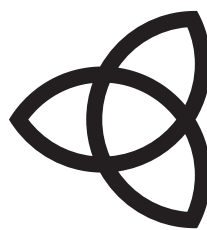


PLAN STRATÉGIQUE

2021/22
2025/26



COMMISSION
DE L'ÉNERGIE
DE L'ONTARIO

TABLE DES MATIÈRES

3	AVANT-PROPOS DU PRÉSIDENT ET DE LA DIRECTRICE GÉNÉRALE
5	NOTRE PLACE DANS LE SECTEUR DE L'ÉNERGIE DE L'ONTARIO
8	INTRODUCTION Vision, mission, objectif 9 Valeurs 10
11	PERSPECTIVES À LONG TERME – TENDANCES DU SECTEUR Décentralisation et ressources énergétiques distribuées 13 Profils des consommateurs 13 Électrification 14 Changement climatique et décarbonisation 14 Incertitude croissante 15
16	THÈMES STRATÉGIQUES
19	PRÉSENTATION DES VALEURS PUBLIQUES – NOS OBJECTIFS STRATÉGIQUES Évoluer pour devenir un organisme de réglementation du premier quartile 21 Protection du public 23 Favoriser le rendement du secteur de l'énergie 25 Faciliter l'innovation 27
29	MESURER ET COMMUNIQUER LES RÉSULTATS Évoluer vers un organisme de réglementation du premier quartile 31 Protection du public 32 Favoriser le rendement du secteur de l'énergie 33 Faciliter l'innovation 34

AVANT-PROPOS

DU PRÉSIDENT ET DE LA DIRECTRICE GÉNÉRALE

Le changement significatif n'est pas aléatoire. Ce n'est pas une coïncidence. Il est réfléchi et discipliné, bien planifié et bien exécuté. Il exige des objectifs et des protocoles très précis, ainsi qu'un processus clairement établi pour atteindre les objectifs et les mécanismes de correction de trajectoire s'il y a lieu. Le présent plan stratégique est un document de planification essentiel pour décrire et communiquer les objectifs à long terme de la Commission de l'énergie de l'Ontario (CEO) et la façon dont nous les atteindrons au cours des cinq prochaines années. Conformément au plan stratégique, notre plan d'activité annuel fournira chaque année des détails clairs sur ce que nous allons entreprendre, avec des objectifs et des protocoles précis.

Le rapport final du comité de modernisation de la CEO fait état d'un appel sans équivoque à la transformation et la CEO doit relever ce défi. Nous devons offrir notre participation pour soutenir l'évolution du secteur énergétique de l'Ontario et

apporter une contribution positive dans la vie des gens qui vivent et travaillent ici.

Il s'agit notamment de veiller à ce que les peuples autochtones, les Premières nations, Inuits et Métis, aient la possibilité de participer pleinement. Nous nous réjouissons de cette participation active dans tout ce que nous faisons, y compris les audiences, les processus et le travail politique de la CEO pour assurer que les voix autochtones sont entendues et prises en compte.

Nous travaillerons avec le secteur pour encourager l'innovation et adopter la technologie afin de soutenir la fiabilité,

la durabilité et les valeurs à long terme. Il s'agit d'un changement durable, économiquement sain et respectueux de l'environnement, au bénéfice des consommateurs et de l'industrie. La CEO doit également être prévoyante et à l'écoute de l'industrie à mesure que les technologies énergétiques continuent d'évoluer et permettent des solutions plus locales. Nous reconnaissons que les consommateurs ne sont pas tous pareils et nous ne les traiterons pas comme tels. Ils sont de grande taille et plus petits. Ils sont industriels, commerciaux et résidentiels. Ils ont des besoins différents. Certains sont avides de nouvelles technologies et d'innovations. D'autres recherchent la cohérence et la stabilité.

Pour réaliser les changements établis dans ce plan stratégique quinquennal, la CEO favorisera une culture ouverte, accessible et collaborative, axée sur l'amélioration et l'innovation constantes dans notre propre travail. Nous ne prétendons pas avoir toutes les réponses et nous aborderons le rôle d'organisme de réglementation économique du secteur énergétique de l'Ontario avec humilité et discipline. Nous mettons l'accent sur les résultats et la gestion de notre rendement. Au fur et à mesure de l'évolution des mesures et des résultats, nous améliorerons continuellement nos hypothèses. Nous ne sommes pas limités par les solutions traditionnelles et restons ouverts aux conseils des experts du secteur. Nous sommes accessibles et nous avons la confiance nécessaire pour collaborer avec les intervenants sans compromettre notre

indépendance. Nous sommes déterminés à faire en sorte que la CEO devienne un organisme de réglementation de premier quartile. Nous sommes également innovants et abordons notre rôle avec un état d'esprit axé sur le numérique et en donnant la priorité à l'innovation dans notre propre travail, tout en facilitant l'innovation dans le secteur.

Nous prenons, et continuerons de prendre, des mesures décisives pour moderniser la CEO et offrir des valeurs publiques. Cela implique une réelle collaboration avec le secteur en mettant l'accent sur une amélioration constante à l'interne. Pour être efficaces, nous établirons des priorités dans notre travail et nous serons souples et proactifs pour mettre l'accent sur les bonnes choses au bon moment.

Les grands changements constituent un défi, mais ils sont également gratifiants lorsqu'ils sont bien menés. Ce plan stratégique quinquennal décrit la façon dont nous allons relever ce défi. Nous serons de la partie pour veiller à ce que les contribuables en aient pour leur argent, que des investissements appropriés soient réalisés et que les consommateurs soient protégés. Nous nous effacerons lorsqu'il est dans l'intérêt public de le faire. Nous rechercherons en permanence les possibilités de simplifier les processus. Nous continuerons à assurer le rendement des services publics réglementés et à faciliter l'adoption de l'innovation et des nouvelles technologies.

Richard Dicerni
Président

Susanna Zagar
Directrice générale



NOTRE PLACE DANS
LE SECTEUR
ÉNERGÉTIQUE DE
L'ONTARIO

Le secteur énergétique de l'Ontario est un écosystème, un réseau complexe d'organisations qui fonctionnent ensemble pour alimenter l'Ontario en électricité. En tant qu'organisme de réglementation indépendant du secteur, la CEO protège les intérêts de millions de consommateurs d'électricité et de gaz naturel et supervise les entités qui produisent, transportent et distribuent l'énergie dans la province. Nous nous efforçons d'être un organisme de réglementation économique efficace, qui a la confiance de la communauté réglementée et du public que nous servons. Nos efforts portent principalement sur le renforcement de la confiance du public, la promotion de la transparence et la responsabilité dans le processus décisionnel et sur l'offre d'une valeur publique à la population de l'Ontario, tout en maintenant l'intégrité du processus juridictionnel indépendant. Nous devons penser à long terme, en gardant la sécurité énergétique à l'esprit tout en anticipant ce dont le secteur a besoin de la part de l'organisme de réglementation, non seulement aujourd'hui, mais aussi pour un avenir meilleur. Cela signifie qu'il faut faciliter l'innovation significative des services publics et protéger les consommateurs à mesure que le secteur innove. Pour ce faire, nous penserons à long terme à notre économie, à l'environnement, à la société, à la sûreté et à la sécurité lorsque nous prendrons des décisions opportunes, équilibrées et raisonnées. Dans le cadre de son rôle, la CEO sera réactive, numérique, adaptable, agile et progressive dans la réalisation de ses objectifs législatifs ci-dessous.

ÉLECTRICITÉ

- Informer les consommateurs et protéger leurs intérêts en ce qui concerne les prix et le caractère adéquat, la fiabilité et la qualité du service d'électricité.
- Promouvoir l'efficacité économique et la rentabilité de la production, de la transmission, de la distribution, de la vente et de la gestion de la demande d'électricité et de faciliter le maintien d'une industrie de l'électricité financièrement viable.
- Promouvoir la conservation de l'électricité et la gestion de la demande d'une manière compatible avec les politiques du gouvernement de l'Ontario, y compris en tenant compte de la situation économique du consommateur.
- Favoriser l'innovation dans le secteur de l'électricité.

GAZ NATUREL

- Favoriser la concurrence dans la vente de gaz aux utilisateurs.
- Informer les consommateurs et protéger leurs intérêts en ce qui concerne les prix, la fiabilité et la qualité du service du gaz.
- Faciliter l'expansion rationnelle des systèmes de transmission et de distribution.
- Faciliter le développement rationnel et l'exploitation sûre du stockage de gaz.
- Promouvoir les économies d'énergie et l'efficacité énergétique conformément aux politiques du gouvernement de l'Ontario, notamment en tenant compte de la situation économique du consommateur.
- Faciliter le maintien d'une industrie gazière financièrement viable pour le transport, la distribution et le stockage du gaz.
- Promouvoir la communication au sein de l'industrie du gaz.



INTRODUCTION

VISION, MISSION, OBJECTIF

Guidée par des énoncés clairs de vision, de mission, d'objectif et de valeurs, la CEO favorisera le changement et se modernisera dans la poursuite de son mandat et la prestation de valeurs publiques pour les Ontariens. Notre vision améliore la qualité de vie en réglementant la fourniture d'énergie par les services publics d'une manière qui soit sûre, fiable et abordable. Notre mission donne la priorité aux valeurs publiques. Notre objectif est de soutenir les consommateurs industriels, commerciaux et résidentiels. Nos valeurs expriment la façon dont nous serons responsables, transparents, motivés et réfléchis alors que nous travaillons fort, menons les bonnes actions et offrons de la valeur à la population de l'Ontario.

VISION

Être un organisme de réglementation fiable et reconnu pour favoriser la croissance économique de l'Ontario et améliorer la qualité de vie de la population de la province qui mérite une énergie sûre, fiable et abordable.

MISSION

Offrir une valeur publique par une réglementation prudente et un processus décisionnel indépendant, qui contribue au développement économique, social et environnemental de l'Ontario.

OBJECTIF

Superviser les marchés provinciaux de l'énergie, protéger les intérêts des particuliers et soutenir l'avancement collectif des habitants de l'Ontario.

VALUES

RESPONSABILITÉ

Nous sommes responsables, envers la population que nous servons, de l'intégrité de la gouvernance, de la clarté des processus et de l'indépendance de la prise de décision.

TRANSPARENCE


Nous sommes transparents dans l'établissement des objectifs, la mesure des résultats et le compte rendu de notre rendement à nos intervenants et au public.

MOTIVATION

Nous sommes motivés par la volonté d'accomplir les bonnes actions, de travailler fort et d'offrir une valeur ajoutée à la population de l'Ontario et au secteur énergétique en constante évolution que nous réglementons.

RÉFLEXION

Nous abordons chaque jour de manière réfléchie et assurons une gestion prudente de l'un des secteurs énergétiques les plus complexes et les plus productifs au monde.



PERSPECTIVES À PLUS
LONG TERME
TENDANCES
SECTORIELLES

Les secteurs de l'électricité et du gaz naturel de l'Ontario connaissent une série de changements sans précédent qui sont le résultat de l'intersection de plusieurs tendances clés. La décentralisation des ressources énergétiques et l'adoption de ressources énergétiques distribuées (RED), qui permettent de produire, de distribuer et de consommer l'énergie de manière inédite, sont en plein essor, une tendance soutenue et accélérée par l'innovation technologique et la numérisation de l'information. Bien que la plupart des consommateurs soient encore principalement préoccupés par le coût et la fiabilité de l'énergie qu'ils consomment, les préoccupations relatives aux changements climatiques motivent les choix de certains consommateurs. Par conséquent, ils souhaitent avoir plus de choix pour leur approvisionnement en énergie. Ces tendances façonnent l'évolution du secteur de l'énergie et ont le potentiel de changer le système énergétique de l'Ontario, comme l'électrification des transports et du chauffage. Bien que le calendrier de ces changements ne soit pas clair, il y a des implications évidentes pour tous les intervenants du secteur de l'énergie, y compris tous les types de consommateurs, les producteurs, les services publics réglementés, les entreprises non réglementées du secteur de l'énergie, le gouvernement et la CEO. Ces tendances détermineront les priorités de la CEO au cours des cinq prochaines années et constituent la base sur laquelle ce plan a été créé.

- DÉCENTRALISATION ET RESSOURCES ÉNERGÉTIQUES DISTRIBUÉES
- PROFILS DES CONSOMMATEURS
- ÉLECTRIFICATION
- CHANGEMENTS CLIMATIQUES ET DÉCARBONISATION
- INCERTITUDE CROISSANTE

DÉCENTRALISATION ET RESSOURCES ÉNERGÉTIQUES DISTRIBUÉES

Les RED et les services connexes sont de plus en plus répandus, bien que le rythme d'adoption en Ontario demeure incertain. En raison de l'établissement croissant des RED, le réseau électrique de l'Ontario commence à passer d'un système de production centralisée d'électricité à sens unique à un système plus complexe où l'électricité et les données circulent de manière bidirectionnelle entre le réseau et les consommateurs. En raison de leur nature décentralisée, les RED permettent le développement de nouveaux modèles commerciaux et de nouvelles sources de revenus dans le secteur, même si l'éventail des possibilités sera influencé par les incitatifs, tant explicites qu'implicites, pour les différents intervenants du secteur de l'énergie. Des modèles commerciaux et des flux de revenus en évolution augmentent l'importance de la transparence pour les intervenants du secteur de l'énergie - y compris les services publics réglementés, les clients et les autres intervenants - pour comprendre les « règles du jeu » pour les RED. Ceci est vrai tant pour les intervenants intéressés par les occasions émergentes sur les marchés privés que pour les services publics réglementés, qui sont confrontés à des pressions pour évoluer et potentiellement assumer de nouveaux rôles, comme celui d'opérateur de système. Certaines de ces règles et exigences seront établies par la CEO, mais le rôle du ministère de l'Énergie, du Développement du Nord et des Mines, du gouvernement et de la Société indépendante d'exploitation du réseau d'électricité sera également important. L'intégration croissante des RED peut également être source d'incertitude pour la planification du système et mettre en évidence la nécessité d'une coordination accrue entre le réseau de transport et de distribution d'électricité. Un passage important de ressources centralisées à des ressources décentralisées peut également s'accompagner d'un risque d'actifs délaissés et de coûts associés, bien que l'on ne sache pas dans quelle mesure ce risque peut être compensé par l'électrification.

PROFILS DES CONSOMMATEURS

Les consommateurs d'énergie apprécient une énergie fiable à un coût raisonnable. Cependant, les consommateurs d'énergie de l'Ontario ne sont pas tous pareils. Les consommateurs à l'intérieur et à l'extérieur des catégories tarifaires ont des besoins et des intérêts différents en matière de services énergétiques. Certains consommateurs sont extrêmement vulnérables aux augmentations de prix. D'autres sont intéressés par le choix et sont désireux et capables de rechercher des options pour gérer leur consommation d'énergie et/ou produire leur propre électricité. Compte tenu de la sensibilité des équipements de fabrication informatisés, certaines entreprises accordent de plus en plus d'importance à un haut niveau de fiabilité. De nombreux consommateurs souhaitent

simplement disposer d'une énergie fiable au moindre coût. En plus de cette diversité de besoins, les consommateurs sont affectés par la baisse des coûts des RED, la capacité d'autoproduction et de stockage de l'électricité, un monde de plus en plus numérisé et connecté où les services deviennent plus pratiques, et une préoccupation croissante pour le changement climatique et les énergies propres. Les nouvelles attentes des consommateurs peuvent encourager les services publics réglementés et les entreprises non réglementées à développer de nouveaux produits et de nouvelles offres de services. De même, en raison de la diversité des besoins et des intérêts des consommateurs, des solutions réglementaires souples seront nécessaires, y compris pour les consommateurs qui privilégient la simplicité.

ÉLECTRIFICATION

En réponse aux engagements accrus en matière de décarbonisation, les échéanciers pour l'électrification des transports et du chauffage pourraient être accélérés, bien que le rythme de déploiement en Ontario demeure incertain. L'électrification des transports, en particulier, a suscité davantage d'attention et de soutien politique au Canada. En Ontario, Metrolinx investit dans l'électrification de son réseau ferroviaire GO Transit, et plusieurs municipalités font progresser l'électrification des transports en commun. Ces tendances pourraient nécessiter de nouvelles façons de prévoir et de planifier l'avenir, ainsi que des investissements importants de la part des intervenants du secteur de l'énergie, notamment les consommateurs (véhicules électriques, chargeurs domestiques, pompes à chaleur), les services publics (infrastructure de réseau pour répondre à la demande accrue) et les producteurs. Les efforts visant à s'éloigner des sources de chauffage à base de carbone, combinés à la hausse du prix du carbone, représentent un défi pour le secteur du gaz naturel.

CHANGEMENTS CLIMATIQUES ET DÉCARBONISATION

La politique en matière de changement climatique de plus en plus présente et les politiques ambitieuses s'accélèrent pour y faire face au niveau mondial. Pour le secteur énergétique de l'Ontario, la politique sur les changements climatiques et les mesures de décarbonisation sera un important moteur de changement. En plus de la politique d'atténuation des changements climatiques, l'importance de l'adaptation aux changements climatiques – qui devraient causer de plus en plus d'événements météorologiques graves et fréquents – a également augmenté. L'adaptation aux changements climatiques souligne l'importance de veiller à ce que le système énergétique de l'Ontario soit résilient et adaptable.

INCERTITUDE CROISSANTE

Les services publics sont confrontés à un ensemble sans précédent de risques et d'incertitudes, notamment ceux liés à l'évaluation des besoins du système dans une période de changements importants, à la cybersécurité, aux événements climatiques, à la politique en matière de changements climatiques, à l'électrification, aux RED et aux services connexes « derrière le compteur ». Dans le secteur de l'électricité, les infrastructures vieillissantes peuvent constituer un risque pour la fiabilité du réseau, une préoccupation exacerbée par les réalités des changements climatiques. Le système électrique doit peser les risques face à l'accélération de l'électrification des transports et des bâtiments, ainsi qu'à la prolifération des RED et des services connexes. Dans le secteur du gaz naturel, l'électrification du chauffage des bâtiments augmente le potentiel d'actifs délaissés. Parallèlement, une augmentation significative du prix du carbone pourrait avoir un impact sur le secteur du gaz naturel. L'augmentation de la numérisation, de la connectivité à Internet et du risque de violation de la cybersécurité dans les secteurs de l'électricité et du gaz naturel a créé un besoin important de mesures de cybersécurité plus fortes.



THÈMES STRATÉGIQUES

La CEO est sur la voie de la modernisation, guidée par le rapport, final du comité d'examen de la modernisation de la CEO, des recherches supplémentaires et un profond désir de changement, de responsabilité et de transparence. Nous nous sommes fixé pour objectif de devenir et d'être reconnu comme un organisme de réglementation du premier quartile. Pour ce faire, l'ensemble de notre travail, y compris nos objectifs stratégiques, est guidé par les thèmes stratégiques que sont la responsabilité, la certitude, l'efficacité, l'innovation, l'indépendance et l'efficience.



Guidée par le rapport final du comité d'examen de la modernisation, la CEO s'est engagée sur la voie de la modernisation en s'appuyant sur les thèmes stratégiques suivants :



RESPONSABILITÉ :

Tout en étant indépendante dans sa prise de décision, la gouvernance de l'organisme de réglementation doit refléter le fait qu'il est responsable de la promotion de l'intérêt public.



CERTITUDE :

Les processus réglementaires doivent être aussi prévisibles que possible. Les entités réglementées doivent comprendre ce que l'on attend d'elles et les procédures réglementaires doivent suivre un calendrier fiable.



EFFICACITÉ :

L'organisme de réglementation doit préciser les résultats qu'il vise à obtenir. Il s'agit notamment de justifier clairement la manière dont les politiques et processus réglementaires permettent d'atteindre les objectifs législatifs. Il doit être transparent quant à la manière dont la réussite est mesurée en suivant les résultats au fil du temps.



EFFICIENCE :

L'organisme de réglementation doit s'efforcer de trouver des améliorations de processus dans toutes ses fonctions afin d'accroître la productivité et le rapport qualité-prix.



INDÉPENDANCE :

L'organisme de réglementation doit être reconnu comme prenant des décisions justes et impartiales, sans influence indue du gouvernement ou d'autres personnes, et se concentrant sur son mandat principal de régulation économique.



INNOVATION :

L'organisme de réglementation doit moderniser ses processus et faciliter les innovations futures dans le secteur de l'énergie.



PRÉSENTATION
DES VALEURS
PUBLIQUES
- NOS OBJECTIFS
STRATÉGIQUES

Contrairement à de nombreuses autres industries dans lesquelles plusieurs entreprises se font concurrence pour vendre le même produit ou service, la distribution et le transport d'électricité et de gaz naturel sont considérés comme *des monopoles naturels*. En tant qu'organisme de réglementation de l'énergie de l'Ontario, la CEO offre une valeur publique en harmonisant les intérêts privés dans le secteur de l'énergie avec l'intérêt public, qui est mesuré par les mesures prises par la CEO et les résultats qu'elle obtient. Nous supervisons les marchés provinciaux de l'énergie, protégeons les intérêts des particuliers et soutenons l'avancement collectif de la population de l'Ontario.

Au cours des cinq prochaines années, la CEO cherchera à offrir une valeur publique regroupée en quatre objectifs stratégiques : *Évoluer pour devenir un organisme de réglementation du premier quartile, protéger le public, favoriser le rendement du secteur de l'énergie et faciliter l'innovation*. Les mesures que nous prendrons pour atteindre ces objectifs s'inscriront dans le cadre du mandat de la CEO, en fonction des politiques gouvernementales qui devraient voir le jour ou perdurer au cours de cette période. Nous continuerons à examiner et à évaluer notre plan stratégique afin de nous assurer que nous réglementons pour le présent et l'avenir. La sécurité énergétique de la province est primordiale.



ÉVOLUER POUR DEVENIR UN ORGANISME DE RÉGLEMENTATION DU PREMIER QUARTILE



La CEO est un organisme de réglementation digne de confiance qui est responsable de la promotion de l'intérêt public et qui prend des décisions indépendantes fondées sur des faits et des preuves. Les entités réglementées ont la possibilité de prévoir les délais et les attentes. Il existe une justification claire de la manière dont les politiques et les processus réglementaires permettent d'atteindre les objectifs de la CEO de manière efficace et efficiente, et les progrès sont suivis de manière transparente. La CEO s'engage à s'améliorer continuellement et s'adapte à l'évolution du secteur.

Le premier objectif stratégique est axé sur l'évolution de la CEO vers un organisme de réglementation du premier quartile, car nous savons que la CEO doit se moderniser et mettre l'accent sur son rendement pour assurer une réglementation efficace du secteur et offrir une valeur publique à la population de l'Ontario. Le type de changement demandé dans le rapport final du comité d'examen de la modernisation de la CEO n'était pas un code pour le maintien du statu quo. C'était un appel à la transformation. Cette transformation est nécessaire au sein de la CEO pour améliorer notre rendement et axer notre réglementation sur les changements adéquats dans le secteur. Tout ce travail se fera avec une réglementation adaptée.

	ACTION	RÉSULTAT
1.1	Nous veillerons à ce que la fonction de réglementation soit adaptée à l'objectif, grâce à des approches fondées sur des principes et des données, ainsi qu'à des pratiques exemplaires, afin que les organismes que nous réglementons puissent mettre l'accent sur l'engagement auprès de leurs consommateurs et sur l'efficacité à long terme.	Amélioration de l'efficacité du processus juridictionnel, y compris des engagements rapides avec les services publics pour aider à gérer efficacement les problèmes.
1.2	Nous établirons la priorité de nos initiatives pour mettre l'accent sur le travail qui correspond à nos stratégies et qui apporte une valeur ajoutée à l'organisation et au secteur de l'énergie. L'amélioration constante, la créativité et l'agilité seront essentielles.	Augmentation de la satisfaction des intervenants et de l'évaluation du rendement.
1.3	Nous prendrons des mesures pour améliorer la clarté du rôle de la CEO de manière générale et dans la mise en œuvre des directives gouvernementales.	Amélioration de l'évaluation de l'indépendance par les intervenants.
1.4	Nous apprécions les leaders axés sur les résultats et les équipes techniques solides qui ont pour objectif de fournir des résultats.	Nous avons des employés engagés, équipés et qualifiés.

PROTÉGER LE PUBLIC



La CEO protège les intérêts des consommateurs en ce qui concerne le prix et la qualité du service, tout en veillant à l'avancement de l'intérêt public dans le secteur énergétique de l'Ontario. Le respect des codes et des règles de la CEO est assuré. Les consommateurs disposent des renseignements dont ils ont besoin pour mieux comprendre leur consommation d'énergie, notamment en ce qui concerne la réduction leurs factures par la conservation.

a CEO se concentre sur son rôle d'organisme de réglementation économique qui protège le public aujourd'hui et pour l'avenir. Notre objectif stratégique porte sur la manière dont la protection des consommateurs est considérée comme une priorité en mesurant les résultats à court et à long terme, de la planification et de la conformité aux opinions des consommateurs.

	ACTION	RÉSULTAT
2.1	Nous examinerons les impacts sur les consommateurs d'énergie actuels et futurs, y compris les coûts et les avantages à court et à long terme.	Valeurs publiques accrues.
2.2	Nous veillerons à ce que les consommateurs reçoivent le bon niveau de service au bon tarif.	Valeurs publiques accrues.
2.3	Nous travaillerons en partenariat pour tenir les consommateurs informés de leurs factures d'énergie, des programmes, de leurs choix et des changements qui peuvent les toucher.	Le public a accès à davantage de renseignements sur les changements et les options grâce à la transparence accrue des distributeurs d'électricité.
2.4	Nous favoriserons une culture de la conformité dans le but de protéger les consommateurs.	Des réglementations adaptées à l'objectif et qui incitent les distributeurs d'électricité à mieux se conformer.

FAVORISER LE RENDEMENT DANS LE SECTEUR DE L'ÉNERGIE

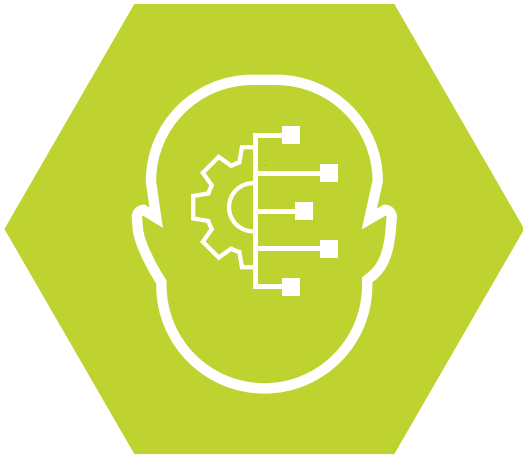


La CEO pousse les services publics d'énergie réglementés de l'Ontario à fournir des services énergétiques fiables et à offrir une valeur aux consommateurs d'énergie en leur demandant des comptes pour un meilleur rendement, une efficacité accrue et une amélioration continue, ainsi que pour assurer la durabilité et l'efficacité économique du secteur énergétique.

a CEO mettra l'accent sur les résultats qui incitent les services publics à offrir la meilleure valeur possible à l'Ontario, avec un éventail de choix et une planification à long terme réfléchie. En tant qu'organisme de réglementation de l'énergie économique, nous mettrons l'accent sur l'amélioration des rendements afin d'aider la province à atteindre son plein potentiel économique et à offrir une valeur publique aux Ontariens.

	ACTION	RÉSULTAT
3.1	Nous travaillerons à une mesure appropriée des rendements des services publics et des structures incitatives.	Augmentation du rendement des services publics.
3.2	Nous mettrons sur une réglementation qui permettra au secteur de l'énergie de rester efficace sans entraver l'offre de choix pour les consommateurs d'énergie.	Diversifier les choix des consommateurs d'énergie en augmentant la valeur et en améliorant l'efficacité du système.
3.3	Nous encouragerons la planification à long terme par les services publics qui englobe un éventail plus large d'options pour répondre aux besoins du système.	Faciliter l'innovation pour mettre l'accent sur les réponses appropriées aux nouveaux besoins du système.
3.4	Nous travaillerons avec nos partenaires du secteur de l'énergie afin de répondre aux défis posés par les changements climatiques.	Les services publics réglementés comprennent comment les changements climatiques sont susceptibles d'avoir un impact sur leur planification et leurs investissements.

FACILITER L'INNOVATION



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

Les leviers réglementaires actuels sont-ils suffisants pour faciliter l'innovation? Si ce n'est pas le cas, qu'est-ce qui doit changer? Nous nous appuyerons sur les changements numériques déjà mis en place, comme le processus de candidature entièrement numérique, et faciliterons l'innovation. Cela signifie qu'il faut promouvoir l'amélioration des rendements des services publics réglementés et faciliter l'adoption rentable de l'innovation et des nouvelles technologies.

Afin de faciliter l'innovation, la CEO s'efforcera de devenir une chef de file dans la détermination des problèmes à résoudre, de collaborer avec les intervenants pour faciliter l'innovation ciblée et de faire de notre initiative d'innovation un espace sûr pour tester et mettre en œuvre des initiatives innovantes.

Nous favoriserons l'innovation pour que celle-ci donne des résultats.

	ACTION	RÉSULTAT
4.1	Nous nous efforcerons de devenir un leader dans la détermination et le partage des problèmes à résoudre et dans l'encouragement de solutions créatives qui apportent de la valeur aux consommateurs.	Transparence accrue et leadership éclairé.
4.2	Nous collaborerons avec les intervenants pour faciliter l'innovation et ne réglementerons que lorsque cela sera nécessaire.	Les obstacles à l'innovation qui ont une incidence sur la qualité, le rapport coût-efficacité et la résilience seront ciblés et supprimés.
4.3	Nous faciliterons l'innovation ciblée, en travaillant avec les intervenants pour définir les problèmes à résoudre par l'innovation. Nous concentrerons les actions de notre initiative d'innovation sur les idées qui apportent une valeur ajoutée. La mise en œuvre sera transparente et nous créerons des espaces sûrs où l'échec est toléré.	Augmentation du nombre de projets passant de l'initiative d'innovation à la mise en œuvre.



MESURER ET
COMMUNIQUER
LES RÉSULTATS

Chaque année, la CEO publiera sur son site Web des mises à jour sur l'état d'avancement du plan stratégique, en fonction des résultats obtenus par le plan. Les progrès seront mesurés à l'aide de diverses méthodes d'évaluation :

ÉVALUATIONS INDÉPENDANTES

Le cas échéant, une tierce partie indépendante sera engagée pour effectuer une évaluation. Cette méthode sera utilisée dans les cas où les mesures sont plus subjectives et nécessitent la collecte et l'examen d'une série de renseignements comme données d'entrée pour la mesure.

ÉVALUATIONS DE LA CEO

La CEO utilisera des renseignements internes et externes pour effectuer les évaluations des résultats ciblés pour les objectifs stratégiques.

SONDAGE AUPRÈS DES INTERVENANTS

La CEO a introduit un sondage annuel auprès des intervenants en 2020. Les questions clés de chaque sondage annuel auprès des intervenants seront utilisées comme outils de mesure des résultats ciblés pour les objectifs stratégiques.

* Ce plan identifie de nouvelles mesures qui ne figurent pas actuellement dans les rapports de la CEO, ces mesures auront une base de référence établie au cours de la première année du plan.

OBJECTIF STRATÉGIQUE :



ÉVOLUER POUR DEVENIR UN ORGANISME DE RÉGLEMENTATION DU PREMIER QUARTILE

Au cours de la période de cinq ans couverte par le plan, nous mesurerons notre évolution vers un organisme de réglementation du premier quartile en mesurant les résultats à l'aide de sondages auprès des intervenants et en effectuant des évaluations de la CEO. Nous nous efforcerons d'apporter des améliorations, notamment :

DÉLAIS DES PROCÉDURES JURIDICTIONNELLES

Objectif sur 5 ans :

- Respecter les normes de rendement **90 %** du temps.

SATISFACTION DES INTERVENANTS ET ÉVALUATION DU RENDEMENT DANS L'ENSEMBLE

Objectif sur 5 ans :

- Augmentation de **3 à 5 %** de la satisfaction des intervenants à l'égard de la CEO en tant qu'organisme de réglementation.

ÉVALUATION DE L'INDÉPENDANCE PAR LES INTERVENANTS

Objectif sur 5 ans :

- Augmentation de **3 à 5 %** de l'évaluation de l'indépendance de la CEO par les intervenants.

DES EMPLOYÉS ENGAGÉS ET COMPÉTENTS

Objectif sur 5 ans :

- Augmentation de **3 à 5 %** du taux d'engagement des employés.
- Poursuivre la planification de la relève et du personnel et réduire les lacunes en matière de compétences, créer des plans de développement supplémentaires et accroître la formation.

OBJECTIF STRATÉGIQUE :



PROTÉGER LE PUBLIC

Nous nous efforcerons d'apporter des améliorations dans les domaines suivants :

LE PUBLIC EST MIEUX INFORMÉ DES CHANGEMENTS ET DES OPTIONS PARCE QUE LES ENTREPRISES DE DISTRIBUTION LOCALES SONT TENUES RESPONSABLES DE L'INFORMATION DES CONSOMMATEURS

Objectif sur 5 ans :

- Augmentation des informations partagées par les entreprises de distribution locales avec les consommateurs.
- Augmentation des partenariats avec la CEO pour améliorer la communication avec les consommateurs.

CONFORMITÉ ET APPLICATION DES ACTIONS

Objectif sur 5 ans :

- Des règlements et des directives adaptés aux besoins permettent aux entreprises de distribution locales de mieux se conformer aux règles.

OBJECTIF STRATÉGIQUE :



STIMULER LE RENDEMENT DU SECTEUR DE L'ÉNERGIE

Au cours de la période de cinq ans couverte par le plan, nous nous efforcerons d'améliorer les rendements du secteur et de mesurer les résultats à l'aide d'évaluations indépendantes et de la CEO. Nous nous efforcerons d'apporter des améliorations, notamment :

RENDEMENT DE LA FIABILITÉ DES SERVICES PUBLICS

Objectif sur 5 ans :

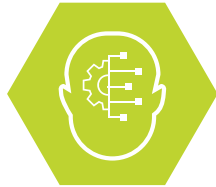
- Diminution des interruptions de consommation et des heures d'interruption de consommation dues à des équipements défectueux.

CARBONE POLITIQUE DE LA CEO ÉLABORÉE POUR SOUTENIR L'ÉNERGIE PROPRE, LA CONSERVATION, ET UNE ÉCONOMIE À FAIBLE ÉMISSION DE

Objectif sur 5 ans :

- Les services publics réglementés comprennent comment les changements climatiques sont susceptibles d'avoir un impact sur leur planification et leurs investissements.

OBJECTIF STRATÉGIQUE :



FACILITER L'INNOVATION

Au cours de la période de cinq ans couverte par le plan, la croissance de l'innovation sera mesurée à l'aide d'une évaluation indépendante. Nous allons travailler vers les objectifs suivants :

UNE TRANSPARENCE ACCRUE ET UN LEADERSHIP ÉCLAIRÉ

Objectif sur 5 ans :

- Augmentation de la transparence en matière d'innovation et du leadership éclairé.

LES OBSTACLES À L'INNOVATION QUI ONT UNE INCIDENCE SUR LA QUALITÉ, LE RAPPORT COÛT-EFFICACITÉ ET LA RÉSILIENCE SERONT IDENTIFIÉS ET SUPPRIMÉS

Objectif sur 5 ans :

- D'ici la dernière année du plan stratégique.

PROJETS PASSANT DE L'INITIATIVE DE L'INNOVATION À LA MISE EN ŒUVRE

Objectif sur 5 ans :

- Plus de projets de l'initiative d'innovation mis en œuvre qu'avant le plan stratégique.



ONTARIO
ENERGY
BOARD

www.oeb.ca/fr