

Promesses de conformité volontaire

La Commission de l'énergie de l'Ontario (CEO) a pour mandat de protéger les intérêts des consommateurs. La CEO surveille de près les entreprises du secteur de l'énergie réglementées et mène des enquêtes lorsqu'elle soupçonne qu'elles ont enfreint les règles. Si elle constate qu'une entreprise du secteur de l'énergie a enfreint les règles, elle peut prendre diverses mesures, notamment la négociation d'une promesse de conformité volontaire (PCV).

□

Qu'est-ce qu'une PCV?

Si la CEO constate qu'une entreprise du secteur de l'énergie réglementée a enfreint les règles, elle peut demander une promesse de conformité volontaire à l'entreprise ou en négocier une avec elle. Une fois reçue par la CEO, cette promesse a la même force et le même effet qu'une ordonnance de la CEO. Les PCV comprennent un engagement de l'entité réglementée à prendre des mesures correctives pour éviter toute non-conformité future. Une PCV peut également comprendre une réparation appropriée pour tout client touché ou imposer une sanction administrative pécuniaire (SAP). Une PCV est l'une des nombreuses mesures de conformité que la CEO peut prendre pour faire respecter les règles auprès des entreprises réglementées.

Comment une PCV protège-t-elle les consommateurs?

Une PCV est un outil dont dispose la CEO pour traiter les cas de non-conformité des entités réglementées. Une PCV peut encourager les entités réglementées à évaluer leurs propres activités pour s'assurer qu'elles sont conformes. Les PCV et d'autres types de mesures de conformité sont un moyen permettant à la CEO de renforcer l'importance de la conformité et de sensibiliser les entreprises du secteur de l'énergie aux règles, ce qui peut entraîner une meilleure conformité et réduire au minimum les infractions futures. Cela renforcera ainsi la confiance du public et du marché dans la capacité de la CEO à protéger les intérêts des consommateurs.

Les PCV exigent-elles que les clients obtiennent des crédits ou des paiements?

Dans certains cas, une PCV peut exiger que l'entreprise du secteur de l'énergie réglementée accorde un crédit sur facture ou effectue un paiement aux clients qui ont été touchés par la non-conformité de l'entreprise, par exemple en cas de surfacturation due à une erreur de facturation ou de débranchement non conforme. Dans de tels cas, la CEO exigerait que l'entreprise informe les consommateurs touchés de la non-conformité et des mesures correctives qui ont été prises.

Dans les cas où la non-conformité entraîne de faibles montants de crédit par client, la PCV peut exiger que le montant soit versé au [Programme d'aide aux impayés d'énergie](#) (Programme AIE) dans le secteur de service de l'entreprise. Le Programme AIE est un programme d'aide financière destiné à aider les clients admissibles qui ont des retards de paiement sur leurs factures d'électricité ou de gaz naturel et qui risquent de voir leur service interrompu.

Où vont les sanctions administratives versées à la CEO?

Les SAP visent à promouvoir la conformité. Les montants des SAP servent à financer des activités d'intérêt public, comme des programmes d'éducation et de sensibilisation des consommateurs et la promotion de l'innovation.

Au cours de l'exercice 2024-2025, la CEO a utilisé ces fonds pour financer les initiatives suivantes :

- Programme de bourses d'études à l'intention des Autochtones – En collaboration avec Indspire, un organisme de bienfaisance national qui se consacre à l'investissement dans l'éducation des Premières Nations, des Inuits et des Métis, la CEO accordera deux bourses d'études de 7 000 dollars à des étudiants inscrits dans un établissement d'enseignement postsecondaire de l'Ontario et poursuivant des études en rapport avec une carrière dans le secteur de l'énergie.
- Défi de l'Espace innovation – La CEO continue d'accorder un financement de 1,46 million de dollars à six projets visant à soutenir l'innovation dans le secteur de l'énergie.
- Groupe de référence des consommateurs de la CEO – Le groupe de référence des consommateurs de la CEO, aussi appelé le Groupe de référence de la CEO en matière d'énergie, est composé de 2 000 consommateurs résidentiels et de 200 petites entreprises de l'Ontario. Grâce à la table ronde, la CEO peut mieux comprendre les priorités et les points de vue des consommateurs d'énergie, ce qui lui permet de s'assurer que leurs opinions sont prises en compte dans son travail.

Pour faire suite au [Rapport annuel sur les activités de conformité \(avril 2024 à mars 2025\)](#) de la CEO, au cours de cet exercice :

- **775** plaintes de consommateurs ont été reçues.
- **327** plaintes de consommateurs ont été transmises en vue d'un examen supplémentaire et d'une analyse détaillée lorsque l'examen initial a identifié des problèmes potentiels de non-conformité.
- **65** examens de conformité ont été lancés, dont un grand nombre à la suite d'une plainte d'un consommateur.
- **20** inspections ont été menées et **16** PCV ont été émises, ce qui a entraîné :
 - **191 200 \$** de pénalités administratives payées aux termes des PCV;
 - **65 896 \$** en fonds supplémentaires versés par le service public dans le cadre de son Programme d'aide aux impayés d'énergie, qui fournit un financement d'urgence aux consommateurs à faible revenu.

Ressources complémentaires

Pour en savoir plus :

- [Mesures de conformité et d'application de la loi de la CEO.](#)
- [Comment déposer une plainte.](#)