



Rapport annuel

2019/2020



Aperçu du secteur de l'énergie : 2019 – 2020

Protection des consommateurs

Nombre de consommateurs d'électricité :

5 283 698

Nombre de consommateurs résidentiels et de petites entreprises :

5 228 237

Nombre de consommateurs de gaz naturel :

3 708 267

Nombre de consommateurs résidentiels et de petites entreprises :

3 691 159

Supervision du secteur

Nombre d'entreprises du secteur de l'électricité que la CEO réglemente ou à qui elle délivre des permis :

66

distributeurs

8

transporteurs

470

producteurs

2

agences :
Société indépendante
d'exploitation du
réseau d'électricité et
Entité responsable des
compteurs intelligents

127

grossistes

66

détaillants

27

fournisseurs
de compteurs
divisionnaires

16

fournisseurs
de stockage
d'électricité

2

distributeurs

30

agents de
commercialisation

Nombre d'entreprises du secteur du gaz naturel que la CEO réglemente ou à qui elle délivre des permis :

Participation des consommateurs

Une somme de **4,7 millions de dollars** a été fournie à des groupes d'intervenants afin de financer leur participation : des groupes de consommateurs, de fabricants, d'agriculteurs, de propriétaires fonciers ainsi que des collectivités autochtones

Nombre d'audiences et d'instances de la CEO où des intervenants ont participé : **55**

Conformité et application de la loi

Plus de **59** examens de conformité et **50** inspections de conformité ont entraîné **274 000 \$** en pénalités administratives reçues

Contacts initiés par les consommateurs

7 727

contacts
reçus au total

**Plaintes
résolues :
889**

**L'information et
l'orientation :**
Répondu à **6 838**
demandes de
renseignements

Demandes principales :

Programme ontarienne d'aide relative aux frais d'électricité (POAFE), Programme d'aide aux impayés d'énergie (AIE), les débranchements, les contrats avec les détaillants et la facturation

Soutien aux consommateurs à faible revenu

Le Programme d'aide aux impayés d'énergie a été utile pour **13 369 consommateurs** avec **5,7 millions de dollars** en financement d'urgence pour les aider à payer leurs factures de gaz naturel et d'électricité

Le Programme ontarien d'aide relative aux frais d'électricité a aidé en moyenne **256 189** ménages à faible revenu par mois avec près de **181 millions de dollars** en crédit sur la facture au cours de l'année

Aperçu du secteur de l'énergie : 2019 – 2020 (suite)

Énergie fiable et durable

Infrastructure

Réseau de distribution de l'électricité – actifs totaux :

27 238 183 219 \$¹

2,3 milliards de dollars¹
investis dans le réseau d'électricité

32 870 km¹
de nouveaux fils de distribution et autres installations

12,2 km
de lignes de transport d'électricité dont la construction est approuvée

Réseau de distribution du gaz naturel – actifs totaux :

24 698 680 485 \$¹

53 millions de dollars²
investis dans les infrastructures de gaz naturel

La construction et le remplacement de
21,1 km²
de gazoducs

Gestion des coûts

Facture mensuelle moyenne de gaz naturel pour le secteur résidentiel :

71,09 \$

Les charges d'exploitation annuelles de la CEO par consommateur étaient de **5,11 \$** pour 2019-2020, une diminution de **0,03 \$** en raison de l'effet combiné d'une augmentation dans les charges d'exploitation de la CEO de 0,21%, et une augmentation dans le nombre de clients de distribution de gaz naturel (0,9%) et d'électricité (0,7%)

Facture mensuelle moyenne d'électricité pour le secteur résidentiel :

118,25 \$

Des augmentations de tarif de **1,21 %**, en moyenne, pour les **23** distributeurs d'électricité qui ont déposé des demandes de hausse annuelle liée au taux d'inflation³

Huit services publics d'électricité ont déposé un tarif important demandes de **36,2** millions de dollars d'augmentation des taux de distribution. La CEO a refusé les augmentations demandées, et encore réduit les tarifs de distribution de **20,2** millions de dollars supplémentaires.

Nombre de requêtes tarifaires rendues: **70**
Nombre de décisions rendues : **217**

¹ Ces chiffres sont basés sur les données de présentation de rapports et de tenue de dossiers soumises le 1er juin 2020 pour l'exercice 2019 et sont susceptibles d'être modifiés par les entités déclarantes. Les distributeurs d'électricité ont commencé à déclarer les lignes secondaires dans le cadre de leur kilométrage total de lignes, ce qui explique la forte augmentation d'une année sur l'autre par rapport au dernier rapport annuel. Le changement en km de ligne est largement attribué aux distributeurs qui ont commencé à déclarer des lignes secondaires dans le total de leurs kilomètres de lignes.

² Source : Décisions de la CEO approuvant les demandes de projets de pipelines en vertu de l'article 90 de la Loi de 1998 sur la Commission de l'énergie de l'Ontario (numéros de dossier de la CEO : EB-2018-0188, EB-2018-0226 et EB-2019-0218).

³ Les demandes d'augmentation annuelles dues à l'inflation, qui sont présentées dans ce rapport, sont fondées sur les décisions rendues par la CEO au cours de l'exercice 2019-2020. En raison de la situation d'urgence liée à la COVID-19, la CEO a rendu 31 décisions concernant le mécanisme de tarifs incitatifs (et une décision partielle) le 16 avril 2020, plutôt que le 31 mars comme prévu. Ces décisions ayant été rendues en dehors de l'exercice 2019-2020, elles n'ont pas été prises en compte dans l'analyse de ce rapport annuel.

Table des matières

| | |
|---|----|
| Vision, mission et valeurs | 2 |
| Sommaire exécutif | 3 |
| Notre rendement | 5 |
| Nouveau cadre de mesure du rendement basé sur les résultats | 14 |
| Rendement financier | 15 |
| Rapport sur les coûts de la réglementation | 16 |
| Adjudication des frais et coûts administratifs du POAFE | 17 |
| Risques et gestion des risques | 18 |
| États financiers | 22 |
| Comité de gestion | 37 |
| Pour communiquer avec la CEO | 38 |

VISION

La CEO soutient et oriente l'évolution constante du secteur de l'énergie de l'Ontario en faisant la promotion des résultats et en favorisant des innovations qui apportent une valeur à tous les consommateurs d'énergie de l'Ontario.

MISSION

Nous poursuivons cette vision de la façon suivante :

- **Renforcer** l'intérêt en ce qui a trait à la valeur démontrable au consommateur pendant une période d'évolution du secteur.
 - **Favoriser les mesures incitatives et l'innovation** pour améliorer le choix et le contrôle du consommateur et la valeur à la consommation.
 - **Renforcer et soutenir** la confiance des consommateurs pendant une période de changements accélérés.
 - **Équiper** notre organisation pour qu'elle puisse affronter les défis d'un secteur en évolution.
-

VALEURS

- **Efficace** : Nous nous imposons des normes supérieures en matière de qualité et d'efficacité de notre travail.
- **Indépendant** : Nous sommes objectifs et faisons preuve d'ouverture d'esprit dans tout ce que nous entreprenons.
- **Engagé** : Nous apprenons de notre dialogue avec les consommateurs, les services publics et les autres participants de l'industrie.
- **Expert** : Nous sommes les experts de notre domaine et partageons notre savoir avec les autres.
- **Avant-gardiste** : Nous appuyons les solutions novatrices au sein de notre organisation et de la part de ceux que nous réglementons.
- **Respectueux** : Nous servons l'intérêt public et traitons toutes les personnes avec respect.

Sommaire exécutif

Nous sommes heureux de vous présenter le rapport annuel suivant, qui comprend les états financiers de la Commission de l'énergie de l'Ontario (CEO) pour l'exercice financier se terminant le 31 mars 2020, ainsi qu'un résumé des risques et de la gestion des risques et un rapport sur le rendement. Les résultats en matière de rendement décrits dans le présent rapport annuel reflètent le rendement de la CEO en ce qui a trait au Plan d'activités 2019-2022, qui a été approuvé en avril 2019, par le ministre de l'Énergie, du Développement du Nord et des Mines. Le 9 mai 2019, le gouvernement a adopté une loi qui, une fois promulguée, modifiera de façon importante la structure de gouvernance de la CEO. Nous prévoyons passer à notre nouvelle structure de gouvernance au cours de l'exercice 2020-2021 et faire en sorte que nos priorités opérationnelles correspondent aux attentes en matière de rendement qui, selon nous, seront énoncées dans une lettre de mandat ministériel adressée au président du nouveau conseil d'administration de la CEO.

Une étape importante de la transition a été la nomination de M. Richard Dicerni comme conseiller spécial de la CEO au début du mois de février 2020, qui travaille dans le cadre de la structure de gouvernance existante jusqu'à ce que la nouvelle structure entre en vigueur. La nomination de M. Dicerni, en tant que président du nouveau conseil d'administration de la CEO, a été approuvée à compter de la proclamation des dispositions législatives qui créent la nouvelle structure de gouvernance.

Lors de l'exercice financier 2019-2020, la CEO a continué à se concentrer sur son travail fondamental, notamment à établir des tarifs énergétiques, à protéger les consommateurs d'énergie et à encourager le secteur de l'énergie à mieux répondre aux attentes des consommateurs en matière de valeur, de qualité du service, de choix et de contrôle.

Nous avons également continué à mettre l'accent

sur l'amélioration continue afin de demeurer bien équipés pour guider et soutenir l'évolution constante du secteur de l'énergie.

Établissement des tarifs pour les services publics d'énergie réglementés. Huit services publics d'électricité ont déposé d'importantes demandes de hausse des tarifs, réclamant à 36,2 millions de dollars d'augmentation des revenus des tarifs de distribution. La CEO a refusé ces augmentations demandées et en plus, réduit les tarifs de distribution de ses revenus de 20,2 millions de dollars supplémentaires. Cela a entraîné une réduction nette des revenus de 56,4 millions de dollars par rapport à ce que les services publics ont demandé. De plus, nous avons examiné 23 demandes déposées par des services publics d'électricité souhaitant des ajustements annuels en fonction de l'inflation et entraînant et permettant une augmentation des taux de + 1,21% en moyenne, un niveau d'augmentation ce qui reste inférieur au taux d'inflation.

Nous avons également rendu une décision concernant trois demandes de services publics d'électricité demandant l'autorisation de fusionner ou d'acquérir une autre entreprise du secteur. Nous avons approuvé toutes les demandes.

Conformément aux modifications apportées à la législation, la CEO a recommencé à fixer les prix de la grille tarifaire réglementée (GTR) en vertu de l'article 79.16 de la Loi de 1998 sur la Commission de l'énergie de l'Ontario, en vigueur au 1er novembre 2019. Le gouvernement a introduit un rabais élargi (la remise de l'Ontario pour l'électricité ou ROE), offrant un allègement des factures qui réduit de 31,8 % le montant des factures des clients admissibles avant la TVH. Nous avons fourni des conseils aux services publics et à d'autres entités réglementées sur la mise en œuvre de la ROE, afin de garantir que le nouveau rabais soit correctement pris en compte sur les factures des clients remplissant les conditions requises en temps voulu.

Protection des consommateurs d'énergie de l'Ontario. Nous avons mis en œuvre de nouvelles règles du service à la clientèle à l'intention des entreprises de services publics d'électricité et de gaz naturel et des fournisseurs de compteurs divisionnaires pour mieux protéger les consommateurs de l'ensemble de la province. Les nouvelles règles sont entrées en vigueur en deux temps : le 1er juillet 2019 et le 1er mars 2020, à la suite d'un examen approfondi et d'une consultation étendue en 2018. Les nouvelles règles couvrent un large éventail de sujets, notamment le débranchement, le dépôt de garantie et la facturation. Ces règles s'appliquent désormais également aux fournisseurs de gaz naturel à tarifs réglementés, ce qui répond aux attentes des consommateurs qui ont indiqué vouloir la même qualité de service de la part des fournisseurs d'électricité et de gaz naturel.

La CEO a entrepris plus de 50 inspections d'entités réglementées pour vérifier le respect des exigences légales et réglementaires. Les inspections au cours desquelles des cas de non-conformité ont été constatés ont donné lieu à des remboursements de 1,2 million de dollars aux consommateurs et à des sanctions administratives de 274 000 dollars sous forme d'assurances de conformité volontaire données par les entités réglementées. Nous avons reçu 889 plaintes qui ont été analysées, dont la plupart ont été résolues et 59 dossiers ont été soumis à un examen de conformité. Le personnel a pris les mesures appropriées pour traiter tout problème de conformité et faciliter la résolution entre l'entité réglementée et le plaignant.

Nous avons également poursuivi notre travail visant à aider les consommateurs d'énergie à faible revenu. Le Programme ontarien d'aide relative aux frais d'électricité, que nous administrons et qui est maintenant financé par la province à partir de ses revenus, a aidé en moyenne 256 189 ménages à faible revenu par mois en leur accordant près de 181 millions de dollars de crédits sur leurs factures

au cours de l'année. Par ailleurs, le Programme d'aide aux impayés d'énergie a permis d'aider 13 369 consommateurs d'électricité et de gaz naturel faisant face à un débranchement pour non-paiement grâce à un financement d'urgence de 5,7 millions de dollars.

Se préparer pour l'avenir. Un certain nombre d'initiatives au cours de l'année ont soutenu les efforts que nous avons déployés pour veiller à ce que notre cadre réglementaire reste adapté à un secteur énergétique en pleine évolution. Nous avons lancé une consultation intégrée sur la rémunération des services publics et la réponse aux ressources énergétiques décentralisées (RED). Ces initiatives sont conçues pour soutenir l'évolution du secteur en évaluant de nouvelles façons de rémunérer les services publics et en facilitant les investissements dans la production ou le stockage de RED en fonction de leur valeur pour les consommateurs. En septembre 2019 et en février 2020, la CEO a réuni un ensemble diversifié d'intervenants de l'industrie, des consommateurs et d'autres secteurs. Au cours desquelles la CEO a entendu les commentaires formulés pour discuter la meilleure façon de définir la portée, les objectifs et les autres éléments de ces initiatives importantes. Ces consultations traduisent une approche renouvelée de la mobilisation des parties prenantes, conformément à la volonté de la CEO de mettre en place des processus clairs, ouverts et transparents pour les consultations relatives aux politiques et a permis à la CEO d'entendre directement près de 50 groupes d'intervenants différents. Une consultation distincte a également été lancée et portait spécifiquement sur les moyens de rationaliser et d'améliorer l'efficacité du processus de connexion des ressources énergétiques distribuées. Par ailleurs, il s'agit également de la première année complète de fonctionnement de l'Espace innovation CEO. L'Espace est un moyen informel et accessible permettant aux entreprises de services publics et d'autres entreprises d'obtenir

Sommaire exécutif (suite)

des conseils en matière de réglementation ou d'envisager une exemption temporaire à une exigence réglementaire pour de nouvelles idées, de nouveaux produits, de nouveaux services et de nouveaux modèles commerciaux qui pourraient offrir des avantages aux consommateurs. Un certain nombre de parties ont utilisé l'Espace au cours de sa première année d'existence, et nous avons publié sur notre site web de l'information concernant les activités de l'Espace.

Améliorer les processus réglementaires et mesurer nos performances. L'un de nos principaux domaines d'intérêt est de trouver des moyens d'améliorer nos processus réglementaires. Cette année, nous avons recensé un certain nombre de possibilités de simplifier certaines de nos exigences en matière de rapports. En ce qui concerne la déclaration des comptes de report et d'écart de marchandises et du nombre de clients, nous avons réduit la fréquence de déclaration d'une base trimestrielle à une base annuelle, et apporté des changements qui améliorent la cohérence des rapports de réponse aux événements majeurs.

Les données fournies par les services publics, y compris celles d'ordre financier et non financier, sont utilisées pour le suivi des résultats des services publics et pour le perfectionnement de notre travail. Nous avons également repensé et amélioré l'efficacité et l'efficacité globales du système de soumission des données, en nous appuyant sur les observations formulées par l'industrie.

Des progrès significatifs ont été réalisés dans notre initiative en ce qui concerne notre transition vers une version électronique de toutes les procédures réglementaires, et ce, en collaboration avec Archives publiques de l'Ontario. Ainsi, une fois lancé au début de 2020-2021, le nouveau système supprimera l'obligation de soumettre deux copies papier des documents, réduisant ainsi les coûts administratifs pour les parties prenantes et la

CEO, et augmentant la transparence et l'accès aux dossiers pour le public.

Nous avons également commencé à mettre en œuvre notre cadre de mesure des résultats, élaboré l'année dernière, qui nous aidera à mesurer les progrès accomplis dans la réalisation d'objectifs et de résultats organisationnels plus vastes. Le but est d'évaluer les répercussions de l'ensemble des activités politiques, opérationnelles et stratégiques que la CEO entreprend d'année en année, afin de déterminer si les résultats souhaités pour le secteur énergétique de l'Ontario sont atteints. Au cours de cette période, les travaux se sont concentrés sur l'essai et l'affinement des indicateurs de rendement initiaux et sur l'élaboration de bases de référence pour les mesures futures.

Réponse à la pandémie de COVID-19. Juste avant la fin de l'exercice 2019-2020, l'épidémie de COVID-19 a causé des perturbations sans précédent dans la vie professionnelle et personnelle partout dans le monde, et notamment ici en Ontario. Le 11 mars, l'Organisation mondiale de la santé a déclaré qu'il s'agissait d'une pandémie mondiale, et le 17 mars, le gouvernement de l'Ontario a décrété l'état d'urgence. La CEO a réagi en apportant un certain nombre de modifications sur le plan opérationnel, avant la déclaration officielle et dans les semaines qui ont suivi, pour mieux protéger les employés, les parties prenantes et les consommateurs.

Le 16 mars, la CEO a mis en œuvre un plan de continuité des activités et un programme de travail à domicile qui ont permis de poursuivre notre travail de manière harmonieuse. La majorité des employés étaient opérationnels à distance dans les 24 heures, et le programme de télétravail était pleinement opérationnel en deux semaines.

Par ailleurs, la CEO a pris un certain nombre de mesures pour aider les consommateurs et les entreprises que nous réglementons en cette

période d'incertitude sociale et économique exceptionnelle. Pour les consommateurs :

- Prolongation jusqu'au 31 juillet de l'interdiction de débranchement en hiver, en appliquant également cette mesure aux petites entreprises et en donnant des conseils aux services publics sur la manière de venir en aide aux clients pendant la situation d'urgence liée à la COVID-19;
- Adoption de mesures visant à garantir que les services publics mettent rapidement en œuvre l'ordonnance d'urgence du 24 mars du gouvernement de l'Ontario, laquelle prévoit de fixer les prix de l'électricité en fonction de l'heure de consommation au prix hors pointe de 10,1 ¢/kWh pour toutes les heures de la journée, sept jours par semaine. Cette tarification est restée en vigueur jusqu'au 31 mai.
- Ouverture de notre centre d'information du public pour permettre à notre équipe de répondre aux questions des consommateurs préoccupés, et utilisation des médias numériques et sociaux pour informer les consommateurs des initiatives du secteur de l'énergie.

Nous avons également mis en œuvre une série de mesures immédiates pour aider les entités réglementées à continuer à servir leurs clients malgré des contraintes nouvelles et uniques. Pour l'industrie :

- Annulation de l'obligation pour les services publics de soumettre des copies papier avec chaque dépôt électronique dans le cadre des procédures réglementaires.
- Prolongation de la période de dépôt des déclarations annuelles que les titulaires de licences et les services publics de gaz naturel sont tenus de faire conformément à nos

exigences liées à la production de rapports et à la tenue de dossiers.

- Création de nouveaux comptes de report pour permettre aux services publics d'évaluer les conséquences de la situation d'urgence liée à la COVID-19.
- Proposition de solutions novatrices pour permettre la poursuite de nos audiences, notamment le remplacement d'une conférence de règlement en personne prévue pour une demande tarifaire importante d'un service public par une conférence en format vidéo en ligne, menée entièrement à distance.
- Proposition de directives à l'industrie et traitement des demandes de renseignements sur la mise en œuvre d'initiatives visant à apporter une aide financière aux clients.

Ce sont là des exemples de la manière dont la CEO assure la continuité de notre travail important en matière d'arbitrage et de protection des consommateurs en ces temps de crise sans précédent. Nous sommes fiers de la façon dont les dirigeants, les membres du conseil et les employés de la CEO ont réussi à maintenir les besoins des consommateurs et de l'industrie au premier plan pendant cette crise et à faire avancer notre programme de réglementation.

Si la fin de l'exercice 2019-2020 reste dans les mémoires comme celle d'une période de perturbations et d'incertitude inégalées, l'année dans son ensemble a été marquée par des réalisations importantes en tant qu'organisation. À l'occasion du 60^e anniversaire de la CEO en 2020, nous restons déterminés à servir l'intérêt public et nous nous réjouissons de consolider notre rôle de régulateur de l'énergie responsable et réactif au sein de notre nouvelle structure de gouvernance.

Notre rendement

La CEO mesure son rendement en faisant appel à une approche basée sur une fiche de pointage équilibrée. Des indicateurs de rendement sont mis en place pour soutenir les quatre objectifs stratégiques définis dans le plan d'activités de 2019-2022 :

- 1. Les services publics procurent de la valeur aux consommateurs dans un environnement en mutation**
- 2. Les services publics et les autres participants du marché appuient l'innovation dans le cadre de leurs opérations et dans les produits qu'ils offrent aux consommateurs**
- 3. Les consommateurs font confiance au processus de surveillance du secteur et leur capacité de faire des choix en matière de produits et de services**
- 4. La CEO dispose des ressources et des processus convenant à un environnement en mutation.**

Une entreprise indépendante a évalué le rendement de la CEO pour l'exercice financier se terminant le 31 mars 2020 en ce qui a trait à la réalisation des initiatives énoncées dans le Plan d'affaires 2019-2022 tel qu'approuvé par le ministre de l'Énergie, du Développement du Nord et des Mines en avril 2019. Nos résultats en matière de rendement indiquent seulement le degré de réalisation des programmes clés du plan d'activités approuvé, tel que vérifié par le vérificateur.

La fiche de pointage équilibrée de l'EF 2019-2020 qui suit décrit les programmes clés pour chacun des quatre objectifs stratégiques énoncés de notre plan d'affaires 2019-2022 approuvé, en plus d'indiquer si les programmes clés ont été réalisés complètement ou partiellement.

La fiche de pointage équilibrée a été modifiée pour refléter les activités clés affectées par la politique ou les changements/modifications en attente de la législation ou de la réglementation. Plus précisément, alors que la transition vers la nouvelle gouvernance de la CEO. La structure était en cours tout au long de l'exercice 2019-2020 et échappait au contrôle de la CEO. Certains livrables de l'activité clé ont été réalisés. Les éléments concernés sont identifiés par un astérisque à côté d'eux. De plus, bien que deux programmes clés du plan d'affaires 2019-2022 n'aient finalement pas été inclus dans le Tableau de bord équilibré («Participation des consommateurs à la prise de décision» et «Surveillance du marché de gros»), un nouveau a été ajouté («Mesurer les résultats de la CEO»). Toutes ces modifications ont été approuvées par le Comité de gestion.

Les services publics procurent de la valeur aux consommateurs dans un environnement en mutation

| PROGRAMME CLÉ | ACTIVITÉS CLÉS | RÉSULTATS |
|---|---|--|
| <p>Planification de l’approvisionnement en gaz Pendant l’année 2018, nous avons élaboré un nouveau cadre pour l’évaluation des plans d’approvisionnement en gaz des services publics de gaz naturel. Ce cadre exige que les services publics de gaz naturel élaborent des plans d’approvisionnement en gaz sur cinq ans et les présentent à la CEO à des fins d’examen. Nous évaluons le rendement d’un service public en fonction de son plan chaque année. Ce cadre d’évaluation améliorera la transparence et la reddition de comptes, ce qui nous aidera à nous assurer que les consommateurs en obtiennent pour leur argent.</p> | <p>Réaliser l’examen des plans d’approvisionnement en gaz sur cinq ans présentés par les services publics de gaz naturel.</p> |  |
| <p>Analyse comparative des services publics Nous élargissons la portée de l’analyse comparative des services publics pour y inclure une évaluation détaillée des coûts à l’échelle des programmes ou des activités. Nous prévoyons que cette initiative entraîne une meilleure discipline en matière de coûts et d’efficacité parmi les services publics et, au final, qu’elle diminue les coûts pour les consommateurs. Nous mettrons initialement l’accent sur les distributeurs d’électricité, puis nous ajouterons les autres services publics réglementés à notre analyse.</p> | <p>Mettre en œuvre le nouveau cadre de l’analyse comparative à l’échelle des programmes des distributeurs d’électricité pour l’évaluation des demandes de tarifs de 2020.</p> |  |
| <p>Gestion de la demande du gaz naturel Nous avons terminé l’évaluation de mi-exercice du cadre de gestion de la demande (GD) de gaz pour les distributeurs de gaz naturel et continuons nos travaux en ce qui a trait à l’évaluation, la mesure et la vérification (ÉMV) des programmes de GD.</p> | <p>Terminer l’ÉMV des résultats de 2017 et 2018, mettre en œuvre toute modification au cadre de GD lorsque nécessaire, et entreprendre la création du nouveau cadre pour la période de 2021 à 2026.</p> |  |
| <p>Mettre à jour la fiche de pointage des distributeurs d’électricité Afin de nous assurer que les fiches de pointage des distributeurs d’électricité de la CEO offrent une valeur aux consommateurs, nous révisons et évaluons actuellement la fiche de pointage.</p> | <p>Évaluer la fiche de pointage actuelle et analyser les modifications possibles.</p> |  |
| <p>Code d’affiliation des services Nous entreprendrons un examen des exigences réglementaires liées à l’affiliation à la fois des services publics d’électricité et des services publics de gaz naturel afin de nous assurer que ces exigences reflètent l’équilibre entre la protection des intérêts des consommateurs et le rôle des services publics dans un secteur de l’énergie en pleine évolution.</p> | <p>Consulter les consommateurs et les intervenants du secteur pour cerner les problèmes liés aux codes actuels, y compris les obstacles possibles à l’évolution des rôles des services publics, et envisager différentes options pour régler ces problèmes, lorsqu’approprié.</p> | <p>0 %* Un rapport comportant des recommandations du personnel et présentant les options possibles pour résoudre les problèmes n’a pas été préparé.</p> |

Les services publics et les autres participants du marché appuient l'innovation dans le cadre de leurs opérations et dans les produits qu'ils offrent aux consommateurs

| PROGRAMME CLÉ | ACTIVITÉS CLÉS | RÉSULTATS |
|--|---|-----------|
| <p>Rémunération des services publics</p> <p>Afin de favoriser l'évolution du secteur, nous évaluons les différentes options liées à un cadre réglementaire qui rémunère les services publics de manière à ce qu'ils n'aient pas de préférence entre les solutions traditionnelles ou les solutions de remplacement, soutiennent mieux leur recherche de solutions à moindre coût, renforcent leurs efforts axés sur l'obtention d'une valeur à long terme et les obligent à tenir compte des impacts de l'évolution du secteur sur leurs activités et dans la planification et dans les opérations de leur réseau.</p> | <p>Évaluer les options et faire des consultations au sujet de ces options, afin de garantir une approche exhaustive.</p> | <p>✓*</p> |
| <p>Des tarifs d'électricité « plus intelligents »</p> <p>Pour promouvoir une consommation efficace de l'infrastructure électrique et offrir aux consommateurs un choix et un contrôle accrus, nous élaborons une nouvelle politique de conception des tarifs pour la distribution commerciale et industrielle d'électricité et les frais connexes.</p> | <p>Approuver un plan pour la mise en œuvre la nouvelle politique de conception des tarifs pour les services d'électricité commerciaux et industriels.</p> | <p>✓</p> |
| <p>Des prix « plus intelligents » pour l'électricité</p> <p>Pour offrir des signaux de prix appropriés aux consommateurs d'électricité à faible volume et autres de catégorie B, comme le prévoit la feuille de route de la Grille tarifaire réglementée (GTR), nous prenons des mesures qui pourraient aider à élaborer une nouvelle méthodologie pour la GTR et réaliser les travaux correspondants. La CEO a entrepris quatre projets pilotes visant à mettre à l'essai des options relatives aux prix de la GTR. Les résultats des projets pilotes actuellement en cours sur le terrain sont attendus d'ici la fin de 2019.</p> | <p>Analyser les résultats des projets pilotes de la GTR et évaluer les options de prix pour les consommateurs de la GTR et les autres consommateurs.</p> | <p>✓*</p> |
| <p>Ressources en matière d'énergie distribuée</p> <p>Nous identifions et examinerons de nouveaux instruments et des réformes réglementaires qui faciliteraient l'investissement dans les ressources en matière d'énergie distribuée (RED) sur la base de la valeur offerte aux consommateurs. Comme priorité à court terme, nous évaluerons également les dispositions actuelles du Code des réseaux de distribution (CRD) qui gouverne le branchement des charges, des génératrices, des installations de stockage et des installations semblables, et nous envisagerons les modifications appropriées.</p> | <p>Évaluer les dispositions existantes liées aux branchements dans le CRD et apporter les modifications nécessaires pour soutenir les initiatives immédiates du secteur. Évaluer les options liées à l'évolution d'un cadre réglementaire pour les RED qui est axé sur la valeur offerte aux consommateurs.</p> | <p>✓*</p> |

Les consommateurs font confiance au processus de surveillance du secteur et à sa capacité de faire des choix en matière de produits et de services

| PROGRAMME CLÉ | ACTIVITÉS CLÉS | RÉSULTATS |
|---|--|---|
| <p>Sensibilisation des consommateurs Pour accroître la confiance des consommateurs dans la surveillance du secteur et dans sa capacité de choisir des produits et des services, nous améliorerons notre engagement auprès des consommateurs relativement au secteur de l'énergie, des droits et des choix que ces consommateurs apprécient, et des efforts que nous déployons.</p> | <p>Poursuivre et étendre notre programme de sensibilisation publique dans l'ensemble de la province et mettre en place différents programmes de communication pour informer les consommateurs sur les enjeux qui ont de l'importance à leurs yeux.</p> |  |
| <p>Examen des règles et des frais des services à la clientèle Nous revoyons les règles en matière de service à la clientèle des distributeurs de gaz naturel et d'électricité, ainsi que des fournisseurs de compteurs divisionnaires. Au début de l'année 2019, nous terminerons la première étape de cet examen, qui porte sur les débranchements et les activités connexes.</p> | <p>Terminer la deuxième étape de l'examen, qui porte sur les règles et les frais liés à la gestion des comptes clients, aux erreurs de facturation et aux exigences en matière de production de rapports.</p> |  |
| <p>Programme d'aide aux impayés d'énergie (AIE) Afin de déterminer dans quelle mesure le programme d'aide d'urgence aux impayés d'énergie répond aux besoins des consommateurs à faible revenu, nous évaluons la conception et la prestation du programme à la fois dans le secteur de l'électricité et dans le secteur du gaz naturel.</p> | <p>Concevoir et mettre en œuvre des modifications à la conception et à la prestation du programme, selon les besoins.</p> |  |
| <p>Consolider l'imputabilité des services publics à l'égard des clients Afin de nous assurer que les distributeurs et émetteurs d'électricité et de gaz naturel continuent d'offrir de la valeur aux consommateurs dans un environnement en mutation, nous améliorerons les rapports produits par les services publics relativement à la qualité du service qu'ils fournissent à leurs clients.</p> | <p>Mettre au point de nouvelles mesures de fiabilité et de nouvelles exigences de reddition de comptes pour les distributeurs et émetteurs d'électricité.</p> |  |

La CEO dispose des ressources et des processus convenant à un environnement en mutation

| PROGRAMME CLÉ | ACTIVITÉS CLÉS | RÉSULTATS |
|---|---|---|
| <p>Amélioration des procédures d'arbitrage Pour s'assurer que notre propre organisation et nos procédés restent flexibles et qu'ils sont adaptés aux besoins changeants, nous élaborons et mettons en place des mesures pour mieux s'assurer que son application des coûts des services de distribution d'électricité est proportionnelle et harmonisée avec l'approche de la CEO axée sur le rendement en matière de réglementation.</p> | <p>Poursuivre la mise en œuvre des améliorations de procédés, en particulier pour intégrer la nouvelle approche à l'analyse comparative à l'échelle des programmes.</p> |  * |
| <p>Évaluation des politiques de consolidation des services publics (décisions relatives aux fusions, acquisitions et cessions) La CEO examinera la politique sur les décisions relatives aux fusions, acquisitions et cessions afin d'évaluer dans quelle mesure elle est parvenue à atteindre ses objectifs énoncés ainsi que d'identifier et d'apporter toutes les modifications nécessaires.</p> | <p>Nous examinerons notre expérience relative à la politique sur les décisions relatives aux fusions, acquisitions et cessions par rapport à la façon dont elle a été mise en application depuis son introduction et nous identifierons les aspects qui ont besoin d'être modifiés.</p> |  |
| <p>Mesurer les résultats de la CEO Continuer de concevoir et de peaufiner un cadre de mesure du rendement fondé sur les résultats qui permet à la CEO d'évaluer les effets cumulatifs de la gamme complète d'activités politiques, opérationnelles et stratégiques que l'organisation entreprend d'une année à l'autre.</p> | <p>Faire une première mesure des résultats de 2018 afin de mettre à l'essai le fonctionnement du cadre de mesure du rendement, de favoriser la définition de référence et de permettre tout étalonnage approprié.</p> |  |
| <p>Amélioration du rendement de la CEO Pour s'assurer que notre organisation possède l'expertise, les ressources et les procédés appropriés dans un environnement changeant, nous déterminerons les attributs des tribunaux très performants et nous avons établissons cadre par l'entremise duquel il sera possible d'encourager, de mesurer et de réaliser des améliorations.</p> | <p>Évaluer le rendement de la CEO relativement aux tribunaux très performants et cerner les aspects à améliorer.</p> | <p>75%</p> <p>Le questionnaire du Conseil des tribunaux administratifs canadiens (CTAC) ou l'équivalent n'a pas été administré pour analyser l'examen comparatif annuel des intervenants sur l'amélioration du rendement.</p> |

Mesures du rendement

La CEO est attachée au principe de l'amélioration continue de son approche de la réglementation. À cet égard, la CEO a établi un ensemble de paramètres qui régissent son engagement auprès des consommateurs et des services publics réglementés. Les mesures actuelles de la CEO sont résumées dans le tableau ci-dessous. Au cours de l'exercice 2019-2020, toutes les mesures ont été atteintes.

| ACTIVITÉ DE LA CEO | OBJECTIF | RÉSULTATS |
|--|---|---|
| Appels des consommateurs | Répondre aux appels entrants dans les 20 secondes (90%) | 96.8% |
| Correspondance des consommateurs | Répondre à la correspondance générale dans les 10 jours ouvrables (85%) | 100.0% |
| Messages vocaux des consommateurs | Répondre aux messages reçus sur le répondeur avant 12 h 30 le même jour (80%) | 97.7% |
| Messages vocaux des consommateurs | Répondre aux messages reçus sur le répondeur après 12 h 30 le jour ouvrable suivant avant 12 h 30 (80%) | 99.5% |
| Satisfaction des consommateurs | Note du sondage sur la satisfaction générale (80%) | 91.6% |
| Lettres de plaintes de consommateurs | Envoyer des lettres de suivi des plaintes au consommateur dans les deux jours ouvrables (80%) | 97.3% |
| Lettres de plaintes de consommateurs | Envoyer une lettre de suivi après réception d'une réponse du titulaire de permis dans les deux jours ouvrables (80%) | 91.9% |
| Demandes de renseignements de consommateurs | Envoyer des lettres de réponse aux demandes de renseignements dans les deux jours ouvrables (80%) | 96.7% |
| Demandes de renseignements des relations avec l'industrie | Répondre aux demandes de renseignements des relations avec l'industrie dans les 10 jours ouvrables (90%) | 94.3% |
| Demandes relatives à la réglementation | Rendre les décisions définitives conformément aux mesures établies par le Comité de gestion (80%) | 90.1% |
| Processus lié à l'Espace innovation | Rencontrer les parties concernées dans les 20 jours suivant la demande initiale en ce sens (100%) | 100.0% |
| Processus lié à l'Espace innovation | Rendre une décision, au besoin, au sujet de la proposition déposée dans l'Espace conformément aux paramètres établis (100%) | Les décisions de l'Espace innovation, si obligatoire, doivent être délivrées dans un délai de 185 jours civils. Il n'y avait pas de décisions de l'Espace innovation requis pour l'émission au cours de l'exercice 2019-2020. |

Cadre de mesure du rendement axé sur les résultats

La CÉO se poursuit avec le développement, le raffinement et la mise en œuvre d'un nouveau cadre de mesure du rendement afin de mesurer si les résultats escomptés pour le secteur de l'énergie de l'Ontario sont atteints.

Dans le passé, nous avons fait le suivi de notre rendement par le biais de l'atteinte de jalons du projet précis sur une période donnée. Même si cette pratique se poursuivra, nous mesurons désormais nos progrès en fonction de buts et de résultats organisationnels plus vastes, afin d'évaluer les effets cumulatifs de la gamme complète des activités opérationnelles, stratégiques et d'élaboration de politiques que l'organisation entreprend d'une année à l'autre.

Le cadre de mesure du rendement axé sur les résultats comporte deux volets : un modèle logique, qui décrit comment les divers secteurs de la CEO travaillent ensemble pour réaliser les objectifs clés de l'organisation dans son ensemble, et un ensemble de résultats et d'indicateurs. Les indicateurs mesurent les progrès dans l'atteinte des résultats établis dans le modèle logique.

Le travail accompli au cours de l'an passé portait sur la mise à l'essai et l'amélioration des indicateurs initiaux qui ont été conçus en vue d'être inclus dans le plan d'activités 2019-2022; la création de bases de référence et les résultats initiaux fondés sur les données de 2018 ont été un élément majeur de ce travail. Ces activités nous ont permis de confirmer ou d'ajuster la définition des indicateurs, d'en créer de nouveaux et d'en remplacer d'autres. La plupart des indicateurs se trouvent toujours au stade de maturité initial ou défini, donnant ainsi à penser qu'ils pourraient avoir besoin d'être affinés et précisés au fil du temps.

L'importance accordée à l'amélioration continue nous permettra d'affiner davantage les objectifs et d'introduire de nouvelles mesures. La prochaine étape envisagée consistera à évaluer les résultats de 2019. Grâce à cette activité, nous pourrions non seulement évaluer nos progrès vers les résultats de notre secteur et les résultats finaux, mais également procéder à d'autres essais concernant l'exploitation du cadre de mesure du rendement. Un examen de son fonctionnement donnera également l'occasion d'approuver, d'affiner ou d'actualiser les indicateurs de rendement à la suite des modifications qui pourraient survenir pendant la transition de la CEO à une nouvelle structure de gouvernance.

Rendement financier

Voici un aperçu du rendement financier de la Commission de l'énergie de l'Ontario par catégorie de coûts.

- A. Les coûts de l'article 26 correspondent au total des dépenses de fonctionnement et des dépenses en immobilisations pour l'exercice financier, y compris le redressement de la réserve de fonctionnement (le cas échéant), moins les autres sources de financement (principalement les droits de permis prévus à l'article 12.1) et à l'exclusion des coûts recouvrés en vertu des articles 30 et 79.2 de la Loi de 1998 sur la Commission de l'énergie de l'Ontario et des revenus liés aux pénalités administratives. Les coûts liés à l'article 26 sont inférieurs de 4,3 millions de dollars aux dépenses prévues, comparativement au budget approuvé de 44,3 millions de dollars. La plus grande partie de l'écart budgétaire découle d'économies de transition causées par des postes non pourvues et d'un changement dans les priorités de la CEO liées aux projets.
- B. Les coûts de l'article 30 représentent les coûts liés au processus de réglementation encourus relativement à des instances et à des processus de consultation particuliers. Les coûts liés à l'article 30 sont inférieurs de 1,1 million de dollars aux dépenses prévues, comparativement au budget approuvé de 5,5 millions de dollars. La plus grande partie de l'écart budgétaire découle d'un changement dans les priorités de la CEO liées aux projets.
- C. Les coûts de l'article 79.2 représentent les coûts liés au processus de réglementation reliés à l'administration du Programme ontarien d'aide relative aux frais d'électricité (POAFE). Les coûts liés à l'article 79.2 ne sont pas significatifs sur le plan financier pour les états financiers de la CEO. Les coûts liés à l'article 79.2 sont maintenant inclus dans le poste « coûts liés au processus de réglementation » de la section 30 de l'état des résultats et de l'actif net.

Rapport sur les coûts de la réglementation

La CEO présente chaque année un rapport sur les coûts de la réglementation associés à la supervision des secteurs du gaz et de l'électricité de l'Ontario.

Les deux mesures suivantes ont été répertoriées :

- moyenne mobile sur trois ans des charges d'exploitation par consommateur final; et
- variation procentuelle de la moyenne mobile sur trois ans des charges d'exploitation.

Le tableau suivant montre les moyennes mobiles sur trois ans de chacune de ces mesures des coûts réglementaires :

| | CEO | | |
|--|----------------|----------------|----------------|
| | 2019-2020 | 2018-2019 | 2017-2018 |
| Consommateurs d'électricité ^{a,b} | 5 283 698 | 5 238 802 | 5 188 601 |
| Consommateurs de gaz naturel ^{a,b} | 3 708 267 | 3 681 393 | 3 636 612 |
| Mesure no 1 : Charges d'exploitation par consommateur (\$ par année/consommateur) | 5,11 \$ | 5,14 \$ | 4,97 \$ |
| Moyenne mobile sur 3 ans | 5,07 \$ | 5,12 \$ | 5,31 \$ |
| Charges d'exploitation ^c | 45 958 237 \$ | 45 860 613 \$ | 43 841 842 \$ |
| Mesure no 2 : Variation procentuelle des charges d'exploitation | 0,21 % | 4,60 % | -4,02 % |
| Moyenne mobile sur 3 ans | 0,27 % | -2,14 % | 6,61 % |

Notes :

- a) Source : Renseignements déclarés à la CEO sous présentation de rapports et tenue de dossiers, le 1er juin 2020, pour l'année se terminant le 31 décembre 2019.
- b) Les données mises à jour pour 2018-2019 et 2017-2018 sont fondées sur les données des clients relatives aux exigences de tenue de dossiers et de production de rapports.
- c) Source : États financiers de la Commission de l'énergie de l'Ontario. Les chiffres utilisés représentent les dépenses totales présentées dans l'état des résultats et de l'actif net. Les dépenses totales comprennent les frais de l'OEB récupérables en vertu des articles 30 et 79.2 de la *Loi sur la Commission de l'énergie de l'Ontario*, soit 4 355 053 \$ en 2019-2020; 4 716 246 \$ en 2018-2019; et 4 673 868 \$ en 2017-2018. Les frais des intervenants que les entités régies devaient payer ne font pas partie des charges de la CEO et ne sont donc pas compris dans les dépenses totales.

Commentaires :

Mesure no 1 : Charges d'exploitation par consommateur

Les charges d'exploitation annuelles de la CEO par consommateur étaient de 5,11 \$ pour 2019-2020, une diminution de 0,03 \$ en raison de l'effet combiné d'une augmentation dans les charges d'exploitation de la CEO de 0,21%, et une augmentation dans le nombre de clients de distribution de gaz naturel (0,9%) et d'électricité (0,7%).

Mesure no 2 : Variation procentuelle des charges d'exploitation

Les charges d'exploitation sont demeurées stables au cours de la période allant de 2018-2019 à 2019-2020. (Voir l'état des résultats et de l'actif net faisant partie de la section du rapport financier et des notes afférentes de ce rapport annuel pour obtenir plus de détails.)

Adjudication des frais

L'article 30 de la *Loi de 1998 sur la Commission de l'énergie de l'Ontario* stipule que la CEO « peut ordonner à une personne de payer tout ou partie des frais engagés par une autre personne relativement à sa participation à une instance devant elle, à une procédure relative aux avis et aux observations visée à l'article 45 ou 70.2 ou à toute autre consultation que la Commission entreprend. » Ces frais peuvent comprendre les frais engagés par la Commission et les parties intéressées.

Les frais de la CEO sont ceux engagés par la CEO relativement à une instance ou à des processus de consultation en particulier (p. ex. les services d'experts-conseils, la transcription des délibérations des tribunaux et les réunions qui exigent de se déplacer) et ils sont pris en compte dans les états financiers de la CEO. Les entités réglementées sont tenues de payer ces frais à la CEO pour des instances et processus de consultation en particulier.

Les frais engagés par les parties intéressées sont ceux que les entités réglementées doivent payer aux intervenants qui participent à des instances et aux parties intéressées qui prennent part à des processus de consultation. L'adjudication des frais des intervenants est régie par la Directive de pratique concernant l'adjudication des frais de la CEO. Ces frais ne figurent pas dans les états financiers de la CEO.

Le tableau suivant décrit les frais remboursés au cours de l'exercice 2019-2020 :

| | 2020 |
|--|---------------------|
| Frais de la CEO récupérables en vertu de l'article 30 | |
| – audiences relatives au gaz naturel | 2 583 543 \$ |
| – audiences relatives à l'électricité | 1 771 510 |
| Frais engagés par les parties intéressées récupérables en vertu de l'article 30 pour des processus de consultation lancés par la CEO | |
| – audiences relatives au gaz naturel | 275 773 |
| – audiences relatives à l'électricité | 86 859 |
| Frais engagés par les intervenants récupérables en vertu de l'article 30 pour des instances lancées par le demandeur | |
| – audiences relatives au gaz naturel | 1 032 174 |
| – audiences relatives à l'électricité | 3 272 083 |
| Frais totaux pour 2019-2020 | 9 021 942 \$ |

Risques et gestion des risques

Aperçu

La CEO est confrontée à différents risques qui pourraient avoir des répercussions importantes sur la réalisation de ses objectifs et initiatives. Qu'il s'agisse des risques stratégiques, réglementaires, liés à l'exploitation, à la réputation ou financiers, tous les échelons de la CEO utilisent des pratiques de gestion des risques afin d'atténuer lesdits risques et de préserver l'intégrité de la CEO dans le secteur de l'énergie de l'Ontario et la protection des consommateurs.

Structure de gouvernance en matière de risque

Le 9 mai 2019, le projet de loi 87, Loi de 2019 pour réparer le gâchis dans le secteur de l'électricité, a reçu la sanction royale. La législation comprend des dispositions qui, une fois promulguées (prévues pour l'exercice 2020-2021), modifieront la structure de gouvernance de la CEO et réorganiseront les rôles, les responsabilités et les obligations de rendre compte à un conseil d'administration dirigé par un président, un directeur général et des commissaires (actuellement appelés membres du conseil d'administration), dont un commissaire en chef.

En 2019-2020, la structure de gouvernance en matière de risque de la CEO comprend toujours l'équipe de direction, constituée du chef de l'exploitation et des vice-présidents de chaque division de la CEO. L'équipe de direction informe le Comité de gestion des risques et des enjeux auxquels est confrontée la CEO.

Gestion des risques d'entreprise

Les renseignements recueillis durant les activités de gestion des risques sont consignés dans le registre des risques d'entreprise. Le traitement de ces renseignements permet de mettre sur pied un registre exhaustif sur les risques auxquels la CEO est confrontée. Chaque risque est classé par catégorie, en fonction des objectifs stratégiques, et se voit attribuer une cote de priorité. Le registre est continuellement mis à jour et sert de profil de risque à la CEO et d'outil clé pour orienter le Plan annuel de vérification interne. D'autres activités de gestion des risques sont réalisées au moyen de la vérification interne.

Vérification interne

La vérification interne est une activité indépendante et objective dont le but est de fournir une assurance et des conseils à l'équipe de direction et au Comité de gestion. La vérification interne aide à réaliser les objectifs stratégiques de la CEO grâce à une approche systématique et disciplinée pour l'évaluation et l'amélioration de l'efficacité des processus de gestion, de contrôle et de gouvernance en matière de risque. Les rapports et les conclusions en matière de vérification interne sont validés et distribués à l'équipe de direction et au Comité de gestion.

Risques liés à la réalisation des objectifs et des initiatives

Les principaux risques auxquels est confrontée la CEO, de même que les processus d'atténuation et les activités de contrôle, et leur effet sur le rendement de la CEO au cours de l'exercice, le cas échéant, sont décrits ci-dessous.

Risques liés à la réglementation

Le volume et la complexité des nouveaux programmes et initiatives découlant des politiques gouvernementales pourraient limiter la capacité organisationnelle de la CEO à répondre aux changements en temps opportun, ce qui aurait une incidence sur la capacité de la CEO à exécuter efficacement son rôle de réglementation.

Risques et gestion des risques (suite)

Au cours de l'exercice 2019-2020, des changements importants ont été apportés aux politiques publiques et une nouvelle législation a été adoptée concernant la CEO.

Comme mentionné à la page précédente, la Loi de 2019 pour réparer le gâchis dans le secteur de l'électricité a reçu la sanction royale le 9 mai 2019. La législation comprend des dispositions qui, une fois promulguées, modifieront la structure de gouvernance de la CEO. La CEO continue de collaborer étroitement avec le ministère pour faire aboutir l'initiative du gouvernement visant à renouveler notre structure de gouvernance.

Au nombre des autres nouveautés en matière de politique gouvernementale pour la période 2019-2020, citons l'évolution de la tarification de l'électricité, une initiative visant à élargir l'accès au gaz naturel et la stratégie fédérale de tarification du carbone.

Risques stratégiques

L'évolution de l'industrie énergétique et les nouvelles technologies exigent la création de nouveaux programmes, politiques et procédures ou la modification de ceux qui existent déjà.

Le secteur de l'énergie continue de subir et d'anticiper une transformation importante facilitée par l'innovation technologique. Cette évolution a offert aux consommateurs de nouveaux choix qui remettent en question les modèles commerciaux et réglementaires habituels, en particulier dans le secteur de l'électricité, et qui obligent la CEO à envisager la nécessité de mettre en place de nouveaux programmes, politiques et procédures.

En 2019-2020, la CEO a affiné et testé son cadre de mesure des rendements basé sur les résultats. Une fois entièrement défini, le cadre devrait fournir un autre moyen par lequel la CEO pourra déterminer si les résultats souhaités pour le secteur énergétique de l'Ontario sont atteints.

Pour demeurer au courant des évolutions du secteur, la CEO continue de suivre de près ce qui se passe ailleurs.

Risques liés à l'exploitation

Cybersécurité :

Une attaque de cybersécurité très sophistiquée pourrait entraîner la divulgation ou la perte de données confidentielles ou de nature délicate, ou encore l'arrêt de systèmes essentiels de gestion de l'information de la CEO.

La CEO dispose de stratégies pour se préparer à des incidents en matière de cybersécurité, y réagir et s'en remettre. La CEO évalue continuellement les risques liés à la cybersécurité en examinant les changements de son environnement opérationnel, ainsi que l'évolution des menaces externes, en ajustant les contrôles afin de garantir la sécurité de son environnement. Les systèmes de gestion de l'information de la CEO sont protégés contre les tentatives d'accès malveillantes et une formation est offerte annuellement à toutes les unités fonctionnelles conformément à la directive provinciale en matière de sécurité des TI. Les mises à niveau de l'infrastructure des TI se poursuivent régulièrement.

Capacité organisationnelle :

La mise en œuvre de nouveaux programmes et initiatives doit permettre à la CEO de répondre à ses besoins en matière de dotation et de capacités.

Risques et gestion des risques (suite)

La CEO reconnaît que le secteur de l'énergie en pleine évolution nécessite des personnes hautement compétentes pour aider l'organisme à naviguer dans un secteur de l'énergie qui change rapidement. La CEO donne la priorité à son travail afin de s'assurer qu'elle dispose d'un personnel suffisant et approprié pour s'acquitter de ses tâches dans tous ses secteurs opérationnels. Les principaux secteurs comprennent l'amélioration des processus d'évaluation comparative et des processus décisionnels.

La CEO a mis en place des processus pour assurer un transfert de connaissances efficace, un recrutement ciblé et une formation adéquate du personnel de la CEO pour répondre aux demandes des entreprises. De telles activités comprennent notamment la planification opérationnelle, la création d'un plan des effectifs et d'un plan de succession, et le recours à des experts-conseils pour augmenter les effectifs.

Risques liés à la réputation

La CEO reconnaît qu'une information insuffisante ou de mauvaise qualité communiquée aux consommateurs et aux participants de l'industrie pourrait faire en sorte que les consommateurs ne soient pas informés de manière adéquate ou appropriée, ce qui a une incidence sur leur capacité à participer efficacement aux questions liées à l'énergie qui les touchent et à les gérer.

La CEO mène des activités de sensibilisation pour informer les consommateurs des progrès accomplis en matière de réglementation de l'énergie et de protection des consommateurs. Par l'intermédiaire de son panel de consommateurs, la CEO fait participer les consommateurs au moyen de consultations en ligne et en personne et sollicite les commentaires du panel de consommateurs au sujet de son travail d'élaboration des politiques ainsi que de ses plans et produits de communication. Le service des affaires publiques de la CEO, associé à un plan de communication stratégique et à un programme de gestion des médias, contribue également à garantir que des messages cohérents et précis sont transmis aux consommateurs et aux participants du secteur.

Risques financiers

Compte tenu des attentes et exigences de plus en plus grandes en matière de transparence financière et de production de rapports, il est de plus en plus compliqué de s'assurer que les contrôles internes sur les rapports financiers sont correctement conçus ou qu'ils fonctionnent efficacement.

La CEO demeure à l'affût de toutes les nouvelles exigences en matière de production de rapports financiers et sur le rendement des autorités de réglementation et organismes de supervision en s'assurant que toutes les politiques et procédures sont documentées afin que l'information financière continue d'être correctement recueillie, en plus de garantir la mettre en œuvre de solides contrôles internes.

La conception et la facilité d'exploitation des contrôles internes et des politiques, procédures et processus financiers sont examinées, évaluées et surveillées régulièrement au moyen d'une vérification externe annuelle et de vérifications internes périodiques, ainsi que de mises à jour financières présentées au Comité de gestion.

États financiers

Exercice clos le 31 mars 2020

Responsabilité de la direction

La direction de la Commission de l'énergie de l'Ontario est responsable de l'intégrité et de la présentation fidèle des états financiers et des autres renseignements présentés dans le rapport annuel. Les états financiers ont été préparés par la direction conformément aux normes comptables canadiennes pour le secteur public. La préparation des états financiers exige nécessairement que la direction fasse preuve de jugement et qu'elle emploie les meilleures estimations, particulièrement lorsque l'effet des transactions touchant l'exercice en cours ne peut pas être déterminé avec certitude avant les prochains exercices.

La Commission de l'énergie de l'Ontario a recours à des systèmes de contrôle comptable internes conçus pour offrir une assurance raisonnable que des renseignements financiers fiables sont disponibles rapidement, que l'actif et le passif de la Commission de l'énergie de l'Ontario sont comptabilisés adéquatement et que la sauvegarde de l'actif est assurée.

Les états financiers ont été examinés et approuvés par le Comité de gestion de la Commission de l'énergie de l'Ontario. De plus, ils ont fait l'objet d'une vérification de la part du vérificateur général de l'Ontario, dont le rapport suit.



Ian Malpass

Vice-président, finances et technologies de l'information

4 juin 2020



Rapport de l'auditeur indépendant

À la Commission de l'énergie de l'Ontario

Opinion

J'ai effectué l'audit des états financiers de la Commission de l'énergie de l'Ontario (la « CEO »), qui comprennent l'état de la situation financière au 31 mars 2020, et les états des résultats de fonctionnement et de l'actif net et des flux de trésorerie pour l'exercice clos à cette date, ainsi que les notes complémentaires, y compris le résumé des principales méthodes comptables.

À mon avis, les états financiers ci-joints donnent, dans tous leurs aspects significatifs, une image fidèle de la situation financière de la CEO au 31 mars 2020, ainsi que des résultats de son exploitation et de ses flux de trésorerie pour l'exercice clos à cette date, conformément aux normes comptables canadiennes pour le secteur public.

Fondement de l'opinion

J'ai effectué mon audit conformément aux normes d'audit généralement reconnues du Canada. Les responsabilités qui m'incombent en vertu de ces normes sont plus amplement décrites dans la section « Responsabilités de l'auditeur à l'égard de l'audit des états financiers » du présent rapport. Je suis indépendante de la CEO conformément aux règles de déontologie qui s'appliquent à l'audit des états financiers au Canada et je me suis acquittée des autres responsabilités déontologiques qui m'incombent selon ces règles. J'estime que les éléments probants que j'ai obtenus sont suffisants et appropriés pour fonder mon opinion d'audit.

Responsabilités de la direction et des responsables de la gouvernance à l'égard des états financiers

La direction est responsable de la préparation et de la présentation fidèle des états financiers conformément aux normes comptables canadiennes pour le secteur public, ainsi que du contrôle interne qu'elle considère comme nécessaire pour permettre la préparation d'états financiers exempts d'anomalies significatives, que celles-ci résultent de fraudes ou d'erreurs.

Lors de la préparation des états financiers, c'est à la direction qu'il incombe d'évaluer la capacité de la CEO à poursuivre son exploitation, de communiquer, le cas échéant, les questions relatives à la continuité de l'exploitation et d'appliquer le principe comptable de continuité d'exploitation, sauf si la CEO a l'intention de cesser son activité ou si aucune autre solution réaliste ne s'offre à elle.

Il incombe aux responsables de la gouvernance de surveiller le processus d'information financière de la CEO.

Responsabilités de l'auditeur à l'égard de l'audit des états financiers

Mes objectifs sont d'obtenir l'assurance raisonnable que les états financiers pris dans leur ensemble sont exempts d'anomalies significatives, que celles-ci résultent de fraudes ou d'erreurs, et de délivrer un rapport de l'auditeur contenant mon opinion. L'assurance raisonnable correspond à un niveau élevé d'assurance, qui ne garantit toutefois pas qu'un audit réalisé conformément aux normes d'audit généralement reconnues du Canada permettra toujours de détecter toute anomalie significative qui pourrait exister. Les anomalies peuvent résulter de fraudes ou d'erreurs et elles sont considérées comme significatives lorsqu'il est raisonnable de s'attendre à ce que, individuellement ou collectivement, elles puissent influencer sur les décisions économiques que les utilisateurs des

Box 105, 15th floor
20 Dundas Street West
Toronto, Ontario
M5G 2C2
416-327-2381
fax 416-326-3812

B.P. 105, 15^e étage
20, rue Dundas ouest
Toronto (Ontario)
M5G 2C2
416-327-2381
télécopieur 416-326-3812

www.auditor.on.ca



Rapport de l'auditeur indépendant (suite)

états financiers prennent en se fondant sur ceux-ci.

Dans le cadre d'un audit réalisé conformément aux normes d'audit généralement reconnues du Canada, j'exerce mon jugement professionnel et fais preuve d'esprit critique tout au long de cet audit. En outre :

- j'identifie et évalue les risques que les états financiers comportent des anomalies significatives, que celles-ci résultent de fraudes ou d'erreurs, conçois et mets en oeuvre des procédures d'audit en réponse à ces risques, et réunis des éléments probants suffisants et appropriés pour fonder mon opinion. Le risque de non-détection d'une anomalie significative résultant d'une fraude est plus élevé que celui d'une anomalie significative résultant d'une erreur, car la fraude peut impliquer la collusion, la falsification, les omissions volontaires, les fausses déclarations ou le contournement du contrôle interne;
- j'acquies une compréhension des éléments du contrôle interne pertinents pour l'audit afin de concevoir des procédures d'audit appropriées aux circonstances, et non dans le but d'exprimer une opinion sur l'efficacité du contrôle interne de la CEO;
- j'apprécie le caractère approprié des méthodes comptables retenues et le caractère raisonnable des estimations comptables faites par la direction, de même que des informations y afférentes fournies par cette dernière;
- je tire une conclusion quant au caractère approprié de l'utilisation par la direction du principe comptable de continuité d'exploitation et, selon les éléments probants obtenus, quant à l'existence ou non d'une incertitude significative liée à des événements ou situations susceptibles de jeter un doute important sur la capacité de la CEO à poursuivre son exploitation. Si je conclus à l'existence d'une incertitude significative, je suis tenue d'attirer l'attention des lecteurs de mon rapport sur les informations fournies dans les états financiers au sujet de cette incertitude ou, si ces informations ne sont pas adéquates, d'exprimer une opinion modifiée. Mes conclusions s'appuient sur les éléments probants obtenus jusqu'à la date de mon rapport. Des événements ou situations futurs pourraient par ailleurs amener la CEO à cesser son exploitation;
- j'évalue la présentation d'ensemble, la structure et le contenu des états financiers, y compris les informations fournies dans les notes, et apprécie si les états financiers représentent les opérations et événements sous-jacents d'une manière propre à donner une image fidèle.

Je communique aux responsables de la gouvernance notamment l'étendue et le calendrier prévus des travaux d'audit et mes constatations importantes, y compris toute déficience importante du contrôle interne que j'aurais relevée au cours de mon audit.

La vérificatrice générale,

Bonnie Lysyk, MBA, FCPA, FCA, ECA

Toronto (Ontario)
Le 4 juin 2020

État de la situation financière

En date du 31 mars 2020

| | 2020 | 2019 |
|--|----------------------|----------------------|
| ACTIF | | |
| Actif à court terme : | | |
| Encaisse (note 9) | 18 898 236 \$ | 16 485 514 \$ |
| Comptes débiteurs (note 9) | 554 210 | 1 340 386 |
| Coûts liés au processus de réglementation devant être évalués (note 9) | 2 512 258 | 3 478 549 |
| Dépôts et charges payées d'avance | 625 537 | 428 717 |
| Total de l'actif à court terme | 22 590 241 | 21 733 166 |
| Actif à long terme | | |
| Immobilisations (note 5) | 3 186 522 | 3 236 237 |
| Total de l'actif à long terme | 3 186 522 | 3 236 237 |
| TOTAL DE L'ACTIF | 25 776 763 \$ | 24 969 403 \$ |
| PASSIF | | |
| Passif à court terme : | | |
| Revenus reportés (note 3b) | 4 282 622 \$ | 2 296 647 \$ |
| Comptes créditeurs et charges à payer | 6 646 599 | 8 187 937 |
| Incitatif de location reporté (note 8) | - | 253 739 |
| Total du passif à court terme | 10 929 221 | 10 738 323 |
| Passif à long terme : | | |
| Revenus reportés liés aux immobilisations (note 3c) | 3 186 522 | 3 039 763 |
| Passif au titre du régime de retraite (note 6b) | 120 003 | 134 642 |
| Total du passif à long terme | 3 306 525 | 3 174 405 |
| TOTAL DU PASSIF | 14 235 746 \$ | 13 912 728 \$ |
| Réserve de fonctionnement (note 4) | 8 514 000 \$ | 8 514 000 \$ |
| Actif net : | | |
| Actif net affecté aux fins internes (note 7) | 3 027 017 | 2 542 675 |
| TOTAL DU PASSIF, DE LA RÉSERVE ET DE L'ACTIF NET | 25 776 763 \$ | 24 969 403 \$ |

Engagements et éventualités (notes 8 et 11)

Voir les notes afférentes aux états financiers

Au nom du Comité de gestion :



Robert Dodds

Vice-président

État des résultats de fonctionnement et de l'actif net

Exercice clos le 31 mars 2020

| | 2020 | 2019 |
|---|----------------------|----------------------|
| REVENUS | | |
| Recouvrement des coûts : | | |
| Recouvrement des coûts généraux (note 3a) | 38 562 517 \$ | 39 066 798 \$ |
| Coûts liés au processus de réglementation | 4 355 053 | 4 716 246 |
| Amortissement des revenus reportés liés aux immobilisations | 1 305 379 | 1 367 335 |
| Total des revenus provenant du recouvrement des coûts | 44 222 949 | 45 150 379 |
| Autres revenus : | | |
| Ministère de l'Énergie, du Développement du Nord et des Mines (note 10) | 1 002 244 | - |
| Pénalités administratives et intérêt (note 7) | 484 342 | 47 524 |
| Frais de permis | 423 600 | 404 400 |
| Revenus d'intérêt (note 9) | 289 610 | 298 834 |
| Revenus divers | 19 834 | 7 000 |
| Total des autres revenus | 2 219 630 | 757 758 |
| TOTAL DES REVENUS | 46 442 579 \$ | 45 908 137 \$ |
| CHARGES | | |
| Salaires et avantages sociaux | 33 199 761 | 31 753 339 |
| Experts-conseils et professionnels | 5 610 590 | 5 664 184 |
| Bien-fonds | 2 890 126 | 3 059 586 |
| Technologies de l'information | 1 040 621 | 1 083 755 |
| Publications, médias et publicité | 819 099 | 1 610 556 |
| Réunions, formation et déplacement | 666 386 | 827 381 |
| Bureaux et administrations | 426 275 | 494 477 |
| Amortissement des immobilisations payées par la CEO | 1 305 379 | 1 367 335 |
| TOTAL DES CHARGES | 45 958 237 \$ | 45 860 613 \$ |
| EXCÉDENT DES REVENUS PAR RAPPORT AUX CHARGES | 484 342 \$ | 47 524 \$ |
| Actif net, au début de la période | 2 542 675 | 2 495 151 |
| ACTIF NET, à la fin de la période (note 7) | 3 027 017 \$ | 2 542 675 \$ |

Voir les notes afférentes aux états financiers

État des flux de trésorerie

Exercice clos le 31 mars 2020

| | 2020 | 2019 |
|--|--------------------|-------------------------|
| Rentrées (sorties) de fonds nettes liées aux activités suivantes : | | |
| FONCTIONNEMENT | | |
| Évaluation comptabilisée | 42 000 630 | \$ 39 943 552 \$ |
| Coûts liés au processus de réglementation | 4 355 053 | 4 716 246 |
| Autres revenus | 2 219 630 | 757 758 |
| Charges | (45 958 237) | (45 860 613) |
| | 2 617 076 | (443 057) |
| Rajustement pour les charges non pécuniaires : | | |
| Amortissement des immobilisations payées par la CEO | 1 305 379 | 1 367 335 |
| Amortissement des améliorations locatives payées par le propriétaire | 196 474 | 261 965 |
| Incitatif de location reporté | (253 739) | (338 172) |
| | 1 248 114 | 1 291 128 |
| Changements aux fonds de roulement hors caisse : | | |
| Comptes débiteurs | 786 176 | (420 046) |
| Coûts liés au processus de réglementation devant être évalués | 966 291 | (910 762) |
| Dépôts et charges payées d'avance | (196 820) | 12 730 |
| Réserve de fonctionnement | - | 114 000 |
| Comptes créditeurs et charges à payer | (1 541 338) | 1 389 220 |
| Passif au titre du régime de retraite | (14 639) | (2 147) |
| | (330) | 182 995 |
| Rentrées nettes provenant des activités de fonctionnement | 3 864 860 | 1 031 066 |
| IMMOBILISATIONS | | |
| Achats de biens immobilisés | (1 452 138) | (1 092 556) |
| Rentrées nettes utilisées pour des activités d'immobilisation | (1 452 138) | (1 092 556) |
| VARIATION NETTE DE L'ENCAISSE | 2 412 722 | (61 490) |
| Encaisse, au début de la période | 16 485 514 | 16 547 004 |
| Encaisse, à la fin de la période | 18 898 236 | \$ 16 485 514 \$ |

Voir les notes afférentes aux états financiers

Notes afférentes aux états financiers

31 mars 2020

1. Nature de la Commission

La Commission de l'énergie de l'Ontario (la « CEO ») est l'autorité de réglementation des industries du gaz naturel et de l'électricité en Ontario. La CEO traite en outre des questions qui lui sont soumises par le ministre de l'Énergie, du Développement du Nord et des Mines ou le ministre des Richesses naturelles et des Forêts.

Aux termes de la *Loi de 1998 sur la Commission de l'énergie de l'Ontario* (« Loi sur la CEO »), la CEO est, depuis le 1er août 2003, une société sans capital-actions. Elle est autorisée à financer entièrement ses coûts de fonctionnement auprès des participants au marché du gaz naturel et de l'électricité.

À titre d'organisme de Sa Majesté du chef de l'Ontario, la CEO bénéficie d'une exemption d'impôt fédéral et provincial aux termes de la *Loi de l'impôt sur le revenu*.

La CEO est classée comme organisme gouvernemental sans but lucratif aux fins comptables.

Le 9 mai 2019, le projet de loi 87, *Loi de 2019 pour réparer le gâchis dans le secteur de l'électricité* a reçu la sanction royale. Lors de son entrée en vigueur (prévue au cours de l'exercice 2021), la Loi appliquera des dispositions qui, entre autres, visent à modifier la structure de gouvernance de la CEO, ainsi que les rôles et les responsabilités du conseil d'administration, du président, du chef de la direction et des commissaires, y compris du commissaire en chef.

2. Principales conventions comptables

a) Principes de la préparation des états financiers

Les présents états financiers sont préparés conformément aux normes comptables canadiennes pour le secteur public, qui constituent les principes comptables généralement reconnus au Canada pour les organismes sans but lucratif. La CEO a choisi d'utiliser les principes destinés aux organismes gouvernementaux sans but lucratif qui comprennent les sections SP 4200 à 4270, qui reflètent les principales conventions comptables.

b) Constatation des produits

Les revenus reçus pendant l'exercice 2020 qui portent sur des exercices subséquents ne sont pas constatés comme des revenus et sont reportés. La constatation des revenus est liée aux charges de la CEO comme suit :

- Le recouvrement des coûts généraux aux termes de l'article 26 de la *Loi sur la CEO* qui sont liés aux charges de la CEO est constaté à titre de revenus dans la mesure où les charges totales dépassent les coûts du processus de réglementation (article 30 et article 79.2), de l'amortissement des revenus reportés à long terme liés aux immobilisations et d'autres revenus. Lorsque les revenus évalués dépassent les coûts réels durant l'année courante, ils sont reportés, reconnus dans l'exercice suivant et considérés comme un rapprochement (note 3b).
- Les coûts liés au processus de réglementation (articles 30 et 79.2 de la *Loi sur la CEO*) sont constatés à titre de revenus lorsque les charges afférentes sont engagées.
 - Les coûts de l'article 30 représentent les coûts liés au processus de réglementation encourus relativement à des instances et à des processus de consultation particuliers. Ils sont récupérés des entités réglementées par le truchement des décisions en matière d'adjudication des frais que prend la CEO relativement à ces instances et à ces processus. Certaines instances et certains

Notes afférentes aux états financiers (suite)

31 mars 2020

processus de consultation s'étendent sur plusieurs exercices. La CEO finance de telles instances et consultations grâce à sa réserve de fonctionnement jusqu'à ce que les coûts soient récupérés en vertu de l'article 30 de la *Loi de 1998 sur la Commission de l'énergie de l'Ontario*.

- Les coûts de l'article 79.2 sont les coûts liés au processus de réglementation reliés à l'administration du Programme ontarien d'aide relative aux frais d'électricité (POAFE). L'article 79.2, ainsi que le Règlement de l'Ontario 14/18, en vertu de la *Loi sur la CEO*, permet à la CEO de récupérer les coûts d'administration du POAFE auprès de la Société indépendante d'exploitation du réseau d'électricité (SIERE). Il permet également de transférer la responsabilité de l'administration du POAFE de la CEO à un ministre de la Couronne. À l'heure actuelle, la CEO n'est au courant d'aucun projet de transfert de l'administration du POAFE.
- L'amortissement des revenus reportés liés aux immobilisations est constaté à titre de revenus sur la même base que celle de l'amortissement des immobilisations sous-jacentes. Les revenus liés aux dépenses d'immobilisations sont reportés étant donné qu'ils ont été comptabilisés d'avance (note 3c).
- Les revenus provenant des pénalités administratives imposées aux participants individuels au marché aux termes de l'article 112.5 de la *sur la CEO* sont reconnus dans l'année au cours de laquelle la Commission accepte une promesse de conformité volontaire ou émet une ordonnance d'exécution, au montant indiqué dans l'ordonnance, pourvu que cette ordonnance ne fasse pas l'objet d'un appel et qu'une perception soit raisonnablement assurée. Si l'ordonnance fait l'objet d'un appel, les revenus seront constatés dans l'année au cours de laquelle tous les droits d'appel seront épuisés et l'ordonnance devient finale. Les revenus provenant des pénalités administratives ne seront pas utilisés pour réduire les paiements en vertu des articles 26, 30 et 79.2 de la *sur la CEO*, mais seront utilisés pour soutenir les activités liées à l'éducation des consommateurs, à la sensibilisation et aux autres activités d'intérêt public. Les pénalités administratives et les dépenses connexes sont consignées dans l'état des résultats de fonctionnement et de l'actif net à titre d'actif net affecté aux fins internes résumé à la note 7 des états financiers.
- Les autres revenus sont constatés lorsqu'ils sont reçus ou recevables si la somme devant être perçue peut être raisonnablement estimée et que la perception est raisonnablement assurée.

c) Immobilisations

Les immobilisations sont comptabilisées au coût, moins l'amortissement cumulé. L'amortissement est calculé selon la méthode linéaire, commençant au cours de l'exercice suivant les acquisitions et s'échelonnant sur leurs durées de vie utiles estimatives, comme suit :

| | |
|----------------------------------|--|
| Mobilier et équipement de bureau | de 5 à 10 ans |
| Logiciels afférents | 3 ou 5 ans |
| Équipement informatique | 3 ou 5 ans |
| Équipement audiovisuel | 3 ans |
| Améliorations locatives | reste de la durée du contrat de location |

d) Instruments financiers

Les instruments financiers de la CEO sont d'abord mesurés à leur juste valeur et ultérieurement mesurés dans l'une des catégories suivantes : (i) à leur juste valeur ou (ii) au coût ou au coût amorti. La CEO utilise

Notes afférentes aux états financiers (suite)

31 mars 2020

la juste valeur pour la mesure ultérieure de l'encaisse, des comptes débiteurs, des coûts du processus de réglementation à être évalués, des comptes créditeurs et des charges à payer.

e) Utilisation des prévisions

La préparation des états financiers conformément aux normes comptables canadiennes pour le secteur public oblige la direction à faire des estimations et à poser des hypothèses qui influent sur les montants des actifs et des passifs à la date des états financiers, ainsi que sur les totaux comptabilisés des revenus, des charges et des sommes recouvrées durant l'année. Les éléments nécessitant l'utilisation d'estimations importantes comprennent le passif au titre des régimes de retraite et la durée de vie utile des immobilisations. Les montants réels pourraient être différents de ces estimations.

f) Régime de retraite des employés

Les employés à temps plein de la CEO participent au Régime de retraite des fonctionnaires, lequel est un régime de retraite à prestations déterminées pour les employés de la province et de nombreux organismes provinciaux. La province d'Ontario, qui est le seul promoteur de ce régime de retraite, détermine la contribution annuelle de la CEO au régime. Comme la CEO n'est pas un promoteur de ces fonds, les gains et les pertes qui découlent des évaluations actuarielles obligatoires des fonds ne constituent pas un actif ou une obligation de la CEO étant donné que la responsabilité de veiller à la viabilité financière du régime de retraite incombe au promoteur. Les charges de la CEO sont limitées aux contributions obligatoires aux fonds telles que décrites dans la note 6a.

La CEO gère également un régime de retraite par capitalisation partielle supplémentaire pour un ancien président, tel que décrit dans la note 6b. La CEO constate ses obligations et le coût afférent dans le cadre de ce régime de retraite par capitalisation partielle supplémentaire. La provision actuarielle et le coût des prestations au titre des services rendus au cours de l'exercice sont déterminés par des actuaires indépendants au moyen de la méthode de projection des prestations, au prorata des hypothèses les plus probables de la direction.

3. Évaluations de l'industrie

Durant l'exercice 2020, on a estimé les coûts des participants des industries du gaz naturel et de l'électricité pour l'exercice 2020 en se fondant sur les sommes prévues dans le budget. Les sommes évaluées dépassant les coûts réels sont rapprochées et constatées à titre de revenus reportés actuels. Le calcul du recouvrement des coûts généraux réels, du rapprochement et des revenus reportés est détaillé dans les tableaux suivants.

Notes afférentes aux états financiers (suite)

31 mars 2020

a) Recouvrement des coûts généraux

| | 2020 | | 2019 | |
|---|-------------------|-----------|-------------------|-----------|
| Salaires et avantages sociaux | 33 199 761 | \$ | 31 753 339 | \$ |
| Experts-conseils et professionnels | 5 610 590 | | 5 664 184 | |
| Bien-fonds | 2 890 126 | | 3 059 586 | |
| Technologies de l'information | 1 040 621 | | 1 083 755 | |
| Publications, médias et publicité | 819 099 | | 1 610 556 | |
| Réunions, formation et déplacement | 666 386 | | 827 381 | |
| Bureaux et administrations | 426 275 | | 494 477 | |
| Amortissement des immobilisations payées par la CEO | 1 305 379 | | 1 367 335 | |
| Total des charges | 45 958 237 | | 45 860 613 | |
| Coûts du processus de réglementation, amortissement des revenus reportés à long terme liés aux immobilisations et autres revenus excluant les pénalités administratives et les intérêts | (7 395 720) | | (6 793 815) | |
| Recouvrement des coûts généraux | 38 562 517 | \$ | 39 066 798 | \$ |

b) Revenus reportés actuels (rapprochement)

| | 2020 | | 2019 | |
|---|------------------|-----------|------------------|-----------|
| Recouvrement des coûts généraux (note 3a) | 38 562 517 | \$ | 39 066 798 | \$ |
| Dépenses en immobilisations payées par la CEO | 1 452 138 | | 1 092 556 | |
| Rajustement de la réserve de fonctionnement | 0 | | 114 000 | |
| Évaluation totale (réelle) | 40 014 655 | | 40 273 354 | |
| Évaluation totale (budget) | 44 297 277 | | 42 570 001 | |
| Revenus reportés actuels (rapprochement) | 4 282 622 | \$ | 2 296 647 | \$ |

c) Report des revenus liés aux immobilisations

Les revenus liés aux dépenses en immobilisations sont reportés parce qu'ils ont été comptabilisés d'avance, à l'exception des améliorations locatives payées par le propriétaire qui ne sont pas incluses dans les évaluations. Dans le cadre des incitatifs de location compris dans le contrat de location, le propriétaire a payé 3 540 400 \$ en améliorations locatives au nom de la CEO depuis l'entrée en vigueur du bail le 1er janvier 2005. Le solde actuel est de zéro, car le bail initial a expiré le 31 décembre 2019.

| | 2020 | | 2019 | |
|--|------------------|-----------|------------------|-----------|
| Valeur comptable nette des immobilisations (note 5) | 3 186 522 | \$ | 3 236 237 | \$ |
| Valeur comptable nette des améliorations locatives payées par le propriétaire (note 5) | 0 | | (196 474) | |
| Report des revenus liés aux immobilisations | 3 186 522 | \$ | 3 039 763 | \$ |

31 mars 2020

4. Réserve de fonctionnement

En sa qualité d'organisme autofinancé, la CEO a établi une réserve de fonctionnement de l'évaluation annuelle actuelle, laquelle est rajustée chaque année. L'objectif principal du maintien de cette réserve consiste à financer les activités de la CEO en cas de manque à gagner au titre des revenus ou de dépenses imprévues. La réserve de fonctionnement doit être utilisée pour la gestion des flux de trésorerie et le maintien du fonds de roulement.

En se fondant sur l'examen des flux de trésorerie, la CEO a augmenté la réserve de fonctionnement maximale autorisée à 20 % du besoin réel de financement annuel de la CEO. La réserve de fonctionnement est actuellement à 19,2 %.

| | 2020 | | 2019 | |
|---|------------------|-----------|------------------|-----------|
| Réserve de fonctionnement : début de l'exercice | 8 514 000 | \$ | 8 400 000 | \$ |
| Rajustement de la réserve de fonctionnement | 0 | | 114 000 | |
| Réserve de fonctionnement : fin de l'année | 8 514 000 | \$ | 8 514 000 | \$ |

La CEO n'est pas assujettie à des exigences extérieures relativement à la réserve.

5. Immobilisations

| | Coût | | Amortissement cumulé | | Valeur comptable nette en 2020 | | Valeur comptable nette en 2019 | |
|---|-------------------|-----------|-------------------------|-----------|--------------------------------------|-----------|--------------------------------------|-----------|
| Mobilier et équipement de bureau | 2 507 902 | \$ | 2 417 656 | \$ | 90 246 | \$ | 118 233 | \$ |
| Équipement informatique | 3 623 955 | | 3 090 265 | | 533 690 | | 524 974 | |
| Logiciels afférents | 8 380 232 | | 6 192 299 | | 2 187 933 | | 2 152 768 | |
| Équipement audiovisuel | 729 974 | | 599 467 | | 130 507 | | 41 605 | |
| Améliorations locatives payées par la CEO | 1 813 937 | | 1 569 791 | | 244 146 | | 202 183 | |
| Améliorations locatives payées par le propriétaire | 3 540 400 | | 3 540 400 | | 0 | | 196 474 | |
| Total | 20 596 400 | \$ | 17 409 878 | \$ | 3 186 522 | \$ | 3 236 237 | \$ |

6. Avantages sociaux futurs des employés

- a. La contribution de la CEO au Régime de retraite des fonctionnaires pour l'exercice 2020 était de 2 094 936 \$ (2 005 060 \$ en 2019) et est comprise dans les coûts liés aux salaires et aux avantages sociaux indiqués dans l'état des résultats de fonctionnement et de l'actif net.
- b. La CEO dispose d'un régime de retraite par capitalisation partielle supplémentaire pour un ancien président de la Commission. Les hypothèses actuarielles significatives adoptées le 31 mars 2020 comprenaient un taux d'actualisation de 2,00 % (2,25 % en 2019). La charge de retraite de la CEO, comprise dans les coûts liés aux salaires et aux avantages sociaux, est indiquée ci-dessous :

Notes afférentes aux états financiers (suite)

31 mars 2020

| Éléments du coût périodique net du régime de retraite | 2020 | | 2019 | |
|---|--------------|-----------|---------------|-----------|
| Coûts des prestations au titre des services rendus au cours de l'exercice | | \$ | | \$ |
| Coûts des intérêts | 2 799 | | 3 135 | |
| Perte ou gain actuariel(le) | 3 025 | | 17 503 | |
| Coûts engagés au cours de l'exercice | 5 824 | | 20 638 | |
| Écart entre les coûts engagés au cours de l'exercice et les coûts comptabilisés au cours de l'exercice en ce qui concerne la perte ou le gain actuariel(le) | | 0 | | 0 |
| Coût périodique net du régime de retraite comptabilisé | 5 824 | \$ | 20 638 | \$ |

L'obligation totale au titre des prestations constituées et le passif au titre des prestations constituées à l'égard de la CEO sont les suivants :

| Variation de l'obligation au titre des prestations constituées | 2020 | | 2019 | |
|--|----------------|-----------|----------------|-----------|
| Obligation des titre des prestations constituées au début de l'exercice | 134 642 | \$ | 136 789 | \$ |
| Coûts des prestations au titre des services rendus au cours de l'exercice | 0 | | 0 | |
| Coûts des intérêts | 2 799 | | 3 135 | |
| Avantages sociaux payés | (20 463) | | (22 785) | |
| Perte ou gain actuariel(le) | 3 025 | | 17 503 | |
| Obligation au titre des prestations constituées à la fin d'exercice | 120 003 | \$ | 134 642 | \$ |

- c. La CEO n'est pas responsable du coût des avantages sociaux non liés à la pension et après la retraite des employés. La responsabilité de ces coûts incombe à la province d'Ontario, un apparenté.

7. Actif net affecté aux fins internes

L'actif net affecté aux fins internes représente au 31 mars 2020 les revenus provenant des pénalités administratives imposées aux participants au marché individuel aux termes de l'article 112.5 de la *Loi de 1998 sur la Commission de l'énergie de l'Ontario*. Les revenus provenant des pénalités administratives ne seront pas utilisés pour réduire les paiements aux termes de l'évaluation générale, conformément au modèle d'évaluation des coûts de la CEO. Les revenus provenant des pénalités administratives et tout revenu d'intérêt connexe sont restreints par le Comité de gestion afin de soutenir les activités concernant l'éducation des consommateurs, la sensibilisation et les autres activités dans l'intérêt public.

Notes afférentes aux états financiers (suite)

31 mars 2020

Les modifications de l'actif net affecté aux fins internes sont les suivantes :

| | 2020 | | 2019 | |
|---|------------------|-----------|------------------|-----------|
| Solde au début de l'exercice | 2 542 675 | \$ | 2 495 151 | \$ |
| Pénalités administratives imposées durant l'exercice | 429 000 | | 0 | |
| Revenus d'intérêt provenant des pénalités administratives | 55 342 | | 47 524 | |
| Dépenses engagées | 0 | | 0 | |
| Solde à la fin de l'exercice | 3 027 017 | \$ | 2 542 675 | \$ |

8. Incitatif de location reporté et engagements dans les contrats de location-exploitation

Durant l'exercice 2005, la CEO a conclu un engagement de preneur à bail pour ses bureaux, lequel comportait divers incitatifs de location. L'incitatif de location reporté représente les avantages des engagements pris dans un contrat de location-exploitation qui sont amortis suivant la méthode de l'amortissement linéaire sur la durée du bail (15 ans), qui prend fin le 31 décembre 2019.

Les changements des incitatifs de location reportés sont les suivants :

| | 2020 | | 2019 | |
|---|-----------|-----------|----------------|-----------|
| Solde au début de l'exercice | 253 739 | \$ | 591 911 | \$ |
| Moins : Amortissement des incitatifs de location reportés déduits des dépenses d'entretien de l'immeuble | (253 739) | | (338 172) | |
| Solde à la fin de l'exercice | 0 | \$ | 253 739 | \$ |

La CEO a prolongé le bail pour ses locaux à bureaux pour une période supplémentaire de cinq ans, se terminant le 31 décembre 2024. Les paiements minimaux de base et regroupés, aux termes du bail d'exploitation, qui expire le 31 décembre 2024, sont les suivants :

| | | |
|------------------------|------------------|-----------|
| 2021 | 1 490 156 | \$ |
| 2022 | 1 574 954 | |
| 2023 | 1 721 556 | |
| 2024 | 1 868 158 | |
| Exercice 2025 – 9 mois | 1 483 582 | |
| Total | 8 138 406 | \$ |

La CEO s'est engagée à payer sa part proportionnelle des impôts fonciers et des charges d'exploitation pour les biens-fonds, part qui s'est élevée à 1 619 716 \$ en 2020 (1 948 859 \$ en 2019).

9. Instruments financiers

Risques liés aux taux d'intérêt :

Les actifs et les passifs financiers de la CEO ne sont pas exposés à d'importants risques liés aux taux d'intérêt. Les soldes de trésorerie portent intérêt à un taux de 1,39 % à 2,10 % (de 1,60 % à 2,10 % en 2019). Le taux d'intérêt moyen du solde de trésorerie pour l'année était de 2,04 % (1,89 % en 2019).

Notes afférentes aux états financiers (suite)

31 mars 2020

Un changement de 25 points de base dans les taux d'intérêt aurait des répercussions de 42 475 \$ (45 889 \$ en 2019) sur les excédents d'exploitation de la CEO.

Risques liés aux devises :

L'exposition de la CEO aux risques liés aux devises est faible puisque très peu d'opérations sont effectuées dans des devises autres que le dollar canadien.

Risques liés aux crédits :

L'exposition de la CEO aux risques liés aux crédits est faible. La CEO a une exposition minimale au risque lié au crédit en ce qui concerne les comptes débiteurs en raison des taux de recouvrement historiquement élevés. Le classement par échéance des crédits débiteurs est résumé ci-dessous :

| | <i>Actuels</i> | <i>Plus de 60 jours</i> | <i>Plus de 90 jours</i> | <i>Total</i> | |
|---|----------------|-------------------------|-------------------------|-------------------|-----------|
| Coûts liés au processus de réglementation | 133 658 | \$ 2 915 | \$ 8 401 | \$ 144 974 | \$ |
| Recouvrement des coûts généraux | 1 000 | | 7 195 | 8 195 | |
| Sanction administrative | 10 000 | | | 10 000 | |
| Recouvrement de la TVH | 379 506 | | | 379 506 | |
| Intérêts courus à recevoir | 24 389 | | | 24 389 | |
| Provision pour créances douteuses | | | (12 854) | (12 854) | |
| Total | 548 553 | \$ 2 915 | \$ 2 742 | \$ 554 210 | \$ |

En raison des taux de recouvrement élevés, les coûts liés au processus de réglementation de 2 512 258 \$ (3 478 549 \$ en 2019) devant être évalués sont également peu exposés à des risques liés au crédit. La somme de 683 852 \$ devant être perçue par des entités apparentées est comprise dans ces coûts. Les coûts liés au processus de réglementation devant être évalués sont des coûts engagés par la CEO qui seront facturés dans un exercice futur après le 31 mars 2020.

Risques liés aux flux de trésorerie :

L'exposition de la CEO aux risques liés aux flux de trésorerie est faible puisque la CEO a une encaisse suffisante pour régler tous les passifs à court terme. Depuis le 31 mars 2020, la CEO a une encaisse de 18 898 236 \$ (16 485 514 \$ en 2019) pour régler le passif à court terme de 10 929 221 \$ (10 738 323 \$ en 2019).

10. Opérations entre entités apparentées

La province de l'Ontario est un apparenté puisqu'elle est l'entité responsable du contrôle de la CEO. Par conséquent, la Société indépendante d'exploitation du réseau d'électricité (SIERE), Ontario Power Generation (OPG), Hydro One, Société financière de l'industrie de l'électricité de l'Ontario (SFIEO), Infrastructure Ontario, le ministère de l'Énergie, du Développement du Nord et des Mines de l'Ontario et le ministère des Finances de l'Ontario sont des entités apparentées à la CEO en raison de leur contrôle commun par la province de l'Ontario. Le total des opérations entre entités apparentées en 2020 représente des revenus de 13 314 519 \$ (11 825 087 \$ en 2019) et des charges de 585 410 \$ (367 307 \$ en 2019). Ces charges sont liées aux dépenses relatives aux conseils et aux frais professionnels, aux technologies de l'information, à la publicité et aux services de location. Les revenus sont liés au recouvrement des coûts généraux, aux coûts liés au processus de réglementation et aux financements du ministère de l'Énergie,

Notes afférentes aux états financiers (suite)

31 mars 2020

du Développement du Nord et des Mines afin de couvrir les frais de restructuration organisationnelle, notamment les indemnités de licenciement.

Les opérations entre entités apparentées relatives aux avantages sociaux futurs des employés sont consignées à la note 6.

11. Éventualités

Les éventualités renvoient à de possibles réclamations fondées en droit contre la CEO, dont le résultat final ne peut être prédit avec certitude. La direction ne s'attend pas à ce que le résultat des réclamations contre la CEO ait un effet négatif important sur ses propres résultats et ne croit pas que des provisions pour pertes soient nécessaires pour l'instant. Aucun montant n'a été comptabilisé dans les comptes destinés aux réclamations faites à la CEO. Tous les règlements seront comptabilisés au moment du règlement.

Comité de gestion

PRÉSIDENTE-DIRECTRICE GÉNÉRALE

ROSEMARIE T. LECLAIR

Nomination : 6 avril 2011

Échéance du mandat : 30 avril 2019

VICE-PRÉSIDENT

KEN QUESNELLE

Nomination :

6 septembre 2005

Échéance du mandat :

5 septembre 2018

Saisi conformément à l'article

4.3 de la Loi sur l'exercice des

compétences légales, transféré à

un membre à temps partiel de la

Commission - 1er décembre 2019

VICE-PRÉSIDENT

ROBERT DODDS

Nomination :

21 novembre 2018

Échéance du mandat :

20 novembre 2020

LYNNE ANDERSON

Nomination : 10 mai 2017

Échéance du mandat :

1er septembre 2020

Membre à temps plein

de la Commission

ALLISON DUFF

Nomination : 1^{er} février 2013

Échéance du mandat :

3 novembre 2018

Membre à temps plein

de la Commission

Saisi conformément à l'article

4.3 de la Loi sur l'exercice des

compétences légales, transféré à

un membre à temps partiel de la

Commission - 1er décembre 2019

JENNI BYRNE

Nomination : 21 février 2019

Échéance du mandat :

20 février 2020

Membre à temps plein

de la Commission

Mme Byrne a démissionné le 30

août 2019

MICHAEL JANIGAN

Nomination : 26 avril 2017

Échéance du mandat :

12 septembre 2020

Membre à temps plein

de la Commission

CATHY SPOEL

Nomination : 13 octobre 1999

Échéance du mandat :

12 septembre 2020

Membre à temps partiel

de la Commission

EMAD ELSAYED

Nomination : 20 juin 2012

Échéance du mandat :

19 juin 2020

Membre à temps partiel

de la Commission

SUSAN FRANK

Nomination : 3 juin 2015

Échéance du mandat :

2 juin 2020

Membre à temps partiel

de la Commission

Rémunération totale : 1 820 214,31 \$

Cette information reflète le statut des nominations au 31 mars 2020.

Pour communiquer avec la CEO

Adresse du site Web : www.oeb.ca/fr

Toronto : 416 481-1967

Sans frais en Amérique du Nord : 1 888 632-6273

Télécopieur : 416 440-7656

Coordonnées pour les consommateurs désirant obtenir des renseignements ou formuler des plaintes :

Courriel : consumerrelations@oeb.ca

Région du grand Toronto et extérieur de l'Ontario : 416 314-2455

Sans frais en Ontario : 1 877 632-2727

Coordonnées pour les demandes de renseignements en matière de conformité et de réglementation :

Courriel : industryrelations@oeb.ca

Région du grand Toronto et extérieur de l'Ontario : 416 314-2455

Sans frais en Ontario : 1 877 632-2727

COMMISSION DE L'ÉNERGIE DE L'ONTARIO

C.P. 2319

2300, rue Yonge

27^e étage

Toronto (Ontario) M4P 1E4
Canada



[@CommEnergieOnt](https://twitter.com/CommEnergieOnt)