

COMMISSION DE L'ÉNERGIE DE L'ONTARIO

RÉPONSE AUX RÉSULTATS DU SONDAGE IPSOS

FÉVRIER 2022



Commission
de l'énergie
de l'Ontario

Ontario

RÉSUMÉ DES CONCLUSIONS

À la fin de l'année 2021, la Commission de l'énergie de l'Ontario (CEO) a invité 219 parties prenantes du secteur à participer à son deuxième sondage sur la satisfaction des parties prenantes en ligne, dans le cadre duquel la société de recherche commerciale Ipsos a fourni un appui en matière de conception et d'élaboration. L'objectif était d'évaluer les progrès réalisés d'une année à l'autre par rapport à un sondage de référence similaire mené à la fin de 2020, autour de cinq thèmes : **Rendement en tant qu'organisme de réglementation; Confiance; Audiences; Consultation et mobilisation des parties prenantes; et Communications de la CEO.**

Au total, 72 parties prenantes ont répondu au sondage, ce qui représente un taux de réponse de 33 pour cent, qu'Ipsos considère comme élevé. Le sondage a été mené auprès des distributeurs et des transporteurs d'électricité et de gaz naturel, des détaillants d'électricité, des négociants de gaz naturel, des fournisseurs de compteurs divisionnaires d'unité, des fournisseurs de stockage, des représentants des consommateurs, des associations industrielles et des groupes d'entreprises.

Depuis 2020, l'accent a été mis sur la nécessité d'améliorer la mobilisation des parties prenantes, surtout en raison de son importance pour la réalisation de nos objectifs stratégiques et de notre volonté de devenir un organisme de réglementation du quartile supérieur. Ces efforts, qui se poursuivent, ont entraîné des gains notables dans presque toutes les catégories mesurées, dont beaucoup sont à deux chiffres. Voici les faits saillants :

- **Rendement en tant qu'organisme de réglementation** – La moitié (49 %) des parties prenantes sont satisfaites du rendement de la CEO en tant qu'organisme de réglementation, soit une augmentation de 12 % par rapport à la base de référence (réponse à la même question l'année dernière). Notamment, les résultats généraux révèlent des améliorations par rapport à la base de référence pour toutes les mesures de cette catégorie. Parmi les parties prenantes, les détaillants (62 %) sont les plus satisfaits du rendement de la CEO en tant qu'organisme de réglementation.
- **Confiance** - La plupart des parties prenantes croient que la CEO prend des décisions dans le meilleur intérêt du public (62 %), soit une augmentation de 10 % par rapport à la base de référence; et ont confiance dans le fait que la CEO élabore des politiques (56 %) et rend des décisions (54 %) qui sont également dans le meilleur intérêt du public. Parmi les parties prenantes, les détaillants et les entreprises de distribution locale (EDL) ont obtenu les meilleures notes dans ces catégories.
- **Audiences** - La grande majorité des parties prenantes estiment que la CEO rend des décisions écrites qui sont claires et faciles à comprendre (74 %), ce qui représente une augmentation de 15 % par rapport à la base de référence. Nouveau dans ce sondage, une majorité des parties prenantes ont indiqué qu'elles pensaient que les

commissaires agissaient avec intégrité (67 %), faisaient preuve de professionnalisme (65 %) et prenaient des décisions de façon indépendante en se fondant sur les preuves dont ils disposaient (68 %). Parmi les parties prenantes, les EDL ont obtenu la meilleure note pour l'intégrité, les parties prenantes pour le professionnalisme du commissaire et les détaillants pour le processus décisionnel indépendant.

- **Consultation et mobilisation des parties prenantes** - La satisfaction générale à l'égard de l'efficacité de la communication de la CEO avec les parties prenantes de l'industrie (65 %) a augmenté de 15 % par rapport à la base de référence. Cela est particulièrement vrai pour la communication en dehors des procédures d'arbitrage officielles (61 %), soit une augmentation de 24 %. Parmi les parties prenantes, les EDL ont donné les meilleures notes dans les deux domaines.
- **Communications de la CEO** - Comme en 2020, les parties prenantes de la CEO continuent d'être les plus enclines à préférer les formes de communication électronique, notamment le courriel (86 %), les webinaires (69 %) et le site Web de la CEO (60 %).

Nous reconnaissons qu'une proportion importante des parties prenantes continue à avoir une opinion légèrement positive ou neutre en ce qui concerne la satisfaction globale. Au fur et à mesure que la modernisation se poursuivra, nous étudierons les possibilités d'apporter de nouvelles améliorations dans des domaines clés tels que l'innovation, l'efficacité, l'indépendance et l'efficacité.

Ce rapport compare les résultats en se basant sur les commentaires reçus en 2020. Les réponses mettent en évidence certaines initiatives qui s'alignent sur notre plan stratégique, notre plan d'activités, le plan du commissaire en chef et notre initiative visant à devenir un organisme de réglementation dans le premier quartile. Les renseignements obtenus grâce à ce sondage serviront une fois de plus à mesurer les améliorations à l'avenir.

RENDEMENT EN TANT QU'ORGANISME DE RÉGLEMENTATION

Satisfaction globale envers la CEO à titre d'organisme de réglementation :

49 % de répondants satisfaits ▲ 12%

COMMENTAIRES DES PARTIES PRENANTES	RÉPONSE DE LA CEO
<p>La CEO s'acquitte de ses responsabilités</p> <p>52% de répondants satisfaits</p> <p>▲ 6%</p>	<p>Nous sommes satisfaits des améliorations apportées à la satisfaction globale des parties prenantes et de notre capacité reconnue de nous acquitter de nos responsabilités. Nous chercherons à poursuivre sur cette lancée en continuant à concentrer nos efforts sur une communication claire, opportune et transparente avec les parties prenantes, tout en mettant davantage l'accent sur l'efficacité, l'indépendance et l'innovation dans l'accomplissement de notre mandat.</p>
<p>La CEO se consulte avec les parties prenantes en dehors du processus d'arbitrage officiel</p> <p>61% de répondants satisfaits</p> <p>▲ 24%</p>	<p>Ayant mis en œuvre de nouvelles approches pour améliorer et renforcer la mobilisation des parties prenantes en dehors du processus d'arbitrage, nous sommes encouragés de constater une amélioration notable dans ce domaine. Pour appuyer l'amélioration continue, nous mobilisons conformément à notre cadre de mobilisation des parties prenantes et nous ferons progresser les approches que nous adoptons pour mobiliser par l'intermédiaire du comité Energy [X] Change, du Comité de modernisation en matière d'arbitrage et de notre journée annuelle sur la politique. Ces canaux, axés sur les travaux à venir, offriront de meilleures possibilités de mobiliser les parties prenantes.</p>
<p>La CEO est efficace sur le plan opérationnel</p> <p>39% de répondants satisfaits</p> <p>▲ 4%</p>	<p>Nous avons travaillé dur pour atteindre les résultats en matière de rendement alignés sur notre plan stratégique et nos documents fondamentaux. À l'avenir, nous chercherons à améliorer notre efficacité opérationnelle, en partie, en menant à bien les initiatives décrites dans notre plan d'activités, en mesurant et en surveillant le rendement des arbitres et en rendant compte deux fois par an, en développant notre propre cadre de rendement et d'analyse comparative, en entreprenant une planification robuste des activités et en menant des exercices annuels d'auto-évaluation.</p>

CONFIANCE

Niveau de confiance que les parties prenantes accordent à la CEO pour prendre des décisions au sujet des tarifs et des réseaux de gaz naturel et d'électricité qui sont dans l'intérêt des Ontariennes et des Ontariens :

62 % de répondants satisfaits ▲ 10%

COMMENTAIRES DES PARTIES PRENANTES	RÉPONSE DE LA CEO
<p>Les commissaires de la CEO prennent des décisions de façon indépendante en se fondant sur les preuves qui leur sont présentées</p> <p>68 % des répondants sont d'accord</p>	<p>L'indépendance est un attribut fondamental pour un organisme de réglementation. Nous avons ajouté cette question au sondage de 2021 pour mieux comprendre la nature contextuelle des commentaires des parties prenantes associés aux perceptions d'indépendance. Nous sommes encouragés de voir que la plupart des parties prenantes estiment que nos commissaires agissent en toute indépendance et avec intégrité. Seuls 7 % sont insatisfaits, et un pourcentage égal est indécis. Par conséquent, nous nous engageons à travailler avec les parties prenantes pour mieux comprendre les préoccupations restantes dans ce domaine et y répondre.</p>
<p>La CEO agit de façon équitable, réfléchie et réceptive lors de l'élaboration de politiques</p> <p>Équitable : 50 % d'avis positifs ▲ 5%</p> <p>Réfléchie : 47 % d'avis positifs ▼ 3%</p> <p>Réceptive : 44 % d'avis positifs ▲ 14%</p>	<p>Bien que des progrès aient été réalisés en ce qui concerne le degré de confiance des parties prenantes dans notre capacité à élaborer des politiques équitables et adaptées, des améliorations supplémentaires s'imposent. Comme indiqué dans notre plan d'activités, nous mobiliserons les parties prenantes conformément à notre cadre de mobilisation des parties prenantes, nous exploiterons les commentaires des parties prenantes après l'événement pour apporter des améliorations dans ce domaine et nous explorerons l'utilisation de la focalisation afin de mieux connaître les possibilités d'amélioration futures.</p>
<p>La CEO agit de manière équitable, réfléchie et réceptive lors des processus décisionnels</p> <p>Équitable : 45 % d'avis positifs ▼ 3%</p> <p>Réfléchie : 51 % d'avis positifs ▲ 6%</p> <p>Réceptive : 37 % d'avis positifs ▲ 7%</p>	<p>Nous avons accordé une importance considérable à la mise en place d'un processus décisionnel équitable, réfléchi et réactif. Bien que des progrès aient été réalisés, les résultats indiquent que des améliorations supplémentaires s'imposent. Comme indiqué dans notre plan d'activités, nous continuerons à examiner le processus d'implication des parties prenantes, à affiner et à surveiller les normes de rendement, à poursuivre l'examen des exigences en matière de rapports et de tenue de dossiers, à améliorer l'utilisation de l'analyse comparative dans les demandes de tarification et à réviser les exigences de dépôt pour les demandes relatives au coût du service pour les grandes entreprises de services publics.</p>

AUDIENCES

Satisfaction globale à l'égard de l'efficacité, de l'efficacé et de l'indépendance des procédures juridictionnelles de la CEO :

Efficience
51% de répondants satisfaits ▲ 17%

Efficacité
28 % de répondants satisfaits ▲ 1 %

Indépendance
49 % de répondants satisfaits ▲ 11%

COMMENTAIRES DES PARTIES PRENANTES	RÉPONSE DE LA CEO
<p>La CEO prend ses décisions en temps opportun</p> <p>53% d'avis positifs ▲ 17%</p> <p>La CEO traite les demandes de manière efficace</p> <p>51% d'avis positifs ▲ 17%</p>	<p>Nous sommes encouragés par les améliorations apportées dans plusieurs domaines du processus d'arbitrage. Pour tirer parti de cet élan à l'avenir, nous continuerons, par le biais des initiatives décrites dans notre plan d'activités et avec l'aide du Comité de modernisation en matière d'arbitrage, à améliorer l'efficacé du processus d'arbitrage tout en veillant à maintenir les pratiques exemplaires et l'équité procédurale.</p> <p>Plusieurs initiatives qui continuent à améliorer l'efficacé et l'efficience des processus d'arbitrage sont en cours, notamment en adaptant les exigences en matière de dépôt, en tirant parti de l'analyse comparative basée sur les activités et les programmes dans le processus décisionnel et en poursuivant les réunions préalables à la demande établies afin de garantir une compréhension commune au début du processus.</p>
<p>La CEO gère efficacement le processus d'implication des parties prenantes</p> <p>28 % d'avis positifs (neutre)</p>	<p>Les parties prenantes jouent un rôle actif et important dans le processus de demande. La CEO a lancé une initiative visant à examiner les processus d'implication des parties prenantes afin de cerner les possibilités d'amélioration de l'efficience et de l'efficacé. Plus précisément, nous utiliserons l'arbitrage actif pour améliorer notre surveillance des processus d'arbitrage, et élaborer de nouvelles orientations afin de garantir que les interventions contribuent de manière significative à ces processus.</p>
<p>La CEO apporte des ajustements aux exigences en matière de dépôt des demandes et ne requiert que les renseignements nécessaires</p> <p>22 % de répondants satisfaits ▲ 4%</p> <p>64 % des répondants indiquent que la plupart de ces exigences sont contraignantes, ce qui représente une hausse de 6 % d'une année à l'autre</p>	<p>Nous reconnaissons que les demandeurs ont soulevé des préoccupations concernant le volume de preuves à déposer avec les demandes tarifaires. En décembre 2021, nous avons répondu en publiant des exigences de dépôt révisées pour les petits distributeurs d'électricité. Nous tiendrons compte de ces changements apportés aux exigences de dépôt des petites entreprises de services publics lorsque nous passerons à la révision des exigences de dépôt pour les grandes entreprises de services publics cette année. En outre, nous nous efforcerons d'améliorer l'utilisation de l'analyse comparative dans les demandes de tarification.</p>

CONSULTATION ET MOBILISATION DES PARTIES PRENANTES

Satisfaction globale à l'égard de la pertinence des activités de consultation et de mobilisation de la CEO :

68% de répondants satisfaits ▲ 22%

COMMENTAIRES DES PARTIES PRENANTES	RÉPONSE DE LA CEO
<p>La CEO se consulte avec les parties prenantes sur les questions stratégiques appropriées</p> <p>54% d'avis positifs</p> <p>▲ 19%</p>	<p>Des progrès notables ont été réalisés dans ce domaine, mais nous restons déterminés à poursuivre les améliorations à l'avenir. Conscients de notre mandat et des besoins du secteur, nous créerons davantage d'opportunités pour des commentaires actifs et un dialogue bilatéral, au sein de notre structure actuelle de comité consultatif des parties prenantes, et nous solliciterons des contributions pour l'établissement de l'ordre du jour. La CEO a l'intention de tenir sa deuxième journée annuelle sur la politique en septembre 2022.</p>
<p>La CEO coordonne les relations avec le gouvernement et d'autres agences pour éviter toute lassitude des parties prenantes</p> <p>40% de répondants satisfaits</p> <p>▲ 17%</p>	<p>Les améliorations apportées à cette mesure reflètent la mise en œuvre de plusieurs initiatives, telles que l'inclusion des dates des projets de politiques sur le site oeb.ca/fr/calendrier, ce qui assure une plus grande transparence pour les participants; une meilleure coordination interne du calendrier entre les dates d'audiences d'arbitrage et les consultations sur les politiques; et une mobilisation accrue de la Société indépendante d'exploitation du réseau d'électricité (SIERE), avec lequel nous avons créé un comité mixte de parties prenantes pour gérer les questions qui se chevauchent.</p> <p>À l'avenir, les améliorations se concentreront, en partie, sur la poursuite de la diligence raisonnable en ce qui concerne la coordination des calendriers, la transparence des dates clés d'un projet et l'utilisation de notre nouvelle plateforme « S'engager avec nous » comme mécanisme d'amélioration de l'échange de renseignements et de connaissances.</p>
<p>La CEO favorise l'innovation dans le secteur énergétique</p> <p>34 % d'avis positifs</p>	<p>L'innovation est une priorité absolue pour les parties prenantes. En conséquence, nous prenons des mesures pour améliorer notre travail en vue de faciliter l'innovation en tirant parti de l'expertise des parties prenantes par le biais du comité Energy [X] Change, en créant un nouveau groupe de travail sur l'innovation du conseil d'administration, en faisant progresser l'Espace innovation et les travaux du groupe de travail sur le cadre pour l'innovation énergétique, et en poursuivant les mobilisations conjointes de la CEO et de la SIERE avec les parties prenantes sur l'intégration des ressources énergétiques distribuées (RED). L'achèvement des travaux découlant de l'examen de la connexion (RED) apportera également un soutien significatif à l'innovation du secteur.</p>

COMMUNICATIONS DE LA CEO

Satisfaction globale à l'égard des voies de communication de la CEO avec les parties prenantes :

65 % d'avis positifs ▲ 15 %

COMMENTAIRES DES PARTIES PRENANTES	RÉPONSE DE LA CEO
<p>La CEO continue d'améliorer la communication numérique</p> <p>Comme en 2020, les parties prenantes de la CEO continuent d'être les plus enclines à préférer les formes électroniques de communication, notamment le courriel (86 %), les webinaires (69 %) et le site Web de la CEO (60 %).</p>	<p>Compte tenu des défis que représente un environnement virtuel, nous sommes particulièrement encouragés par l'amélioration de la satisfaction générale à l'égard de nos canaux de communication. Lancé en 2021, notre nouveau site Web offre des capacités de recherche et de navigation améliorées pour les visiteurs. En 2022, le site comprendra un fil d'actualité amélioré « Quoi de neuf » qui permettra une meilleure adaptation du contenu des abonnés et un meilleur accès aux ensembles de données par l'intermédiaire du site oeb.ca. Conformément à notre stratégie Priorité au numérique, nos processus continueront d'être numérisés et disponibles sur oeb.ca. Nous nous efforcerons également de proposer un mélange d'interactions numériques et en personne, le cas échéant.</p>
<p>La CEO améliore et optimise le système de requête visant les relations industrielles</p>	<p>Dans le cadre d'un examen du système de requête visant les relations industrielles, nous mettons en œuvre des changements pour obtenir des taux de réponse plus élevés qui visent à dépasser les paramètres établis, tout en veillant à ce que les demandes de renseignements qui soulèvent des questions complexes soient évaluées et traitées correctement par le biais d'un processus efficace. Une fois les demandes de renseignements et les questions de conformité plus complexes résolues, nous nous efforcerons de publier des bulletins qui fourniront des conseils à l'ensemble du secteur.</p>

CONCLUSION

La réalisation d'un changement significatif est délibérée, disciplinée, bien planifiée et bien exécutée. Motivée par cet idéal, la CEO a réalisé des progrès depuis le sondage de référence de 2020 et reste engagée à apporter des changements significatifs. La mobilisation efficace des parties prenantes est une pierre angulaire de la modernisation de la CEO et impérative si nous voulons réaliser nos objectifs stratégiques et notre désir de devenir un organisme de réglementation de premier quartile. Par conséquent, nous sommes encouragés de voir que nos résultats pour 2021 montrent des améliorations notables dans la plupart des domaines. Néanmoins, les résultats montrent également qu'il reste beaucoup à faire.

Alors que nous poursuivons notre parcours de modernisation et que nous évoluons pour devenir un organisme de réglementation dans le premier quartile, nous chercherons d'autres possibilités d'amélioration en approfondissant plusieurs résultats. Les commentaires des parties prenantes demeureront également une contribution essentielle. Une fois que suffisamment de temps se sera écoulé pour mesurer les résultats des initiatives et des actions en cours, nous mènerons un nouveau sondage.

Nous tenons à remercier toutes les parties prenantes qui participent à notre parcours de modernisation, en particulier celles qui ont pris le temps de répondre à ce sondage. Vos précieux commentaires et votre collaboration contribueront à informer et à orienter nos efforts de planification à l'avenir. Sans elle, nous ne pouvons pas nous améliorer.



Commission
de l'énergie
de l'Ontario

WWW.OEB.CA/FR