicateurs stratégiques, opérationnels, financiers et de ressources humaines. Comme l'indique le protocole d'entente entre le ministre de l'Énergie et la présidence, les résultats de fin d'année font l'objet d'un audit externe et sont publiés dans le rapport annuel.

Mesure du rendement stratégique (MRS)[1] : Une fiche d'évaluation unique qui montre comment l'ensemble des activités de la CEO (y compris celles qui figurent dans la fiche d'évaluation de l'arbitrage et la fiche d'évaluation organisationnelle) permet de progresser dans la réalisation des objectifs stratégiques et d'obtenir des résultats qui apportent de la valeur au secteur et au public.

Amélioration continue

La CEO reconnaît que l'amélioration n'est jamais terminée. La mesure du rendement bénéficie de la stabilité, mais elle doit également réagir aux données probantes, à la rétroaction des intervenants et à l'évolution des besoins de l'organisation. Les récentes lettres d'instructions ont fait écho à ce point de vue, mettant la CEO au défi de se conformer aux normes de rendement les plus élevées et de mesurer les résultats qui définissent clairement son impact sur le secteur.

L'année dernière, la CEO a évalué l'état actuel du CMR dans le contexte des meilleures pratiques du secteur et des perspectives des intervenants. Cet examen a porté sur les points suivants :

- Analyse de deux années de données (2022, 2021) au-delà du niveau de référence (2020), comme indiqué dans le rapport annuel 2022/23.
- L'examen de la structure du CMR et la question de savoir si elle démontre que les activités de la CEO soutiennent les objectifs statutaires et les résultats stratégiques.

[1] Mesure du rendement stratégique : Dans le plan d'activités 2022/2023, la Mesure du rendement stratégique est appelée CMR (Cadre de mesure du rendement).

- Analyse décisionnelle de la mesure du rendement par d'autres organismes de réglementations et organisations du secteur de l'énergie, ainsi que l'application de la recherche récente et du leadership éclairé.
- Discussion avec les intervenants dans les forums existants, y compris Energy [X] Change et le comité de modernisation du changement.
- Ateliers avec le ministère de l'Énergie.

Il ressort clairement de cet examen que la mesure des résultats, et non pas seulement des produits, est un défi pour toute organisation. Pour les organismes de réglementations, dont les résultats escomptés sont fournis indirectement par ceux qu'ils régulent, elle est particulièrement complexe et rarement pratiquée. Par contre, il est essentiel de mesurer les résultats pour savoir si le secteur produit les résultats que les Ontariens attendent.

Pour relever ce défi et répondre à ce besoin, la CEO a imaginé une nouvelle fiche d'évaluation qui pourrait alimenter une conversation sur la façon dont la CEO contribue aux résultats; une fiche d'évaluation qui fournirait un modèle pour l'amélioration continue des indicateurs et qui, en fin de compte, mènerait à de meilleurs résultats pour les Ontariens.

Nouvelle structure

La nouvelle fiche d'évaluation de mesure du rendement stratégique clarifie la progression de l'activité de la CEO vers la production de la CEO et vers le résultat sectoriel en rassemblant toutes les composantes sur une seule page et en précisant le rôle de chacune d'entre elles.

Où les ressources sont-elles investies	Quels sont les services et les produits fournis	Comment le secteur et le public devraient en bénéficier
Activités de la CEO	**Produits et services de la CEO**	**Résultat**
	Indicateur / **Target**	**Indicateur**
Liens avec la fiche d'évaluation organisationnelle et les initiatives prioritaires du plan d'activités	Indicateur et objectif pour les résultats avec un degré élevé de contrôle par la CEO	Indicateur de résultat sans objectif – continuera d'évoluer en utilisant cette structure pour se guider

Les activités sont les initiatives opérationnelles ou stratégiques dans lesquelles la CEO investit du temps, de l'argent et du personnel. Les produits sont les services et produits de la CEO résultant des activités. Dans certains cas, la production est fournie directement aux consommateurs. Le plus souvent, les résultats de la CEO influencent les entités réglementées, dont les résultats produisent alors le résultat final en termes d'avantages économiques, sociaux ou environnementaux.

Un indicateur de résultat quantifiable et mesurable vise à rendre compte, en tout ou en partie, des progrès, des résultats ou du rendement d'un ensemble d'activités clés de la CEO. Comme ces indicateurs sont largement influencés par la CEO, ils sont associés à une valeur cible annuelle ou pluriannuelle, par rapport à laquelle la CEO et les intervenants peuvent évaluer le rendement.

Chaque série d'activités clés conduit à un résultat. Lorsqu'elles sont associées à un indicateur de résultat quantitatif, les données peuvent être collectées sur de plus longues périodes afin d'illustrer la direction et l'ampleur du changement dans la valeur du secteur et du public.

Chacun de ces liens a ses limites et chaque indicateur ne peut révéler qu'une partie de l'histoire globale. La nouvelle structure est un engagement et un cadre pour articuler l'objectif des investissements de la CEO, et elle informera l'ajustement continu des indicateurs pour mesurer les résultats pertinents dans le secteur.

Nouveaux indicateurs

La nouvelle fiche d'évaluation est conçue pour mettre en évidence les travaux et les résultats importants de la CEO. Dans le cas des indicateurs, les données doivent également être quantifiables, mesurables, exploitables et pertinentes.

En appliquant ces critères, certains indicateurs subsistent par rapport à la fiche d'évaluation précédente. D'autres sont issus d'une source existante de la CEO, comme la fiche d'évaluation organisationnelle. Les lacunes restantes ont été comblées par de nouveaux indicateurs provenant uniquement des données actuellement disponibles, en utilisant des sources telles que les exigences en matière de rapports et de tenue de registres des distributeurs d'électricité. Cet exercice de sélection d'un indicateur unique pour représenter de nombreuses actions ou résultats est réducteur de par sa conception et peut aboutir à ce que certains travaux ou résultats importants ne soient pas explicitement pris en compte dans un seul indicateur.

La réglementation par la CEO des secteurs du gaz naturel et de l'électricité, par exemple, est couverte implicitement par plusieurs lignes de la fiche d'évaluation. Les procédures d'arbitrage, les enquêtes sur les relations industrielles et la conservation s'appliquent aux services publics d'électricité et de gaz naturel. Le programme de conformité et d'inspection protège les consommateurs de gaz naturel et d'électricité.

De même, il n'existe actuellement aucune mesure unique de la contribution ou de l'efficacité de l'apport du public, alors qu'il s'agit d'un aspect essentiel des processus décisionnels et consultatifs de la CEO, qui est pris en compte dans presque toutes les activités de la nouvelle fiche d'évaluation, que ce soit en tant qu'intervenant, consommateur ou participant à un groupe de travail.

Pour pallier les limites inhérentes à une fiche d'évaluation unique, la CEO, avec l'aide d'experts externes, continuera d'évaluer l'utilité de chaque indicateur et de déterminer si, collectivement, ils reflètent les principales priorités de la population de l'Ontario. La CEO continuera également à s'appuyer sur les détails fournis par les autres éléments du cadre de mesure du rendement, en particulier la fiche d'évaluation organisationnelle, qui rend compte des progrès réalisés dans de nombreux autres domaines d'activité. Toute lacune restante peut être comblée par les explications détaillées fournies avec les résultats de la fiche d'évaluation dans le rapport annuel de la CEO.

En effet, il est possible de développer davantage les indicateurs de la fiche d'évaluation. Le secteur de l'énergie évolue rapidement, entraînant de nouvelles activités pour la CEO et de nouveaux résultats innovants à suivre. La fiche d'évaluation du rendement continuera d'évoluer en conséquence, guidé par la nouvelle structure qui relie l'activité au résultat.

FICHE D'ÉVALUATION DE MESURE DU RENDEMENT STRATÉGIQUE 2024

	Objectif stratégique	Principales activités de la CEO	Indicateur de produit de la CEO	Cible	Résultats	Indicateur de résultats
Objectifs statutaires	UTILISER L'AVANTAGE ÉNERGÉTIQUE DE L'ONTARIO	• Arbitrage et fonctions de soutien	**1. Efficience de l'arbitrage** [% de décisions dont le temps de cycle total est conforme à la norme de rendement]	85 % (comité) 95 % (autorité déléguée)	La prévisibilité des exigences réglementaires et des calendriers est un facteur de confiance pour les entreprises et les investisseurs	*Indicateur à développer, au fur et à mesure que le rôle de la CEO dans le soutien à Alimenter la croissance de l'Ontario devient clair*
		• Examen des politiques d'arbitrage • Examen et mise à jour des exigences en matière de rapports et d'enregistrements	**2. Réduction des formalités administratives** [Diminution en % des exigences de conformité réglementaire (ECR) par rapport au niveau de référence de 2018]	5 % de réduction d'ici au 31 mars 2026	Les réglementations adaptées aux besoins permettent aux personnes et aux entreprises de l'Ontario d'économiser du temps et de l'argent	**Réduction de la charge du ministère de l'Énergie** [variation en % des RCR]
	PROTÉGER LE PUBLIC	• Publication de règles et de codes • Examens de conformité • Inspections	**3. Exécution prudente et opportune du programme de conformité** [% de contrôles de conformité et d'inspections réalisés dans un délai de 180 jours]	70%	La résolution des questions prioritaires et une culture de la conformité se traduisent par une meilleure expérience pour les consommateurs	**Déconnexions non conformes** [% des inspections de conformité]
		• Centre d'information du public (CIP) • S'engager avec nous • Médias sociaux et relations publiques	**4. Réalisation des indicateurs de la CIP** [écart cumulé en % par rapport aux objectifs]	≥ 0%	Les consommateurs sont informés de leurs factures d'énergie, des choix possibles et des changements susceptibles de les affecter	**Taux de satisfaction pour le sondage après l'appel** [% de satisfaction]
	STIMULER LE RENDEMENT DU SECTEUR DE L'ÉNERGIE	• Groupe de travail sur la fiabilité et la qualité de l'énergie	**5. Réalisation des étapes du Groupe de travail sur la fiabilité et la qualité de l'énergie** [% de réalisation]	X ⟶ 100%	Amélioration de la sensibilisation des consommateurs et de la valeur des investissements en matière de fiabilité	**IDMIS et IFMIS** [moyenne sectorielle pondérée par les clients]
		• Analyse comparative et examens de la productivité • Examen du coût du capital	**6.Progrès des « initiatives visant à mettre à jour et à moderniser l'établissement des tarifs pour les distributeurs »** [% complet]	X ⟶ 100%	Le prix reflète un service efficient et rentable fourni par une industrie financièrement viable	**Rendement des capitaux propres (RCP)** [% de services publics se situant à +/ – 3 % du RCP présumé]
	FACILITER L'INNOVATION	• Programme d'information sur les relations industrielles (IRI) • Développement de l'analyse coûts-avantages de RED • Soutien à la conservation et à la gestion de la demande	**7. Réactivité à l'IRI** [% de réponses dans les 10 jours]	> 90%	Les services publics et les consommateurs sont soutenus dans l'utilisation d'un large éventail d'options pour répondre aux besoins	**Utilisation de mesures incitatives pour RED** [nombre de demandes] **Facteur d'utilisation du réseau de distribution** [demande moyenne/ demande de pointe]
		• Espace Innovation	**8.Réponses aux demandes de renseignements sur l'espace Innovation** [#]	> 25	Augmentation du nombre de projets innovants passant à la phase de mise en œuvre	**Réalisation du projet du défi de l'espace Innovation** [% des étapes du projet réalisées]

PLAN FINANCIER

Ce plan financier comprend les ressources dont la CEO a besoin pour s'acquitter de son mandat. Le plan financier inclus dans le plan d'activités comprend :

- Une vue d'ensemble de l'ébauche de budget de fonctionnement de l'article 26 pour 2024-2027.
- Une vue d'ensemble du projet de procédure et de consultation de l'article 30 pour la période 2024-2027.
- Une vue d'ensemble du projet de budget du Programme ontarien d'aide relative aux frais d'électricité de l'Ontario pour la période 2024-2027 (article 79.2).
- Une vue d'ensemble du projet de plan 2024-2027 du Fonds pour les sanctions administratives pécuniaires au titre de l'article 112.5.

SECTION 26 PLAN FINANCIER

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

Le budget de 228 ETP de la CEO comprend les 25 nouvelles ressources entièrement intégrées approuvées dans le plan d'activités 2023-2026. Le tableau ci-dessous résume la manière dont les ETP ont été budgétisés pour la période 2024-2027 :

Équivalents temps plein (ETP)	2021-2022 Budget	2022-2023 Budget	2023-2024 Budget
Prestation	176	176	176
Habilitation	62	62	62
Total des ETP	**228**	**228**	**228**

Les commissaires ne sont pas inclus dans ces chiffres.

Les ressources pour le travail d'arbitrage sont incluses dans les équipes Prestation[2] et Habilitation[3].

Le plan du budget d'investissement de l'article 26 de la CEO prévoit la mise en œuvre d'un programme de transformation technologique (PTT), comprenant de multiples projets, afin de progresser vers notre approche du travail de la CEO axée sur le numérique. Le programme vise à fournir des services de recherche cognitive en remplacement de l'actuel système technologique d'arbitrage. Le PTT sera réalisé par étapes au cours des trois années du présent plan d'activités. Le coût du programme pour la période 2024-2027 est estimé à 5,5 millions de dollars.

Le budget de l'article 26 pour l'exercice 2024/25 comprend une augmentation de 1,4 million de dollars, soit 2,5 %, par rapport au budget 2024/25 qui a été inclus dans l'année 2 des prévisions budgétaires de l'année dernière. Cette augmentation a été atteinte après avoir ajouté les coûts estimés des ressources et les coûts liés au PTT. Afin de réduire l'impact budgétaire du TPT et des 228 ETP nécessaires à l'accomplissement de son mandat, le conseil d'administration de la CEO a demandé au personnel de trouver des compensations aux augmentations de coûts. La CEO a donc inclus 1,4 million de dollars de réductions budgétaires par rapport aux montants budgétisés auparavant. Les postes du budget détaillé ci-dessous qui ont été réduits dans le cadre de cet exercice comprennent les salaires et les avantages sociaux, le conseil et les dépenses en capital.

[2] 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.
[3] Habilitation – Finances et administration, technologies de l'information, ressources humaines, services juridiques et affaires publiques.

SECTION 26 PLAN FINANCIER

Unités en milliers de dollars	2023/24 Budget	2024/25 Budget	2025/26 Budget	2026/27 Budget
Revenus :				
Recouvrement des coûts généraux	49 895	53 091	54 787	56 406
Frais de permis	430	430	430	430
Revenu en intérêts	357	447	357	357
Revenus divers	227	234	240	247
Amortissement des revenus reportés liés aux immobilisations	1 492	1 641	1 937	2 256
Total des revenus	**52 401**	**55 843**	**57 751**	**59 696**
Charges :				
Salaires et avantages sociaux	40 026	42 428	43 702	45 013
Experts-conseils et professionnels	3 358	3 289	3 374	3 462
Réunions, formation et déplacement	834	868	890	913
Publications, médias et publicité	625	784	805	826
Locaux	3 999	4 246	4 389	4 503
Technologie de l'information	1 355	1 608	1 650	1 693
Bureaux et administrations	711	979	1 004	1 030
Amortissement	1 492	1 641	1 937	2 256
Total des charges	**52 401**	**55 843**	**57 751**	**59 696**
Dépenses en capital :				
Améliorations locatives	10	30	31	32
Mobilier et équipement de bureau	25	30	31	31
Logiciels afférents	1 197	2 697	3 024	2 451
Équipement informatique	250	260	270	280
Audiovisuel	100	50	50	50
Total des dépenses en capital	**1 582**	**3 067**	**3 406**	**2 844**
L'évaluation nette avant réserve de fonctionnement	51 477	56 158	58 193	59 250
Rajustement de la réserve de fonctionnement	(1 000)	0	0	0
Évaluation totale	**50 477**	**56 158**	**58 193**	**59 250**

La prévision pour 2023/24 de 49,6 millions de dollars par rapport au budget 2023/24 de 50,5 millions de dollars comprend une sous-utilisation estimée de 0,9 million de dollars par rapport au budget. Ces économies sont attribuables à des retards imprévus dans le pourvoi des postes vacants.

SECTION 30 PLAN FINANCIER

Les coûts de la section 30 du plan financier triennal sont décrits dans la L*oi de 1998 sur la Commission de l'énergie de l'Ontario*. Les coûts de la section 30 sont des coûts encourus pour des procédures et des processus de consultation spécifiques, et sont recouvrés par l'entremise de décisions d'attribution de coûts prises par la CEO à l'égard de ces procédures et processus.

Le budget de la section 30 est le suivant :

Unités en milliers de dollars	2023/24 Budget	2024/25 Budget	2025/26 Budget	2026/27 Budget
Recouvrement des coûts généraux	5 600	5 700	5 950	6 000

Les prévisions pour 202 324 par rapport au budget de 202 324 comprennent une sous-utilisation du budget estimée à 1,3 million de dollars en raison de la baisse des coûts de consultation et d'expertise requis pour les projets.

SECTION 79,2 PLAN FINANCIER

La CEO administre le Programme ontarien d'aide relative aux frais d'électricité (POAFE), qui fournit des crédits fixes (déterminés par une échelle mobile) à tous les clients à faible revenu admissibles des distributeurs d'électricité et des fournisseurs de compteurs divisionnaires. Les coûts de l'article 79.2 sont des coûts de processus réglementaire liés à l'administration du POAFE et, avec le règlement de l'Ontario 14/18 pris en vertu de la ***Loi de 1998 sur la Commission de l'énergie de l'Ontario***, permettent à la CEO de recouvrer ses coûts d'administration du POAFE auprès de la SIERE.

Après la fin de l'exercice 2023, la CEO a conclu un nouvel accord avec un fournisseur de services centraux, ICF Canada, pour remplacer le système actuel du POAFE. ICF développera et fournira un nouveau système POAFE et assurera l'hébergement, l'exploitation et la maintenance du système, y compris les services de gestion des processus opérationnels qui le soutiennent. La durée initiale de l'accord est de cinq ans, expirant en avril 2028, et renouvelable à l'option de la CEO pour trois années supplémentaires.

Unités en milliers de dollars	2023/24 Budget	2024/25 Budget	2025/26 Budget	2026/27 Budget
Coût du processus réglementaire du POAFE	6 300	7 300	6 400	6 800

SECTION 112,5 PLAN FINANCIER

La CEO dispose d'un fonds restreint qui comprend les recettes provenant des pénalités administratives payées par les entités réglementées individuelles en vertu de la partie VII.1 de la *Loi de 1998 sur la Commission de l'énergie de l'Ontario*. Toutes les recettes provenant des sanctions administratives, ainsi que les intérêts perçus, ne peuvent être utilisés que pour des activités dans le domaine public, c.-à-d. il s'agit des activités qui comprennent, sans s'y limiter, l'information et l'éducation des consommateurs, ainsi que la facilitation de l'innovation. La CEO prévoit de fournir 2,1 millions de dollars sur le total actuel de 2,2 millions de dollars de ce fonds pour soutenir l'innovation, les bourses et d'autres projets dans l'intérêt du public d'ici au 31 décembre 2026.

INVESTIR DANS NOTRE PERSONNEL

La CEO sait que ses employés jouent un rôle fondamental dans la prestation de services publics, et cela n'a jamais été aussi vrai qu'aujourd'hui. Nous opérons dans un environnement où la main-d'œuvre change dans un marché du travail en mutation et en raison de la transition énergétique. Cette évolution transforme les attentes des consommateurs et les priorités du secteur et exigera de nouvelles capacités de la part de nos collaborateurs. Sur une période de cinq ans, l'emploi total dans le secteur a augmenté plus rapidement que le marché du travail canadien dans son ensemble. Pour ne pas se laisser distancer, la CEO s'est engagée dans une stratégie de recrutement qui inclut des candidats non traditionnels et sous-représentés possédant des compétences transférables. Nous continuerons à développer et à faire progresser notre personnel tout en consolidant le rendement, la culture et la diversité de l'organisation, en veillant à ce que nous disposions d'un personnel qualifié, compétent et tourné vers l'avenir pour répondre à nos priorités.

Nous pensons que la diversité, l'équité et l'inclusion renforcent notre organisation et sont essentielles pour maintenir un environnement dans lequel toutes les personnes ont un sentiment d'appartenance et peuvent participer pleinement. 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. Cette progression aura un impact sur nos valeurs et sur le travail que nous effectuons pour améliorer notre culture au sein de la CEO.

En 2021, la CEO a élaboré son premier plan d'action pour soutenir son processus de modernisation. Le plan triennal a ciblé des actions permettant de réaliser les investissements nécessaires dans notre personnel pour que la CEO soit bien placée pour atteindre ses objectifs en matière de modernisation. L'avancement du plan ayant été couronné de succès et le calendrier de ce plan arrivant à son terme à la fin de 2023, un nouveau Plan des ressources humaines a été élaboré. S'appuyant sur le travail accompli au cours des trois dernières années, le nouveau plan pour les ressources humaines pour 2024-2027 conduira à un investissement encore plus ambitieux dans notre atout principal – notre personnel – afin de répondre à la situation actuelle et aux besoins futurs. Il s'articule autour de trois objectifs qui concernent notre travail, notre manière de travailler et les outils dont nous avons besoin. Il aborde les principaux défis et possibilités dans chaque domaine afin d'exécuter notre mandat principal, qui est d'apporter de la valeur au public.

1 . Façonner notre main-d'œuvre pour répondre aux attentes

Faire progresser les compétences nécessaires à la consolidation et au maintien d'une main-d'œuvre efficace capable de répondre aux besoins actuels et futurs d'un secteur en pleine évolution.

- Élaborer et mettre en œuvre des modèles de compétences pour les dirigeants et le personnel afin de garantir que les compétences de notre personnel correspondent aux besoins actuels et futurs du secteur.
- Faire progresser les compétences en matière de leadership de la CEO grâce à des solutions ciblées pour les dirigeants actuels et futurs.
- Continuer à améliorer notre capacité à placer les bonnes personnes au bon endroit et au bon moment.

2 . Fournir un environnement dans lequel les personnes peuvent donner le meilleur d'elles-mêmes

Veiller à ce que la culture et les valeurs de la CEO soutiennent la capacité de nos employés à faire leur meilleur travail tout en étant eux-mêmes.

- Affiner les valeurs et les aspirations culturelles de la CEO afin de fournir des orientations claires pour améliorer notre façon de travailler.
- Concrétiser notre vision de la culture pour susciter un engagement positif et un sentiment d'appartenance.

3. Donner à nos collaborateurs les moyens de réussir

Fournir les processus et la technologie nécessaires pour que le personnel puisse fournir des résultats exceptionnels.

- Moderniser les plateformes technologiques de la CEO pour permettre au personnel de travailler efficacement.
- Tirer parti des possibilités de formation au niveau des divisions pour en faire bénéficier le plus grand nombre.
- Renforcer la capacité de la CEO à gérer de manière proactive ses effectifs et les risques associés.

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.

Nos priorités en matière de ressources humaines restent inchangées, car elles nous permettront de façonner notre main-d'œuvre de manière cohérente afin que nous puissions :

- Attirer, retenir et développer les talents clés à tous les niveaux de l'organisation.
- Permettre aux dirigeants d'exécuter activement des prestations commerciales axées sur les résultats prioritaires.
- Communiquer de manière transparente pour garantir l'harmonisation des efforts.
- Veiller à ce que le rendement et la productivité soient rigoureusement évalués
- Veillez à ce que les employés soient qualifiés et adoptent une culture de l'apprentissage continu.
- Maintenir une main-d'œuvre agile qui a développé des compétences et un esprit de changement et d'adaptation.
- Défendre la diversité, l'équité et l'inclusion à tous les niveaux et dans tout ce que nous faisons.
- Démontrer un engagement envers l'amélioration continue.

Le nouveau plan pour les personnes comprend plusieurs initiatives précises visant à consolider la diversité, l'équité et l'inclusion au sein de la CEO, tant du point de vue du recrutement de nouvelles personnes que du point de vue de la gestion des ressources humaines et l'évolution continue de sa culture. L'amélioration du processus de recrutement et l'élargissement des bassins de candidats seront au cœur des efforts visant à intégrer les communautés traditionnellement sous-représentées dans l'organisation, tandis que le conseil DEI de la CEO continuera à travailler pour déterminer les priorités de l'évolution culturelle en cours.

En ce qui concerne les commissaires, nous veillerons à ce que la CEO dispose de ressources suffisantes et de commissaires possédant un équilibre des compétences requises pour statuer dans l'intérêt public.

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.

L'accomplissement de notre mandat exige que nous établissions des priorités et que nous répartissions notre personnel avec soin. Ces priorités et ces déploiements peuvent évoluer au fur et à mesure que nous nous adaptons et nous recalibrons pour répondre aux attentes de nos intervenants.

Les restrictions budgétaires imposées au secteur public dans une économie inflationniste ont rendu les négociations collectives plus difficiles dans le secteur public. La CEO est heureuse d'avoir conclu un accord de trois ans avec la Society of United Professionals en 2023.

Vous trouverez ci-dessous le nombre total de salariés par groupe en 2024/25 :

Nombre total de salariés par groupe

Effectif total

Permanent à temps plein*	Permanent temps partiel	Temporaires	Commissaires**
228	0	6	10

*Dont 37 en gestion et 191 hors gestion.

**Les commissaires (dont un commissaire en chef) ne sont pas inclus dans l'effectif permanent de la CEO.

Personnel permanent par participation syndicale

Society of United Professionals	Non-syndiqué***
164	64

***Les commissaires ne sont pas inclus dans ces chiffres.

GESTION DES RISQUES DE L'ENTREPRISE

La CEO continue d'affiner son approche de la gestion des risques de l'entreprise (GRE). À la fin de l'exercice 2022/23, la CEO a élaboré un nouveau cadre, une nouvelle politique et un nouveau protocole de GRE qui correspondent aux meilleures pratiques et à la directive gouvernementale relative à la gestion des risques d'activités. Ce cadre a été communiqué dans le cadre du plan d'activités de l'année dernière.

Cette nouvelle approche structurée de la GRE a une incidence sur l'identification des risques, des contrôles et des mesures d'atténuation par la CEO, ainsi que sur le suivi et le compte rendu des risques par la CEO. Ces informations servent de base au plan d'audit interne triennal évolutif de l'OEB.

Risques de l'entreprise pour la CEO

La GRE cible les principaux risques auxquels la CEO est confrontée en tant qu'organisme de réglementation économique. Cela reflète une évaluation de la probabilité et des conséquences de chaque risque, rend compte des activités d'atténuation des risques, des améliorations et des changements, et établit les circonstances internes et externes qui influencent et peuvent modifier l'évaluation de la probabilité ou des conséquences du risque.

Quatre risques organisationnels importants ont été identifiés à ce jour (voir liste ci-dessous). Les risques sont généralement stables et des progrès ont été réalisés en ce qui concerne le risque lié au capital humain avec la résolution positive du processus de négociation collective de la CEO avec la Society of United Professionals en 2023.

Questions émergentes en matière de réglementation et de politique publique

Des questions imprévues et émergentes en matière de réglementation et de politique publique peuvent entraîner des changements dans le mandat et les objectifs législatifs de la CEO qui nécessiteront de nouvelles actions et priorités de la part de la CEO. La capacité de la CEO à s'acquitter efficacement de son mandat actuel pourrait être affectée, selon la portée et l'échéancier de mesure requise pour la réponse.

La CEO atténue activement ce risque de plusieurs façons. Il s'agit avant tout d'un lien et d'un dialogue permanents avec les acteurs du secteur, notamment le ministère de l'Énergie, la SIERE, les entités réglementées et d'autres. Parallèlement, une solide pratique d'analyse de l'environnement recueille des signaux provenant des contextes locaux, provinciaux, nationaux et internationaux afin de renforcer notre compréhension des questions émergentes. À partir de ces engagements et d'autres contributions, la CEO cible et prend des mesures en modifiant ses plans de travail et ses priorités pour traiter les questions émergentes, le cas échéant.

Innovation

La CEO a pour mission de faciliter l'innovation. Dans ce contexte, 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 mandat.

La CEO a pris des mesures pour atténuer ce risque en contribuant à la conversation sur l'innovation en tant que leader d'opinion et auditeur attentif. Nous avons conseillé le Comité de la transition relative à l'électrification et à l'énergie et contribué à orienter les discussions sur la transition énergétique et les questions émergentes en s'exprimant dans plus de forums publics que jamais et en accueillant la conférence 2023 de CAMPUT à Toronto pour partager, écouter et apprendre de nos pairs et des acteurs clés du secteur. En outre, notre groupe de travail sur la lettre de direction du conseil d'administration joue un rôle important dans l'orientation de la réponse de la CEO aux

développements dans le secteur.

La CEO s'appuiera également sur son nouveau pouvoir d'approbation des exemptions de permis pour les projets pilotes dans le secteur de l'électricité, afin d'encourager l'essai et l'adoption de projets pilotes ou de démonstration.

Cybersécurité

La CEO évoluera et mûrira pour protéger en permanence notre environnement opérationnel.

La CEO a mis au point des mesures d'atténuation de ce risque, notamment une surveillance accrue de la gestion des informations et des événements de sécurité, des exercices de simulation et un plan consolidé d'intervention en cas de cyberincident. L'audit interne soutient également ce travail. En outre, une nouvelle stratégie informatique pour 2024-2027 fera de la cybersécurité un domaine d'intérêt majeur et entraînera la mise en œuvre de nouvelles mesures d'atténuation au cours de la période couverte par le présent plan.

Capital humain

Les besoins futurs de l'organisation nécessiteront l'optimisation de la main-d'œuvre de la CEO, y compris les commissaires, et la mise en œuvre de stratégies novatrices sur le lieu de travail.

Le nouveau Plan des ressources humaines 2024-2027 de la CEO sera un instrument clé pour atténuer ce risque. Ses priorités comprennent l'élaboration de modèles de compétences pour l'ensemble du personnel et pour les dirigeants, et la formation connexe en fonction des exigences professionnelles actuelles et futures, ce qui permettra de faire correspondre les aptitudes et les compétences au mandat de la CEO; la mise en œuvre de systèmes technologiques pour améliorer la maturité et l'efficacité des capacités de planification des effectifs, et une planification continue des effectifs et de la relève, déjà en cours, qui continuera à mettre en évidence les lacunes en matière de compétences à combler au sein des divisions et dans l'ensemble de l'organisation.

Risque	Probabilité[4]	Conséquence[5]	Score[6]	Tendance[7]
Questions émergentes en matière de réglementation et de politique publique Des questions imprévues et émergentes en matière de réglementation et de politique publique peuvent entraîner des changements dans le mandat et les objectifs législatifs de la CEO qui nécessiteront de nouvelles actions et priorités de la part de la CEO. La capacité de la CEO à s'acquitter efficacement de son mandat actuel peut être compromise, en fonction de l'ampleur et du calendrier des mesures à prendre.	4	4	16	–
Innovation La CEO a pour mission de faciliter l'innovation. Dans ce contexte, 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 mandat.	4	4	16	–
Cybersécurité Comme pour d'autres organisations, la cybersécurité de la CEO devra continuer à évoluer et à mûrir pour protéger de manière adéquate notre environnement opérationnel.	3	5	15	–
Capital humain Les besoins futurs de l'organisation nécessiteront l'optimisation du le personnel de la CEO, y compris les commissaires, et demanderons la mise en œuvre des stratégies novatrices sur le lieu de travail.	3	4	12	↓

[4]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.
[5]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.
[6]L'évaluation des risques est basée sur le risque résiduel.
[7]La tendance est relative à la précédente mise à jour semestrielle du registre des risques, effectuée en février 2023.

INITIATIVES IMPLIQUANT DES TIERS

Programme ontarien d'aide relative aux frais d'électricité (POAFE)

La CEO, par l'entremise d'un accord contractuel avec le fournisseur de services centraux, ICF, administre le POAFE afin de réduire les factures d'électricité des clients à faible revenu des distributeurs d'électricité et des fournisseurs de compteurs divisionnaires. Le POAFE fournit un crédit mensuel directement sur les factures des clients admissibles en fonction du revenu et de la taille du ménage. La CEO a fait appel à des tiers pour l'aider à mettre en œuvre le POAFE. Le 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.

Organismes de réception des demandes du POAFE

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

Société indépendante d'exploitation du réseau d'électricité (SIERE)

La CEO travaille en partenariat avec la SIERE sur de nombreuses initiatives concernant nos rôles respectifs dans le secteur. Nous savons qu'une collaboration étroite entre la CEO et la SIERE est importante pour le secteur pour assurer que les initiatives qui nous intéressent progressent de manière coordonnée et cohérente. Notre travail coordonné sur les ressources énergétiques distribuées (RED) illustre cet effort de collaboration. Nous examinons les avantages et les défis de l'intégration des sources d'énergie renouvelable au niveau des systèmes de distribution et de production au moyen de nos projets d'appels ciblés conjoints et de nos sessions de mobilisation conjointes. Nous étudions également les moyens d'améliorer l'efficacité et l'alignement des incitations dans le cadre de notre étude conjointe sur les incitations à la production décentralisée d'électricité. Ces initiatives avec la SIERE reflètent notre engagement commun à faciliter l'innovation dans le secteur énergétique de l'Ontario et à maximiser la valeur pour les consommateurs.

OEB Indigenous Scholarship

À partir de 2024, la CEO lancera la Bourse de la CEO pour les Autochtones par l'intermédiaire d'Indspire, une organisation caritative autochtone nationale qui investit dans l'éducation des Premières nations, des Inuits et des Métis. Deux bourses seront attribuées chaque année à des étudiants inscrits dans des programmes postsecondaires en Ontario. Les étudiants auront également l'occasion de s'engager auprès de la CEO par l'entremise de groupes de discussion, de réunions avec le personnel et de stages rémunérés. Les populations autochtones sont confrontées à des défis uniques liés à l'énergie, à la fois en termes de services qu'elles reçoivent et d'impact des projets énergétiques sur leurs communautés. Afin d'améliorer les résultats, nous nous engageons à améliorer l'engagement avec les populations autochtones en renforçant les relations, en améliorant la compréhension et en facilitant le changement afin que les communautés autochtones soient soutenues et autonomisées dans le cadre de la transition énergétique. Ces bourses permettront de combler l'écart entre les taux d'éducation postsecondaire des jeunes autochtones, de répondre au besoin croissant de talents dans le secteur de l'énergie et d'accroître la sensibilisation à la culture de la CEO.

IMMOBILIER

Le budget 2022 de l'Ontario a annoncé l'Initiative pour l'emploi dans les communautés, qui vise à créer des emplois dans les agences provinciales au sein des communautés de l'Ontario afin de stimuler la croissance économique. Le gouvernement a également annoncé une stratégie d'optimisation des bureaux en tant qu'approche globale de la planification et de la fourniture d'espace, afin de débloquer et d'augmenter la valeur des biens immobiliers dans toute la province.

Ces stratégies ont un impact sur l'approche de la CEO, en tant qu'organisme du secteur public, concernant l'expiration de son bail à la fin de l'année 2024. Compte tenu de l'emplacement de bon nombre de ses participants les plus fréquents en matière d'arbitrage et de réglementation, la CEO a soumis une analyse de rentabilité au ministère de l'Infrastructure afin d'obtenir l'autorisation de rester à Toronto. La CEO a également demandé et obtenu l'approbation d'une prolongation à court terme de son bail au 2300 Yonge Street à Toronto lorsque le bail actuel expirera le 31 décembre 2024. La CEO s'est engagée à se conformer à la directive immobilière du gouvernement et aux normes obligatoires en matière d'espace de bureau, ce qui devrait permettre de réaliser des économies au fil du temps.

Les dépenses futures de location et les coûts d'investissement des améliorations ne peuvent pas être estimés tant que les décisions immobilières ne sont pas finalisées et approuvées. Par conséquent, aucune acquisition, aucun ajout de propriété, aucun coût de déménagement ou de rénovation n'est pris en compte dans ce plan.

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

Au cours des trois dernières années, la CEO a mis l'accent sur l'amélioration des technologies dans le cadre de sa stratégie de numérisation. Afin d'orienter les progrès technologiques continus, la stratégie de TI de la CEO établit une feuille de route pour les solutions informatiques, l'amélioration des processus et le renforcement des capacités. Ce travail est nécessaire pour que l'organisation puisse continuer à faire progresser la livraison numérique et le partage des données tout en atténuant les risques technologiques organisationnels clés, tels que la cybersécurité.

Programme de transformation technologique

Le système administratif actuel de la CEO a été adopté pour la première fois en 2007 et doit maintenant être remplacé par un système capable de mieux répondre aux besoins et aux objectifs futurs de la CEO. Ce système est l'épine dorsale de l'accès interne et externe à l'information. Le programme de transformation technologique (PTT) est une initiative pluriannuelle visant à remplacer le système et à mettre en œuvre de nouveaux outils associés aux fonctions décisionnelles et non décisionnelles. Le PTT s'attaquera aux problèmes posés par le système existant. Il fera de la CEO un organisme de réglementation moderne et apportera plusieurs autres avantages pour les intervenants internes et externes. Afin d'assurer la continuité du système et d'atténuer les risques de livraison, le PTT utilisera une approche progressive.

Faire progresser la cybersécurité et la gouvernance

La CEO évaluera et fera évoluer de manière proactive le dispositif de cybersécurité de l'organisation et l'infrastructure de gouvernance des TI correspondante afin de rester à l'avant-garde des nouvelles menaces. Il s'agit notamment d'affiner et d'optimiser régulièrement les protections techniques et les réponses aux menaces, de se former en permanence pour rester informé de l'évolution du paysage extérieur et d'élaborer des politiques, des normes, des lignes directrices et des formations afin que l'ensemble du personnel soit conscient et informé des risques liés à la cybersécurité et de son rôle dans la prévention et la réponse à ces risques.

Dépenses budgétées de la CEO pour les projets d'investissement en TI par catégorie (en milliers de dollars)

Catégorie	2024/25	2025/26	2026/27
Systèmes opérationnels	2 657	2 944	2 381
Informatique pour l'utilisateur final	150	150	150
Infrastructure	200	250	250
Total	**3 007**	**3 344**	**2 781**

DÉFINITIONS DES CATÉGORIES

Systèmes opérationnels – 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 – 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 Microsoft Office, Adobe et Pivotal.

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

PLAN DE COMMUNICATION

La CEO s'engage à faire preuve de transparence et de responsabilité dans l'exécution de ce plan. 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. Tout au long de l'exercice, nous fournirons des mises à jour au public dans notre site Web (oeb.ca/fr). Nous fournirons également des mises à jour trimestrielles au ministre et des mises à jour opérationnelles régulières au personnel du ministère de l'Énergie. En outre, la directrice générale et le commissaire en chef poursuivront leur pratique consistant à envoyer deux fois par an des lettres au secteur, en soulignant les travaux récents.

L'engagement fait partie intégrante de la capacité de la CEO à exécuter son mandat, à acquérir des connaissances et à prendre des décisions politiques judicieuses qui soutiennent la durabilité et l'innovation du secteur, l'économie de l'Ontario, la protection des consommateurs et la valeur publique. Nous nous engageons à faire participer les intervenants de manière régulière et significative, notamment en veillant à ce que les voix des populations autochtones soient entendues et respectées, afin d'obtenir des points de vue divers sur les enjeux importants, tout en instaurant la confiance et en renforçant la transparence. Nous accomplissons ceci par l'entremise de consultations formelles et informelles, d'un engagement numérique tel que S'engager avec nous, de groupes consultatifs, de médias sociaux tels que LinkedIn et Twitter, ainsi que d'autres plateformes.

Commission
de l'énergie
de l'Ontario

WWW.OEB.CA/FR