



COMMISSION  
DE L'ÉNERGIE  
DE L'ONTARIO

---

# Réponse de la CEO aux résultats du sondage Ipsos

---

# CONTEXTE

---

À la fin de l'année 2020, la CEO a mené un sondage en ligne auprès de 255 parties prenantes, dans le cadre duquel la société de recherche commerciale Ipsos a fourni un appui en matière de conception et d'élaboration. Parmi les parties prenantes interrogées figuraient des distributeurs de gaz naturel et d'électricité, des transporteurs, des détaillants, des négociants, des fournisseurs de compteur individuel, des prestataires de stockage, et d'autres intervenants, associations professionnelles et groupes commerciaux. Au total, 113 parties prenantes ont répondu au sondage, ce qui représente un taux de réponse de 44 pour cent.

Ce sondage visait à obtenir les rétroactions des parties prenantes afin d'établir un niveau de rendement de référence qui permettrait d'élaborer une analyse des lacunes et servirait de point de départ pour évaluer les améliorations à venir de la CEO. La réponse de la CEO comprend 14 observations tirées des commentaires formulés, qui sont réparties dans cinq catégories différentes : **1) Rendement en tant qu'organisme de réglementation;** **2) Confiance;** **3) Audiences;** **4) Consultation et mobilisation des parties prenantes;** **et 5) Communications de la CEO.** Une réponse de la CEO a été préparée pour chaque observation et des initiatives ont été établies pour chacune d'entre elles, dont plusieurs s'alignent sur notre plan d'activités, notre initiative visant à devenir un organisme de réglementation dans le premier quartile, et notre plan stratégique.

Les commentaires des parties prenantes sont essentiels, car ils nous permettront d'instaurer efficacement une CEO modernisée et d'orienter l'élaboration de nouveaux indicateurs clés de rendement axés sur la durée du cycle décisionnel, l'excellence organisationnelle et la satisfaction des partenaires.

# RENDEMENT EN TANT QU'ORGANISME DE RÉGLEMENTATION

## Satisfaction globale envers la CEO à titre d'organisme de réglementation : 37 % de répondants satisfaits

### COMMENTAIRES DES PARTIES PRENANTES

La CEO s'acquitte de ses responsabilités

- **46 % de répondants satisfaits**

La CEO se consulte avec les parties prenantes en dehors du processus d'arbitrage officiel

- **37 % de répondants satisfaits**

La CEO est efficace sur le plan opérationnel

- **35 % de répondants satisfaits**

### RÉPONSE DE LA CEO

La CEO communique promptement, clairement, en temps opportun et de façon transparente avec les parties prenantes, notamment sur la manière dont les processus et les politiques réglementaires permettent à l'organisme de remplir son mandat.

La CEO est déterminée à renforcer les protocoles de communication avec les partenaires externes et à entreprendre des améliorations de son site Web, comme elle s'y est engagée dans son plan d'activités 2021-2024.

La CEO concrétisera de nouvelles approches visant à améliorer et rehausser la collaboration avec les parties prenantes en dehors des processus d'arbitrage.

La CEO établira des réunions préalables et des séances de compte rendu avec les services publics pour les demandes majeures. Les commissaires participeront également à la séance d'orientation des requérants et la CEO souhaite mettre sur pied un Comité de modernisation en matière d'arbitrage.

La CEO passe en revue son cadre de gestion du rendement interne. Les ICR existants seront étudiés et révisés, et de nouveaux ICR seront créés. Cette démarche fait partie de notre cycle d'amélioration continue.

La CEO s'efforcera d'atteindre les résultats en matière de rendement indiqués dans le prochain plan stratégique et de respecter ses engagements énoncés dans le rapport « Organisme de réglementation dans le premier quartile ».

# 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 : 52 % d'avis positifs

### COMMENTAIRES DES PARTIES PRENANTES

La CEO prend des décisions de façon indépendante

- **38 % des répondants sont d'accord**

La CEO agit de façon équitable, réfléchi et réceptive lors de l'élaboration de politiques

- **Équitable – 45 % d'avis positifs**
- **Réfléchi – 50 % d'avis positifs**
- **Réceptive – 30 % d'avis positifs**

### RÉPONSE DE LA CEO

La *Loi de 1998 sur la Commission de l'énergie de l'Ontario* et le nouveau protocole d'entente conclu entre le ministre de l'Énergie, du Développement du Nord et des Mines et le président de la CEO témoignent de l'indépendance de l'organisme à l'égard de questions d'arbitrage en particulier. Une formation plus poussée des commissaires sera également mise en place dans le cadre du plan du commissaire en chef.

La CEO fera preuve de transparence au sujet des principaux facteurs conduisant à l'élaboration de politiques (p. ex. élaboration motivée par une directive gouvernementale ou créé à l'interne). Par ailleurs, l'organisme veillera à ce que les plans de projets et de consultation sur des directives soient rendus publics au besoin, afin d'assurer la traçabilité de l'opération.

La CEO exposera clairement le but, les objectifs et la portée de nouvelles politiques lors de leur élaboration, et se concertera avec les parties prenantes sur les priorités stratégiques. La CEO met actuellement en place un cadre renforcé de mobilisation des parties prenantes pour s'assurer qu'elles sont informées et consultées, et que leurs observations sont entendues et prises en compte.

Comme indiqué dans le plan d'activités et le rapport « Organisme réglementaire dans le premier quartile », un guide de mobilisation sera également produit et renfermera les principes et les possibilités d'échanges sur les questions stratégiques.

La CEO instaurera une Journée annuelle sur la politique pour obtenir l'avis des parties prenantes sur l'établissement des priorités en matière de politiques, ainsi que des commentaires sur la planification opérationnelle et stratégique.

### COMMENTAIRES DES PARTIES PRENANTES

La CEO agit de manière équitable, réfléchie et réceptive lors des processus décisionnels

- **Équitable – 47 % d’avis positifs**
- **Réfléchie – 45 % d’avis positifs**
- **Réceptive – 30 % d’avis positifs**

### RÉPONSE DE LA CEO

La CEO continuera de veiller à ce que des pratiques exemplaires et l’impartialité procédurale soient observées, tout en améliorant l’efficacité du processus d’arbitrage.

La CEO passera en revue et améliorera les documents de protocole internes concernant les rôles et les responsabilités des commissaires, du personnel de la CEO et des parties dans le cadre d’une procédure, pour s’assurer que toutes les personnes impliquées comprennent clairement les responsabilités pour chaque étape du processus réglementaire.

## AUDIENCES

**Satisfaction globale à l’égard de l’efficacité, de l’efficacité et de l’indépendance des procédures d’arbitrage de la CEO :**  
**Efficacité – 27 % de répondants satisfaits, Efficacité – 34 % de répondants satisfaits, Indépendance – 38 % de répondants satisfaits**

### COMMENTAIRES DES PARTIES PRENANTES

La CEO prend des décisions en temps opportun

- **37 % d’avis positifs**

La CEO traite les demandes de manière efficace

- **33 % d’avis positifs**

### RÉPONSE DE LA CEO

La CEO continuera d’améliorer l’efficacité du processus d’arbitrage tout en garantissant des pratiques exemplaires et l’impartialité des procédures.

Plusieurs initiatives sont déjà en cours ou en phase de planification dans le cadre du plan du commissaire en chef. Voici quelques exemples : mise en oeuvre de programmes pilotes pour permettre aux parties prenantes de suivre les procédures et la date de décision prévue, mise en oeuvre d’un système optimisé de prévision de la charge de travail et des ressources du commissaire.

La CEO prend des décisions en temps opportun

- **27 % d’avis positifs**

La CEO passera en revue les processus d’implication des intervenants pour cibler les occasions de donner effet aux gains d’efficacité et s’assurer que le processus confère un avantage considérable, tout en garantissant une large représentation.

Comme indiqué dans le plan du commissaire en chef, des

## COMMENTAIRES DES PARTIES PRENANTES

## RÉPONSE DE LA CEO

travaux sont en cours pour définir l'intérêt « substantiel » d'intervenir dans les procédures. Un contrôle de la compétence sera également réalisé pour éclairer des stratégies d'amélioration et des occasions de réduire le chevauchement et le double emploi.

La CEO apporte des ajustements aux exigences en matière de dépôt des demandes et ne requiert que les renseignements nécessaires

- **18 % de répondants satisfaits**
- **58 % des répondants indiquent que la plupart de ces exigences sont contraignantes**

La CEO tiendra compte de stratégies pour atténuer les exigences en matière de dépôt et pour éviter le double emploi et le chevauchement des renseignements à soumettre.

Des efforts sont entrepris afin d'adapter le processus de demande à la taille de l'entreprise locale de distribution et de réduire les coûts pour les consommateurs finaux. La CEO cherche également à évaluer la possibilité d'un recours accru aux données fournies dans le cadre de la présentation des rapports et de la tenue de dossiers pour les requêtes de tarifs non préférentiels.

# CONSULTATION ET MOBILISATION DES PARTIES PRENANTES

**Satisfaction globale à l'égard de la pertinence des activités de consultation et de mobilisation de la CEO : 46 % d'avis positifs**

## COMMENTAIRES DES PARTIES PRENANTES

## RÉPONSE DE LA CEO

La CEO se consulte avec les parties prenantes sur les questions stratégiques appropriées

- **33 % d'avis positifs**

La CEO établira un cadre pour assurer la gouvernance à l'échelle de l'entreprise de la mobilisation des parties prenantes, en vue d'améliorer la transparence globale et la satisfaction des partenaires.

La CEO mettra au point une Journée annuelle de la politique aux fins de consultation des parties prenantes sur les domaines prioritaires.

La CEO coordonne les relations avec le gouvernement et d'autres

La CEO concrétisera un Cadre de mobilisation des parties prenantes qui proposera un calendrier efficace tout en

## COMMENTAIRES DES PARTIES PRENANTES

agences pour éviter toute lassitude des parties prenantes.

- **23 % d'avis positifs**

La CEO favorise l'innovation dans le secteur énergétique

- **16 % d'avis positifs**

## RÉPONSE DE LA CEO

éliminant le chevauchement des efforts de participation.

La CEO créera une page Web dédiée aux parties prenantes, ainsi qu'un calendrier des engagements et des consultations des partenaires.

La CEO collaborera avec les parties prenantes pour faciliter l'innovation et ne réglementera que lorsque c'est nécessaire. Les projets mentionnés dans le plan d'activités seront considérés comme prioritaires et mis en oeuvre.

Parmi les projets figurent : cadre pour l'innovation énergétique : ressources distribuées et incitatifs des services publics; connexions des ressources énergétiques distribuées; mise en oeuvre d'améliorations au processus de planification régionale; et, renouvellement et optimisation de l'Espace Innovation.

# COMMUNICATIONS DE LA CEO

## Satisfaction globale à l'égard des voies de communication de la CEO avec les parties prenantes : 50 % d'avis positifs

### COMMENTAIRES DES PARTIES PRENANTES

La CEO continue d'améliorer la communication numérique

- **93 % des parties prenantes préfèrent des communications appropriées par le biais de formulaires électroniques**

La CEO améliore et optimise le système de requête visant les relations industrielles

- **Commentaires des participants**

### RÉPONSE DE LA CEO

La CEO poursuivra les améliorations numériques dans la mesure du possible.

Conformément au plan d'activités, la CEO visera à automatiser le processus d'octroi de permis et les demandes d'établissement des tarifs préférentiels.

La CEO a récemment conduit une vérification interne du système de requête visant les relations industrielles, passera en revue les recommandations et en tiendra compte le cas échéant.

# CONCLUSION

---

Le sondage Ipsos 2020 mené auprès des parties prenantes brosse un tableau plutôt sombre des lacunes perçues de la CEO. Tout comme le rapport du Comité consultatif d'experts pour la modernisation, les résultats du sondage invitent clairement au changement et nécessiteront des actions réfléchies et bien fondées pour combler les lacunes et les insuffisances de l'organisme. Dans le cadre d'une analyse détaillée des résultats du sondage, la CEO a mis au point un plan concret pour aller de l'avant dans cinq domaines prioritaires clés. La CEO est déterminée à obtenir des connaissances approfondies auprès des parties prenantes, et ce sondage sera renouvelé à la fin de 2021 et de 2022 pour évaluer les résultats des initiatives et des actions en cours.

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

