

# CADRE DE MOBILISATION DES INTERVENANTS

MAI 2021

# Table des MATIÈRES

---

## **Cadre de mobilisation des intervenants** **3**

Contexte du cadre de mobilisation des intervenants 3

Engagement de la CEO envers la mobilisation des intervenants 3

But de la CEO concernant la mobilisation des intervenants 3

---

## **Avec qui la CEO collabore-t-elle?** **4**

Figure 1 : Partenaires impliqués 4

---

## **Principaux domaines de mobilisation** **5**

Figure 2 : Principaux domaines de mobilisation de la CEO 5

---

## **Approche de mobilisation** **5**

Figure 3 : Approche de mobilisation de la CEO 6

---

## **Résultats et évaluation** **7**

---

## Contexte du cadre de mobilisation des intervenants

---

Afin d'assurer une économie florissante et une meilleure qualité de vie pour toutes les Ontariennes et tous les Ontariens, la CEO doit bénéficier de la confiance de la collectivité réglementée, des consommateurs qu'elle sert et des représentants élus auxquels elle doit rendre des comptes. Surtout, les parties intéressées et les intervenants du secteur contribuent de façon importante au travail de la CEO par l'entremise de nos processus continus d'arbitrage et de consultation stratégique et par leur participation aux comités consultatifs en place.

Ce **cadre de mobilisation des intervenants (CMI)** se veut un guide pour l'approche de continuité de la CEO et une réponse aux recommandations qui figurent dans le rapport de 2018 du Comité consultatif pour la modernisation de la CEO, les lettres de mandat 2020 que le ministère de l'Énergie, du Développement du Nord et des Mines a remises à la Commission, le sondage Ipsos 2020 mené auprès des intervenants et le rapport de 2021 de la CEO sur son statut d'organisme de réglementation du quartile supérieur. Chacun de ces documents recommande à la Commission de poursuivre son travail à l'aide de processus de consultation transparents et inclusifs.

Le CMI vise à harmoniser les programmes et les activités avec les priorités de la CEO, à promouvoir la transparence et la responsabilisation lors de l'élaboration des politiques, à prendre en compte et à gérer la lassitude des intervenants, et à assurer l'optimisation des ressources pour la population de l'Ontario.

## Engagement de la CEO envers la mobilisation des intervenants

---

Le cadre de mobilisation des intervenants de la Commission garantira une participation accessible et juste, qui se veut transparente, planifiée avec soin et coordonnée efficacement. La CEO fixera des objectifs clairs et des occasions de formuler des observations utiles, et écoutera, entendra et intégrera les rétroactions à son travail. En outre, la Commission sollicitera des commentaires sur son approche de mobilisation afin de s'adapter et de s'améliorer continuellement.

## But de la CEO concernant la mobilisation des intervenants

---

La Commission collabore avec des intervenants afin de bâtir des relations de confiance, durables et mutuellement bénéfiques avec les parties concernées par sa mission. La mobilisation fait partie intégrante de la capacité de la CEO à exécuter son mandat, à obtenir des informations et à rendre des décisions stratégiques judicieuses qui favorisent la durabilité et l'innovation du secteur ainsi que l'économie de la province, et qui contribuent à protéger les consommateurs tout en offrant de la valeur au public.

En mettant le CMI en place, l'approche de mobilisation de la CEO bénéficiera d'une gouvernance saine, d'une meilleure coordination, de la mise en œuvre d'outils renforcés et d'une communication améliorée.

Gouvernance	Coordination	Outils	Communication
<ul style="list-style-type: none"> <li>Assurer une gouvernance quant à l'approche de la CEO pour la mobilisation des intervenants, et ce, à l'échelle de l'entreprise</li> <li>Évaluer les pratiques en vue d'une amélioration continue</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Garantir une meilleure coordination des efforts, alléger le fardeau et réaliser des économies</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Mettre en place des outils pour cibler les intervenants qui doivent être impliqués en fonction des répercussions potentielles sur leurs priorités et leurs valeurs, assurer l'équité et gérer la lassitude</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Améliorer la communication avec les intervenants concernant l'état des processus qui peuvent être difficiles en raison de délais prolongés et incertains</li> </ul>

## Avec qui la CEO collabore-t-elle?

La collaboration avec les intervenants représente une part importante de nos activités dans l'exécution de notre mandat. Comme il est indiqué à la figure ci-après, notre ensemble d'intervenants est vaste, car nous sommes engagés dans un large éventail d'intérêts.

Figure 1 : Partenaires impliqués

<b>Consommateurs</b>	En tant que clients
<b>Gouvernements</b>	Fédéral, provinciaux, municipaux, autochtones
<b>Parties intéressées, associations, groupes d'intérêt</b>	Secteur de l'énergie/intérêts spécifiques, leaders d'opinion et milieu académique (échelle municipale et provinciale; actionnaires)
<b>Entités réglementées partenaires</b>	Distributeurs d'électricité et de gaz, producteurs d'électricité, transporteurs, installations de stockage de l'électricité, détaillants et négociants, fournisseurs de compteurs individuels, SIERE

La CEO reconnaît que tous les intervenants ne voudront ou ne pourront pas apporter de commentaires sur chaque point, mais elle mettra tout en œuvre pour permettre une participation représentative qui soit aussi diversifiée que l'Ontario et son secteur de l'énergie.

## Principaux domaines de mobilisation

La participation des intervenants offrira une contribution positive à chaque étape du travail de la CEO, allant de la planification stratégique à l'appui du consommateur. Même si la mobilisation sera souvent axée sur les projets, la Commission vise à nouer un dialogue permanent avec ses intervenants. Comme l'illustre la figure 2, la portée du CMI est vaste et générale. Ce cadre sera appliqué à tous ces domaines.

**Figure 2 : Principaux domaines de mobilisation de la CEO**



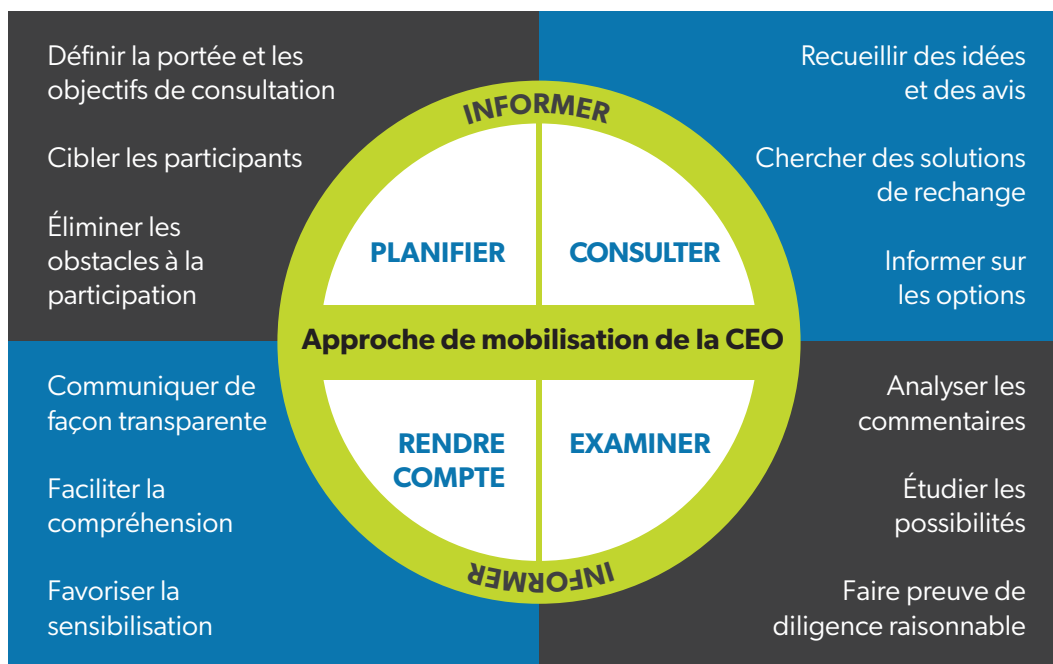
Le CMI a pour but de tenir compte des observations des intervenants de manière uniforme, transparente et pertinente dans le cadre de la mission de la CEO.

## Approche de mobilisation

L'approche de mobilisation des intervenants de la CEO présente les différents types de participation qui pourraient être utilisés en fonction d'un projet ou d'une décision donnée, et les différentes méthodes associées à chaque approche. L'approche de mobilisation sera définie par le but que la CEO s'efforce d'atteindre.

Il est indispensable d'obtenir une participation constante, puisque la CEO vise à nouer un dialogue permanent avec ses intervenants. La figure 3 illustre la manière dont chaque domaine de mobilisation renforce un élément de communication avec les intervenants, allant d'une perspective de nature purement informative à une consultation plus approfondie afin d'obtenir des avis et des recommandations réfléchis pour orienter les décisions de la CEO.

**Figure 3 : Approche de mobilisation de la CEO**



**Pour communiquer de façon claire, précise et rapide, la CEO :**

- Utilisera des termes simples pour aider les intervenants à comprendre les enjeux et à apporter des contributions éclairées.
- Mettra en place des délais précis et réalistes pour la formulation d’observations.
- S’impliquera dans tous les stades du cycle, de la planification à la consultation en passant par la mise en œuvre et la clôture, en sollicitant des avis le plus tôt possible et en veillant à préciser les attentes de la CEO pour ceux qui sont impliqués, et à offrir une certitude quant au travail à réaliser et une prévisibilité des mesures de la Commission.

**Pour être accessible, proactive et inclusive, la CEO :**

- Fera preuve de souplesse et adaptera la participation et ses communications afin de répondre aux besoins des différents participants.
- Prendra des mesures au besoin pour renforcer les connaissances et les capacités, en vue d’inciter les intervenants à participer.
- Tiendra compte du temps et des ressources nécessaires aux intervenants pour s’impliquer de manière efficace.

**Pour être transparente et responsable, la CEO :**

- Expliquera le but de la mobilisation, les objectifs, et la manière dont elle s’aligne sur les domaines prioritaires de la CEO.
- Produira des rapports sur la façon dont les contributions sont prises en compte et comment elles ont éclairé la décision ou le processus de la CEO.
- Rendra compte des activités de mobilisation et de leur efficacité au moins sur le site Web de la Commission et dans son rapport annuel.

### **Pour mesurer et évaluer l'efficacité de la mobilisation afin d'appuyer un processus d'amélioration continue, la CEO :**

- Sollicitera des commentaires sur ses activités de mobilisation au moyen d'un vaste éventail de méthodes, dans le but d'en évaluer l'efficacité.
- Suivra les progrès accomplis par l'entremise d'un sondage annuel mené auprès des intervenants.

## **Résultats et évaluation**

---

La Commission est déterminée à améliorer l'efficacité de sa collaboration avec les intervenants au fil du temps, et contrôlera et mesurera ses progrès. La CEO passera régulièrement en revue le CMI et sera toujours prête à recevoir les avis des participants du secteur sur les possibilités d'amélioration.

Les occasions officielles de réfléchir au fonctionnement de ce cadre dans la pratique seront fournies lors de l'étape d'évaluation et d'examen de chaque collaboration. La CEO utilisera également des mécanismes plus larges de production de rapports et d'évaluation de la Commission, notamment :

- **Rapports trimestriels** — Utilisés pour rendre compte régulièrement au Conseil d'administration de la CEO, à l'équipe de direction et à la haute direction, en tenant compte du nombre d'intervenants mobilisés, du nombre de consultations menées, et des commentaires qualitatifs reçus de la part des groupes impliqués.
- **Examen annuel du cadre et des méthodes de participation** — Occasions d'étudier les améliorations et les solutions de rechange aux méthodes utilisées jusqu'à présent, et de mesurer la satisfaction du secteur par le biais d'un sondage Ipsos annuel mené auprès des intervenants.
- **Rapports annuels** — Utiliser des rapports et des analyses annuels relatifs au cadre pour publier des communications externes sur la page Web dédiée de la CEO.