

COMMISSION DE L'ÉNERGIE DE L'ONTARIO

---

# RÉPONSE AUX RÉSULTATS DU SONDAGE IPSOS

FÉVRIER 2023



Commission  
de l'énergie  
de l'Ontario

# RÉSUMÉ DES CONCLUSIONS

---

En novembre 2022, avec le soutien de la société d'études de marché Ipsos, la Commission de l'énergie de l'Ontario (CEO) a invité 214 intervenants du secteur à participer à son troisième sondage en ligne sur la satisfaction des intervenants. L'objectif était d'évaluer les progrès, par rapport à un sondage de référence réalisé en 2020, autour de cinq catégories, à savoir **Confiance, Audiences, Rendement en tant qu'organisme de réglementation, Consultation et engagement envers les intervenants et Communications de la CEO.**

Au total, 54 intervenants ont répondu au sondage, soit un taux de réponse de 25 %. Les personnes interrogées comprenaient des distributeurs et des émetteurs, des détaillants en électricité, des négociants en gaz naturel, des fournisseurs de compteurs divisionnaires, des fournisseurs de stockage, des représentants des consommateurs, ainsi que des associations industrielles et des groupes d'entreprises.

La CEO reconnaît la nécessité d'un engagement efficace et significative des intervenants comme un moyen nécessaire pour atteindre et maintenir ses objectifs stratégiques (évoluer vers un organisme de réglementation du premier quartile, protéger le public, stimuler le rendement du secteur de l'énergie et faciliter l'innovation). Grâce à un effort soutenu et cohérent, des améliorations régulières ont été réalisées par rapport aux mesures de référence. Les points forts du sondage de 2022 sont les suivants :

- **Confiance** - La confiance continue de s'améliorer régulièrement par rapport aux mesures de référence. La plupart des intervenants ont confiance dans le fait que la CEO élabore des politiques adaptées aux besoins (52 %, +22 points), équitables (63 %, +18 points) et bien raisonnées (59 %, +9 points) qui sont dans l'intérêt du public. Ils ont également confiance dans le fait que la CEO rend des décisions adaptées aux besoins (56 %, +26 pts), bien raisonnées (63 %, +18 pts) et équitables (63 %, +15 pts) qui sont dans l'intérêt du public. Parmi les intervenants, les sociétés de distribution locales (SDL) et les intervenants ont donné les notes les plus élevées dans cette catégorie. La confiance globale des intervenants dans les commissaires pour prendre des décisions indépendantes basées sur les demandes et/ou les preuves qui leur sont présentées, une mesure introduite pour la première fois en 2021, est restée forte et constante d'une année sur l'autre à 70 % (+2 pts).
- **Audiences** - Des progrès continuent d'être réalisés pour améliorer le processus d'audience par rapport aux mesures de référence. La plupart des intervenants indiquent qu'une cohérence générale des décisions s'est développée parmi les acteurs du marché (63 %, +19 pts) et que les décisions écrites sont désormais plus claires et plus faciles à comprendre (69 %, +11 pts). Il est important de noter qu'une majorité d'intervenants (56 %, +18 pts) pensent également que la CEO prend ses décisions de manière indépendante. Les intervenants indiquent que les commissaires agissent avec intégrité (72 %, +5 points par rapport à l'année précédente) et font preuve de professionnalisme (70 %, +5 points par rapport à l'année précédente). Les SDL ont fourni les notes les plus élevées pour les mesures de cette catégorie.

- **Rendement en tant qu'organisme de réglementation** - La satisfaction globale des intervenants à l'égard de la CEO est demeurée stable à 46 %, tout en enregistrant des progrès par rapport à un certain nombre de mesures de référence. Une majorité d'intervenants sont satisfaits du rendement de la CEO en ce qui a trait à l'efficience (43 %, +16 pts), suivie de la certitude (57 %, +15 pts), de l'efficacité (57 %, +15 pts), de l'impartialité (48 %, +13 pts), et de l'indépendance (43 %, +8 pts). Parmi les intervenants, une fois de plus, les SDL ont donné des notes plus élevées dans ces domaines.
- **Consultation et engagement envers les intervenants** - À 69 %, la satisfaction générale à l'égard de l'efficacité de la CEO à communiquer avec les intervenants de l'industrie continue de s'améliorer, avec maintenant +19 points par rapport à la mesure de référence. Les SDL ont attribué la note la plus élevée dans ce domaine. À 54 %, les intervenants ont également noté une amélioration continue de nos efforts de communication avec les groupes de consommateurs/communautaires, qui sont maintenant de +14 pts par rapport à la mesure de référence de 2020. Les fournisseurs de compteurs divisionnaires ont attribué la note la plus élevée dans ce domaine. La plupart des intervenants continuent de penser que les différents types de consultation employés par la CEO sont efficaces pour leur permettre de dialoguer avec l'organisation. Les séances numériques sont considérées comme les plus efficaces (61 %), suivies par S'engager avec nous (52 %), les groupes de travail en cours (50 %), et la Journée politique qui, avec 46 %, a connu un gain de +4 points d'une année sur l'autre.
- **Communications de la CEO** - Parmi les personnes qui ont fait des suggestions sur la façon dont la CEO peut améliorer ses communications avec les intervenants de l'industrie, les réponses les plus courantes concernaient le fait d'être plus ouvert au changement et/ou d'agir en fonction des commentaires fournis (9 %), d'accroître la participation aux engagements (7 %), de faire preuve d'une plus grande transparence (6 %) et de réduire le fardeau en priorisant les initiatives (6 %).

Conscients qu'il reste beaucoup à faire, nous continuerons, dans le cadre des meilleures pratiques, à rechercher les possibilités d'amélioration dans les principaux domaines déterminants.

**Sauf indication contraire d'une année sur l'autre, ce rapport compare les résultats aux mesures de référence reçues en 2020.** Les réponses mettent en évidence certaines initiatives qui s'alignent sur notre plan stratégique, notre plan d'entreprise, le plan du commissaire en chef, désormais achevé, et l'initiative « organisme de réglementation de premier ordre ». Les renseignements obtenus grâce à ce sondage serviront une fois de plus à mesurer les améliorations à venir.

# CONFIANCE

**La confiance dans les commissaires de la CEO pour prendre des décisions indépendantes basées sur les demandes/preuves qui leur sont présentées montre une amélioration continue : 70 % (+2 pts d'une année sur l'autre)**

COMMENTAIRES DES PARTIES PRENANTES	RÉPONSE DE LA CEO
<p>J'ai confiance dans le fait que la CEO élabore des politiques qui sont :</p> <p><b>Équitables :</b> <b>63 % (+18 pts)</b></p> <p><b>Bien raisonnées :</b> <b>59 % (+9 pts)</b></p> <p><b>Adaptées aux besoins :</b> <b>52 % (+22 pts)</b></p>	<p>Ayant mis l'accent sur l'élaboration de politiques et de processus décisionnels équitables, bien raisonnés et adaptés aux besoins, nous sommes satisfaits des améliorations réalisées sur ces mesures au cours de l'année de référence et de l'année 2000. Toutefois, la confiance des intervenants dans la capacité de la CEO à élaborer des politiques et à prendre des décisions dans le meilleur intérêt du public a diminué.</p> <p>La confiance est un élément fondamental pour un organisme de réglementation. Pour améliorer ces deux éléments, nous nous concentrerons sur une réglementation qui permette au secteur de l'énergie de rester efficace tout en offrant des choix aux consommateurs d'énergie. Nous continuerons à collaborer avec les intervenants afin de faciliter l'innovation et ne réglementer que lorsque cela est nécessaire. Conformément à notre plan d'entreprise, ce travail comprendra la résilience, la réactivité et l'efficacité des coûts du secteur de la distribution; des projets pilotes de tarification dynamique pour les consommateurs d'électricité de classe B qui ne font pas partie de la GTR; la mise en œuvre d'un plan de tarification ultra-faible pour la nuit; l'intégration des véhicules électriques; et la deuxième phase 2 de l'examen de la fiabilité et de la qualité de l'énergie de la CEO.</p>
<p>J'ai confiance dans le fait que la CEO rend des décisions qui sont :</p> <p><b>Équitables :</b> <b>63 % (+15 pts)</b></p> <p><b>Bien raisonnées :</b> <b>63 % (+18 pts)</b></p> <p><b>Adaptées aux besoins :</b> <b>56 % (+26 pts)</b></p>	<p>Nous examinerons également l'impact des politiques et des décisions sur les consommateurs d'énergie actuels et futurs, y compris les coûts et les avantages à court et à long terme. Ce travail comprendra l'élaboration d'un cadre d'analyse coûts-avantages (ACA) pour les ressources énergétiques distribuées (RED) et d'autres solutions non câblées; l'acquisition de services de développement, de livraison et de gestion pour le POAFE; le soutien à l'expansion de la large bande; et le soutien au travail du groupe d'experts sur l'électrification et la transition énergétique.</p>
<p>Je fais confiance à la CEO pour prendre des décisions sur les tarifs et les systèmes d'électricité et de gaz naturel qui sont dans le meilleur intérêt des Ontariens et des Ontariennes :</p> <p><b>52 % (égal à la mesure de référence)</b></p>	

# AUDIENCES

**La satisfaction générale à l'égard de la capacité de la CEO à prendre des décisions de manière indépendante continue de s'améliorer : 56 % (+18 pts)**

COMMENTAIRES DES PARTIES PRENANTES	RÉPONSE DE LA CEO
<p>Les décisions écrites sont claires et faciles à comprendre :</p> <p><b>69 % (+11 pts)</b></p> <p>Cohérence générale des décisions entre les participants au marché au fil du temps :</p> <p><b>63 % (+19 pts)</b></p> <p>Le personnel répond aux besoins des intervenants en temps utile :</p> <p><b>69 % (+10 pts)</b></p>	<p>Nous avons travaillé fort pour obtenir la clarté et la cohérence des décisions écrites, ainsi que l'équité du processus qui, avec une augmentation de +7 pts par rapport aux résultats de 2021, est revenu à sa mesure de référence. Nous sommes satisfaits des progrès réalisés dans la plupart des domaines du processus juridictionnel.</p> <p>Afin de maintenir et d'améliorer ces progrès, nous continuerons, par le biais d'initiatives décrites dans notre plan d'entreprise, à améliorer le rendement du processus d'adjudication et, conformément à notre Cadre relatif à l'engagement envers les intervenants mis à jour, nous chercherons à nous assurer que nous restons sensibles aux besoins des intervenants.</p>
<p>La satisfaction générale à l'égard des commissaires de la CEO reste forte :</p> <p><b>Intégrité</b> <b>72 % (+5 pts d'une année sur l'autre)</b></p> <p><b>Professionnalisme</b> <b>70 % (+5 pts d'une année sur l'autre)</b></p>	<p>L'indépendance et l'intégrité du commissaire, tout comme la confiance, sont des éléments fondamentaux du processus d'arbitrage, qui est lui-même au cœur du mandat de réglementation de la CEO. Nous sommes très fiers des résultats que les intervenants nous ont accordés par rapport à ces mesures et, par le biais de diverses initiatives conformes à notre plan d'entreprise et à nos documents fondateurs, nous continuerons à travailler dur pour les renforcer à l'avenir.</p>
<p>Le processus d'intervention est efficace :</p> <p><b>30 % (+ 3 pts)</b></p>	<p>Dans le but d'identifier d'autres possibilités d'amélioration, nous continuerons à réaliser les projets décrits dans le Cadre d'examen des processus d'intervention et d'attribution des coûts, qui a identifié des initiatives visant à améliorer le processus d'arbitrage, en particulier le rôle des intervenants dans ce processus.</p>

# RENDEMENT EN TANT QU'ORGANISME DE RÉGLEMENTATION

La satisfaction générale à l'égard de la CEO en tant qu'organisme de réglementation reste stable : 46 % (+9 pts)

COMMENTAIRES DES PARTIES PRENANTES	RÉPONSE DE LA CEO						
<p>La CEO communique avec les intervenants de l'industrie :</p> <p><b>69 % (+19 pts)</b></p> <p>La CEO communique avec les consommateurs et les groupes communautaires :</p> <p><b>54 % (+14 pts)</b></p> <p>La CEO consulte les intervenants en dehors des processus d'audiences :</p> <p><b>56 % (+19 pts)</b></p>	<p>La communication ciblée est l'essence même d'un engagement efficace et significative des intervenants, et nous sommes heureux des améliorations constantes apportées par rapport à ces mesures de référence. Nous chercherons à tirer parti de cette dynamique continue en concentrant nos efforts sur une communication claire, opportune et transparente avec les intervenants. Nous nous engagerons conformément à un Cadre relatif à l'engagement envers les intervenants mis à jour et nous ferons progresser nos approches en matière d'engagement par le biais de canaux tels que S'engager avec nous, Energy [X] Change, le Comité de modernisation de l'arbitrage et notre Journée annuelle sur les politiques, qui créeront tous des occasions de renforcer la contribution des intervenants.</p>						
<p>La CEO respecte les priorités stratégiques :</p> <table border="0"> <tr> <td><b>Efficacité</b> <b>43 % (+16 pts)</b></td> <td><b>Certain</b> <b>57 % (+15 pts)</b></td> </tr> <tr> <td><b>Rendement</b> <b>48 % (+13 pts)</b></td> <td><b>Indépendant</b> <b>43 % (+8 pts)</b></td> </tr> <tr> <td><b>Responsable</b> <b>59 % (+16 pts)</b></td> <td><b>Innovant</b> <b>31 % (-7 pts)</b></td> </tr> </table>	<b>Efficacité</b> <b>43 % (+16 pts)</b>	<b>Certain</b> <b>57 % (+15 pts)</b>	<b>Rendement</b> <b>48 % (+13 pts)</b>	<b>Indépendant</b> <b>43 % (+8 pts)</b>	<b>Responsable</b> <b>59 % (+16 pts)</b>	<b>Innovant</b> <b>31 % (-7 pts)</b>	<p>Nous avons travaillé dur pour atteindre des résultats de rendement qui s'alignent sur notre plan stratégique et nos documents fondateurs. Satisfaits des améliorations démontrées, nous resterons concentrés sur notre rendement opérationnel et assumerons nos responsabilités dans tous les domaines, en particulier en matière de responsabilisation et d'innovation. Bien que nous opérons dans une période de changement sectoriel, nous assumerons la responsabilité de terminer les projets rapidement afin que les intervenants disposent de directives claires lorsqu'elles s'engagent dans les processus de la CEO.</p>
<b>Efficacité</b> <b>43 % (+16 pts)</b>	<b>Certain</b> <b>57 % (+15 pts)</b>						
<b>Rendement</b> <b>48 % (+13 pts)</b>	<b>Indépendant</b> <b>43 % (+8 pts)</b>						
<b>Responsable</b> <b>59 % (+16 pts)</b>	<b>Innovant</b> <b>31 % (-7 pts)</b>						

COMMENTAIRES DES PARTIES PRENANTES	RÉPONSE DE LA CEO
<p>La CEO évolue pour devenir un organisme de réglementation de premier quartile :</p> <p><b>50 % (+8 pts d'une année sur l'autre)</b></p> <p>La CEO protège le public :</p> <p><b>46 % (-8 pts d'une année sur l'autre)</b></p> <p>La CEO encourage l'innovation :</p> <p><b>22 % (-12 pts d'une année sur l'autre)</b></p>	<p>Si les intervenants sont de plus en plus satisfaits de nos efforts pour devenir un organisme de réglementation du premier quartile, il reste encore du travail à faire.</p> <p>En ce qui concerne la protection du public, nous tiendrons compte des impacts sur les consommateurs d'énergie actuels et futurs, y compris les coûts et les avantages à court et à long terme; nous nous attacherons à ce que les consommateurs reçoivent le bon niveau de service au bon tarif; nous travaillerons en partenariat pour tenir les consommateurs informés de leurs factures d'énergie, des programmes de protection des consommateurs, de leurs choix et des changements qui peuvent les affecter; et nous encouragerons une culture de conformité des services publics.</p> <p>En ce qui concerne la promotion de l'innovation, nous continuerons à collaborer avec le secteur sur la voie à suivre. Conformément à notre plan d'entreprise, cela comprendra la fourniture d'une orientation consolidée sur l'utilisation de solutions de rechange non filaires, la poursuite de l'examen des connexions de RÉD, la mise en œuvre de la conservation, l'exploitation du bac à sable de l'innovation de la CEO, les changements réglementaires en matière de facturation nette et la progression de la stratégie « Le numérique d'abord » de la CEO.</p>

# CONSULTATION ET ENGAGEMENT ENVERS LES INTERVENANTS

**La pertinence globale des activités d'engagement de la CEO reste bien supérieure à la mesure de référence : 65 % (+19 pts)**

COMMENTAIRES DES PARTIES PRENANTES	RÉPONSE DE LA CEO
<p>Les communications sur les activités de consultation sont significatives et pertinentes pour les intervenants :</p> <p><b>65 % (nouveau)</b></p> <p>Fournir des communications régulières aux intervenants en ce qui concerne les activités de consultation :</p> <p><b>61 % (nouveau)</b></p>	<p>Après avoir connu une amélioration dans presque tous les domaines l'année dernière, le rendement en matière d'engagement envers les intervenants a été largement maintenu et reste bien au-dessus des mesures de référence.</p> <p>Nous sommes heureux de savoir que les intervenants trouvent nos activités de consultation significatives et pertinentes, et qu'ils estiment que nous le faisons avec un certain degré de cohérence et en incluant un équilibre des acteurs du secteur de l'énergie. Nous sommes également heureux de constater que notre plateforme en ligne « S'engager avec nous » figure parmi les canaux dont l'efficacité a été jugée élevée. Toutefois, comme toujours, il reste de la place pour une amélioration continue.</p>
<p>Coordination des activités d'engagement avec d'autres acteurs du secteur de l'énergie :</p> <p><b>48 % (+25 pts)</b></p> <p>Partager le retour d'information des activités de consultation dans un délai raisonnable :</p> <p><b>56 % (+20 pts)</b></p>	<p>Les intervenants restent plus critiques à l'égard de la fréquence et du volume des projets dans lesquels nous nous engageons, et les commentaires textuels indiquent un désir de se concentrer davantage sur les travaux liés à l'innovation et à la transition énergétique.</p>
<p>Les canaux de communication efficaces comprennent :</p> <p><b>Séances numériques 61 %</b>  <b>S'engager avec nous 52 % (nouveau)</b>  <b>Groupes de travail 50 %</b></p>	<p>Pour l'avenir, l'engagement envers les intervenants de la CEO continuera d'être une priorité et, dans la mesure du possible, nous chercherons à répondre aux priorités des intervenants en matière d'innovation.</p>
<p>Veiller à ce que la fréquence de l'engagement ne soit pas trop contraignante :</p> <p><b>48 % (+3 pts)</b></p> <p>Consulter les intervenants sur les bonnes questions politiques :</p> <p><b>50 % (+17 pts)</b></p>	<p>Pour l'avenir, l'engagement envers les intervenants de la CEO continuera d'être une priorité et, dans la mesure du possible, nous chercherons à répondre aux priorités des intervenants en matière d'innovation.</p>



# COMMUNICATIONS DE LA CEO

**Méthodes préférées d'engagement opérationnel avec la CEO :**  
**Virtuel : 46 % c. Hybride (virtuel et en personne) : 38 %**

COMMENTAIRES DES PARTIES PRENANTES	RÉPONSE DE LA CEO
<p>Une nouvelle mesure ajoutée au sondage de cette année, les engagements que les intervenants favorisent dans un environnement virtuel incluent :</p> <p><b>Réunions préalables au dépôt : 63 %</b>  <b>Fiches de suivi des décisions : 56 %</b>  <b>Conférences techniques : 48 %</b>  <b>Règlements : 44 %</b>  <b>Comités permanents : 43 %</b>  <b>Journée sur les politiques : 41 %</b>  <b>Audiences orales : 37 %</b></p> <p>Engagements qui privilégient un environnement hybride :</p> <p><b>Groupes de travail : 50 %</b></p>	<p>Dans sept des huit domaines mesurés, la plupart des intervenants préfèrent nettement un environnement virtuel, suivi d'un environnement hybride. Un environnement en personne était moins préféré que le virtuel ou l'hybride.</p> <p>Nous sommes heureux, compte tenu de notre volonté de modernisation, que les initiatives associées à notre stratégie « Le numérique d'abord » aient été largement bien accueillies. Conformément aux travaux en cours associés à cette stratégie, les améliorations et les perfectionnements de ces domaines mesurés se poursuivront en même temps que d'autres processus continueront d'être numérisés et rendus disponibles sur <a href="http://oeb.ca/fr">oeb.ca/fr</a>.</p>
<p>Satisfaction à l'égard de l'initiative « Le numérique d'abord » de la CEO :</p> <p><b>Calendrier réglementaire : 78 %</b>  <b>Remplissage électronique des requêtes tarifaires : 73 %</b>  <b>Carte interactive de la zone de service des services publics : 67 %</b>  <b>Refonte du site web : 65 %</b>  <b>Plateforme S'engager avec nous : 63 %</b>  <b>Portail des permis : 62 %</b>  <b>Exigences en matière de rapport et de tenue de dossiers : 55 %</b>  <b>Portail de demande de remboursement des intervenants : 44 %</b></p>	

# CONCLUSION

---

Au cours de cette troisième année de mesure des impressions des intervenants concernant le rendement de la CEO, cette dernière a progressé par rapport aux résultats du sondage de référence de 2020, ce qui nous encourage à continuer à montrer une amélioration globale constante et soutenue. Néanmoins, reconnaissant qu'il y a beaucoup de travail à faire, nous restons engagés dans une démarche d'amélioration continue à l'appui de nos objectifs stratégiques et dans la volonté d'apporter des changements significatifs et durables.

L'engagement efficace des intervenants a été la pierre angulaire de notre évolution, et il en sera ainsi alors que nous poursuivons notre évolution vers un organisme de réglementation de premier quartile et que nous naviguons dans la transition du secteur de l'énergie qui se déroule actuellement en Ontario. Il est impératif que nous travaillions en collaboration avec le secteur si nous souhaitons réussir ce qui ne peut être décrit que comme une transformation multigénérationnelle de notre secteur. Un retour d'information ouvert et transparent ainsi que la participation du secteur resteront essentiels à mesure que nous avancerons.

La CEO tient à remercier et à exprimer sa gratitude à ses précieux partenaires intervenants sans lesquels nous ne pourrions pas nous améliorer grâce à leurs commentaires ouverts et honnêtes. Comme toujours, votre contribution collective nous aidera à affiner notre planification et nos processus à l'avenir, alors que nous travaillons ensemble pour mener à bien la transition énergétique qui nous attend.



Commission  
de l'énergie  
de l'Ontario

---

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