

Initiative des compteurs intelligents

Suivi des audits de l'optimisation des ressources,
section 3.11 du *Rapport annuel 2014*

APERÇU DE L'ÉTAT DES RECOMMANDATIONS

	Nombre de mesures recommandées	État des mesures recommandées				
		Pleinement mise en œuvre	En voie de mise en œuvre	Peu ou pas de progrès	Ne sera pas mise en œuvre	Sans objet
Recommandation 1	4	1	1	1	1	
Recommandation 2	3		2		1	
Recommandation 3	3		3			
Recommandation 4	1			1		
Recommandation 5	1				1	
Recommandation 6	1					1*
Recommandation 7	1			1		
Recommandation 8	1			1		
Recommandation 9	2	1	1			
Recommandation 10	1	1				
Recommandation 11	1		1			
Total	19	3	8	4	3	1
%	100	16	42	21	16	5

* Hydro One (aujourd'hui Hydro One Inc.) a cessé d'être un organisme de la Couronne après l'adoption, le 4 juin 2015, de la *Loi de 2015 pour favoriser l'essor de l'Ontario*. En conséquence, notre Bureau n'est plus autorisé à auditer ni à suivre Hydro One Inc.

Contexte

L'Initiative des compteurs intelligents du gouvernement de l'Ontario est un projet complexe de grande envergure auquel ont participé le ministère de

l'Énergie (le Ministère), la Commission de l'énergie de l'Ontario (CEO), la Société indépendante d'exploitation du réseau d'électricité (SIERE) et plus de 70 sociétés de distribution, y compris Hydro One. En avril 2004, le gouvernement a annoncé un plan visant à réduire la consommation d'énergie dans la province en instaurant une culture de conservation.

Une composante du plan était l'installation de compteurs intelligents dans les résidences et les petites entreprises de tout l'Ontario. En juin 2016, environ 4,8 millions de compteurs intelligents (nombre inchangé depuis mai 2014) avaient été installés dans des résidences et des petites entreprises de tout l'Ontario.

Comme les compteurs traditionnels, les compteurs intelligents assurent le suivi de la quantité d'électricité utilisée. Ils enregistrent également le moment où elle a été utilisée, ce qui permet de facturer l'électricité en fonction de l'heure de consommation (FHC). Ce type de facturation vise à encourager la consommation en période creuse, lorsque les tarifs sont plus faibles. En effet, les tarifs FHC sont plus élevés durant la journée, mais diminuent la nuit, les fins de semaine et les jours fériés. On s'attendait à ce que les compteurs intelligents, combinés aux tarifs FHC, favorisent la conservation de l'électricité et aident à réduire la demande en période de pointe, par exemple en encourageant les abonnés à utiliser le lave-vaisselle ou la sècheuse en soirée plutôt que l'après-midi et à augmenter de quelques degrés le réglage du thermostat les après-midi d'été. Réduire la demande en période de pointe peut atténuer la nécessité de construire de nouvelles centrales électriques, d'agrandir les centrales existantes ou de conclure de nouveaux accords d'achat d'énergie.

Dans notre *Rapport annuel 2014*, nous avons conclu que le Ministère avait fixé des cibles ambitieuses et établi un échéancier serré pour la mise en oeuvre de l'Initiative des compteurs intelligents, mais sans assurer une planification et une surveillance adéquates. C'était au Ministère que revenait la responsabilité ultime de mettre en place des structures efficaces de gouvernance et de gestion de projet pour superviser la planification et la mise en oeuvre de l'Initiative. Beaucoup des avantages attendus des compteurs intelligents n'avaient pas été réalisés, et leur mise en oeuvre avait coûté beaucoup plus cher que prévu.

Nous avons notamment constaté ce qui suit :

- Le Ministère n'a pas fait d'analyse coûts-avantages ni d'analyse de rentabilité avant de décider d'installer les compteurs intelligents. Par contraste, d'autres administrations, dont la Colombie-Britannique, l'Allemagne, la Grande-Bretagne et l'Australie, ont toutes évalué le rapport coût-efficacité et la faisabilité de leurs programmes de compteurs intelligents avant d'aller de l'avant.
- Après l'annonce du déploiement des compteurs intelligents par le gouvernement en avril 2004, le Ministère a préparé une analyse coûts-avantages et l'a présentée au Conseil des ministres. Cette analyse était toutefois erronée : le bénéfice net prévu d'environ 600 millions de dollars sur 15 ans avait été surévalué d'au moins 512 millions.
- Le Ministère n'a ni mis à jour les coûts et avantages projetés des compteurs intelligents ni surveillé les coûts et avantages réels afin de déterminer les bénéfices nets effectivement réalisés. La conception et la mise en oeuvre du projet ont posé de nombreux défis. Notre analyse de mai 2014 révélait que la mise en oeuvre de l'Initiative des compteurs intelligents avait coûté près de 2 milliards de dollars (par rapport au coût de 1 milliard de dollars projeté à l'origine) et que d'autres coûts étaient prévus. La majorité de ces coûts ont été transférés aux abonnés de l'Ontario.
- Les compteurs intelligents avaient pour but de permettre la tarification FHC, qui était censée réduire la demande d'électricité en période de pointe. Le Ministère avait fixé plusieurs objectifs de réduction de la demande en période de pointe, mais ces objectifs n'avaient pas été atteints.
- Les abonnés paient différents montants pour la même quantité d'énergie selon le lieu où ils vivent en Ontario. Cet écart est principalement attribuable aux différents frais de livraison des sociétés de distribution, dont le nombre dépasse 70. Par exemple, au moment de notre audit de 2014, une facture

résidentielle typique pouvait fluctuer entre 108 \$ et 196 \$ par mois, surtout à cause de l'écart des frais de livraison mensuels des sociétés de distribution, qui variaient de 25 \$ à 111 \$.

- L'écart entre les tarifs de pointe et hors pointe n'était pas suffisant pour encourager les consommateurs à modifier leurs habitudes. Lorsque les tarifs selon l'heure de consommation ont été adoptés en 2006, le tarif de pointe était le triple du tarif hors pointe. Au moment de l'audit de 2014, le rapport était tombé à 1,8:1.
- Les abonnés n'étaient pas informés de l'impact substantiel de l'ajustement global sur les tarifs selon l'heure de consommation. Entre 2006 et 2015, l'ajustement global réel et projeté cumulé sur 10 ans totalisait environ 50 milliards de dollars, soit près de cinq fois le déficit provincial de 10,5 milliards de dollars en 2014. L'ajustement global constituait un paiement en sus du prix du marché de l'électricité couvert par les abonnés et représentait environ 70 % de chacun des trois tarifs FHC.
- Dans le cadre de l'Initiative des compteurs intelligents, un centre de données provincial de 249 millions de dollars a été établi pour recueillir, analyser et stocker les données sur la consommation d'électricité. Cependant, la plupart des sociétés de distribution utilisaient leurs propres systèmes pour traiter les données des compteurs intelligents. Les coûts de ce dédoublement (un système à l'échelon provincial et un autre au niveau local) étaient transférés aux abonnés.
- Nous avons également noté que bon nombre des plaintes relatives à la facturation de Hydro One concernaient les hausses des tarifs FHC, les problèmes de connectivité entre les compteurs intelligents et les systèmes de communication connexes, les factures erronées parce que les compteurs intelligents étaient reliés aux mauvaises adresses, ainsi que

d'autres problèmes du système de facturation de Hydro One.

Les recommandations de notre rapport s'adressaient au Ministère, à la SIERE, à Hydro One et à la CEO. Nous avons notamment recommandé : que les parties concernées préparent des analyses de rentabilité avant d'aller de l'avant avec des projets d'envergure à l'avenir; que la structure et les tarifs du programme FHC soient réévalués; que Hydro One améliore les systèmes en place pour traiter les plaintes des abonnés concernant la facturation et les compteurs; que l'impact de l'ajustement global sur les factures d'électricité soit clairement communiqué aux abonnés; et que les limitations et les options liées au centre de données provincial soient réévaluées.

Nous avons recommandé un certain nombre d'améliorations, et le Ministère, la SIERE, Hydro One et la CEO s'étaient engagés à prendre des mesures en réponse à nos recommandations.

Comité permanent des comptes publics

En mai 2015, le Comité permanent des comptes publics (le Comité) a tenu une audience publique au sujet de notre audit de 2014 sur l'Initiative des compteurs intelligents. En novembre 2015, le Comité a déposé à l'Assemblée législative un rapport découlant de l'audience. Le Comité a approuvé nos constatations et nos recommandations. Il a formulé huit autres recommandations et a demandé au Ministère, à la SIERE et à la CEO de lui rendre compte de leurs progrès d'ici la fin mars 2016. Les recommandations du Comité et les progrès réalisés dans leur mise en oeuvre sont présentés au chapitre 7.

État des mesures prises en réponse aux recommandations

Au printemps et à l'été 2016, le Ministère, la CEO et la SIERE nous ont fourni des renseignements sur l'état de la mise en oeuvre des recommandations de notre *Rapport annuel 2014*. Selon l'information que nous avons reçue, seulement environ 15 % de nos recommandations ont été pleinement mises en oeuvre, notamment en ce qui concerne la nécessité de réaliser une analyse coûts-avantages avant de mettre en oeuvre des initiatives d'envergure dans le secteur de l'électricité; d'informer les sociétés de distribution des processus opérationnels appropriés à suivre pour transmettre les données sur la consommation au centre de données provincial; et d'améliorer les contrôles de sécurité liés à l'accès aux données des compteurs intelligents. Le Ministère était en train de mettre en oeuvre environ 40 % de nos recommandations, principalement les suivantes : envisager différents scénarios ou solutions de rechange dans le processus de planification à long terme; répondre aux préoccupations des abonnés de façon appropriée et rapide et veiller à ce qu'ils reçoivent des factures claires et exactes en temps opportun; et proposer des modifications législatives qui obligerait les services publics à déclarer les incendies liés aux compteurs intelligents. Le Ministère a fait peu ou pas de progrès dans la mise en oeuvre d'environ 20 % de nos recommandations, particulièrement en ce qui concerne l'analyse des écarts entre les coûts facturés par les différentes sociétés de distribution pour des services similaires, et la réduction du dédoublement des coûts de traitement des compteurs intelligents. Trois recommandations ne seront pas mises en oeuvre et une recommandation adressée à Hydro One n'est plus applicable. Hydro One n'a pas participé à nos travaux de suivi. Hydro One Inc., anciennement appelée Hydro One, et ses filiales n'étant plus des organismes de la Couronne

en vertu de la *Loi de 2015 pour favoriser l'essor de l'Ontario*, elles ne sont pas tenues de répondre à nos recommandations. Nous n'avons donc pas été en mesure d'évaluer l'état de la mise en oeuvre de notre recommandation concernant les activités de passation de marchés et d'approvisionnement.

L'état de chacune de nos recommandations de 2001 est résumé ci-dessous.

Gouvernance et surveillance de la planification et de la mise en oeuvre

Recommandation 1

Pour que les importantes initiatives futures visant le secteur de l'électricité soient mises en oeuvre de manière rentable et parviennent aux fins prévues, le ministère de l'Énergie doit :

- effectuer une analyse de rentabilité ou élaborer un dossier d'analyse avant de mettre en oeuvre une initiative afin d'en évaluer les coûts, les avantages et les risques;

État : Pleinement mise en oeuvre.

Détails

Durant notre audit de 2014, nous avons conclu que le Ministère n'avait pas réalisé d'analyses coûts-avantages ni d'analyses de rentabilité avant de décider d'installer des compteurs intelligents partout en Ontario. L'absence d'analyse coûts-avantages adéquate exposait la province à des risques imprévus et à des coûts inconnus.

Durant notre suivi, nous avons découvert que le Ministère avait réalisé des analyses de rentabilité avant d'entreprendre de récents projets liés aux compteurs intelligents.

Vers la fin de 2014, le Ministère a collaboré avec la SIERE et l'Advanced Energy Centre afin de préparer une analyse de rentabilité pour un nouveau projet qui combinait les données sur la consommation en fonction de l'heure (FHC) à d'autres données concernant, par exemple, la météo, l'emplacement, la propriété et la participation des consommateurs

aux efforts de conservation. L'objet de ce projet est d'établir un ensemble de données que le Ministère peut utiliser pour analyser la consommation d'électricité et prendre des décisions éclairées sur la politique énergétique, la planification des infrastructures et les programmes de conservation. Le Ministère, la SIERE et l'Advanced Energy Centre ont consulté 18 sociétés de distribution locales afin d'évaluer les coûts, les avantages et les autres facteurs à prendre en considération dans la mise en oeuvre du projet, y compris les façons d'assurer la confidentialité et la sécurité des renseignements sur les clients. L'analyse de rentabilité a permis de déterminer que les avantages potentiels l'emporteront sur les coûts potentiels. Le Ministère est en train d'examiner et d'évaluer l'analyse de rentabilité afin de déterminer les mesures à prendre.

À l'automne 2014, le Ministère a commandé une évaluation de l'état actuel du réseau intelligent en Ontario. Le réseau intelligent est une infrastructure d'électricité intelligente qui utilise une technologie avancée de communications et de contrôle pour améliorer la souplesse, la fiabilité et l'efficacité du réseau d'électricité (les compteurs intelligents représentent la première étape dans la création d'un réseau intelligent). Afin de maximiser les avantages et de minimiser les risques pour l'Ontario, on a évalué trois scénarios éventuels de déploiement du réseau intelligent et cerné les obstacles potentiels à l'atteinte de la pleine valeur des avantages estimés. Le présent rapport aidera le Ministère à déterminer les facteurs à prendre en compte dans la conception et l'adoption du réseau intelligent.

- *passer en revue le rôle de la Commission de l'énergie de l'Ontario à titre d'organisme de réglementation indépendant lorsque sont émises des directives ministérielles ayant un impact sur les tarifs d'électricité;*

État : Ne sera pas mise en oeuvre.

Réponse : Le Bureau de la vérificatrice générale continue de croire que le rôle de la CEO à titre d'organisme de réglementation « indépendant » devrait être examiné.

Détails

Après l'annonce de la mise en place des compteurs intelligents par le gouvernement en avril 2004, le ministre de l'Énergie a donné pour directive à la CEO d'élaborer un plan de mise en oeuvre afin d'atteindre les objectifs liés aux compteurs intelligents du gouvernement. Durant notre audit de 2014, nous avons remarqué que le Ministère avait mis de côté le rôle de réglementation de la CEO. Au lieu de mener une analyse coûts-avantages et de la présenter à la CEO en vue d'un examen indépendant et d'une évaluation objective, le Ministère a donné pour directive à la CEO d'élaborer le plan de mise en oeuvre et de projeter les coûts connexes.

La *Loi de 2016 modifiant des lois sur l'énergie* est entrée en vigueur le 1^{er} juillet 2016 et a modifié le processus de planification énergétique en Ontario. En vertu de la nouvelle loi, le Ministère est responsable de l'élaboration et de la mise à jour des plans énergétiques à long terme pour l'Ontario, tandis que la CEO est responsable de la préparation des plans de mise en oeuvre demandés par le Ministère. Autrement dit, le Ministère ne mettra pas en oeuvre cette recommandation, car le nouveau processus de planification énergétique à long terme ne permet pas à la CEO d'examiner et d'approuver les plans du Ministère en tant qu'organisme de réglementation indépendant.

- *envisager différents scénarios ou solutions de rechange dans le processus de planification afin d'évaluer les risques possibles et les imprévus;*

État : En voie de mise en oeuvre d'ici la mi-2017.

Détails

Durant notre audit de 2014, nous avons constaté que de nombreuses autres administrations, dont la Colombie-Britannique, l'Allemagne, la Grande-Bretagne et l'Australie, avaient évalué le rapport coût-efficacité et la faisabilité des programmes de compteurs intelligents avant de les mettre en oeuvre. Contrairement à ces autres administrations, l'Ontario a mis en oeuvre l'Initiative des compteurs intelligents sans faire d'abord une analyse

coûts-avantages adéquate, y compris une évaluation des risques et des coûts associés au projet.

Durant notre suivi, nous avons noté que le Ministère avait envisagé différents scénarios, risques possibles et imprévus dans la mise en place du réseau intelligent. À l'automne 2014, le Ministère a commandé une étude qui a permis d'envisager et d'évaluer trois scénarios de déploiement et les obstacles potentiels connexes. Cette étude aidera le Ministère à prendre des décisions concernant le cadre stratégique et les outils requis à l'appui de la mise en place du réseau intelligent, à maximiser les avantages et à minimiser les risques pour l'Ontario.

Pour ce qui est de la planification pour le secteur de l'énergie, la *Loi de 2016 modifiant des lois sur l'énergie* exige de la SIERE qu'elle présente au Ministère un rapport technique contenant des renseignements sur l'approvisionnement, la capacité, le stockage, la fiabilité et la demande prévus en électricité. Le Ministère doit élaborer le plan énergétique à long terme après avoir dûment tenu compte du rapport technique, des différents scénarios, des risques et des commentaires formulés lors des consultations publiques. À la suite de l'entrée en vigueur de la nouvelle loi, le Ministère a commencé à élaborer le prochain plan énergétique à long terme, qui doit être parachevé et rendu public à la mi-2017.

- *réévaluer et actualiser périodiquement le plan de mise en oeuvre pour relever les conditions changeantes et les événements imprévus sur le marché de l'électricité et y réagir.*

État : Peu ou pas de progrès.

Détails

Lors de notre audit de 2014, nous avons observé que l'Initiative des compteurs intelligents avait été mise en oeuvre sans que l'offre et la demande en électricité en Ontario fassent l'objet de réévaluations périodiques suffisantes tout au long de la période de déploiement. La province a donc conservé son échéancier ambitieux de mise en oeuvre et approuvé d'importantes nouvelles

hausse de la capacité de production d'énergie, alors que la demande en électricité a baissé en 2016.

La *Loi de 2016 modifiant des lois sur l'énergie* exige également du Ministère qu'il produise périodiquement un plan énergétique à long terme qui énonce les buts et objectifs du gouvernement pour le secteur de l'énergie, y compris l'adaptation à l'évolution du marché, de la technologie et de la conjoncture économique. Le Ministère doit consulter les consommateurs, les sociétés de distribution, les producteurs, les transporteurs et les autres intervenants du secteur de l'énergie dans le cadre de l'élaboration du plan énergétique à long terme. Il n'a pas réévalué le plan énergétique à long terme depuis l'entrée en vigueur de la nouvelle loi.

Impacts de la facturation des tarifs d'électricité sur les abonnés

Recommandation 2

Pour qu'à la fois les compteurs intelligents et la tarification FHC contribuent à modifier les habitudes de consommation des abonnés afin de réduire la demande de pointe et les frais d'infrastructure associés et pour que les abonnés comprennent les impacts de la tarification FHC sur leurs factures d'électricité, le ministère de l'Énergie doit collaborer avec la Commission de l'énergie de l'Ontario ou les sociétés de distribution pour :

- *évaluer la conception de la tarification FHC, y compris les tarifs FHC, les périodes de consommation horaire et la ventilation de l'ajustement global en fonction des trois tarifs FHC;*

État : En voie de mise en oeuvre d'ici avril 2021.

Détails

Durant notre audit de 2014, nous avons constaté que la différence entre les tarifs d'électricité de pointe et hors pointe n'était pas suffisante pour encourager les abonnés à consommer moins d'énergie en période de pointe. Nous avons également

remarqué que la répartition des périodes FHC ne reflétait pas pleinement les tendances de consommation réelles. Étant donné la hausse substantielle de l'ajustement global (un coût supplémentaire servant surtout à couvrir l'écart entre les prix garantis payés aux producteurs et les prix du marché de l'électricité), le rapport tarif de pointe/tarif hors pointe est passé de 3:1 en 2006 à 1,8:1 en 2014. Ainsi, au moment de notre dernier audit, l'électricité consommée en période de pointe coûtait 1,8 fois plus cher qu'en période hors pointe.

Après notre audit, le 16 novembre 2015, la CEO a achevé un examen approfondi de la tarification FHC et a augmenté le ratio entre la consommation en période de pointe et hors de la période de pointe à au moins 2:1. La CEO a également diffusé un rapport énonçant un plan pluriannuel qui modifiera le barème de tarification de l'électricité. Les cinq mesures prévues dans le plan pluriannuel sont les suivantes :

1. mettre à jour les objectifs de la tarification, notamment en accordant une plus grande importance à la réduction de la demande en période de pointe;
2. aider les consommateurs à mieux comprendre le programme de tarification FHC et à modifier leurs habitudes de consommation d'énergie en conséquence;
3. mener des projets pilotes de tarification afin d'établir une structure tarifaire optimale;
4. amener les entreprises qui consomment peu d'électricité à discuter de leurs préoccupations relatives à la tarification;
5. s'employer avec le gouvernement à réduire les obstacles réglementaires qui limitent la capacité de la CEO à modifier les périodes de tarification FHC et la répartition de l'ajustement global.

La CEO a déjà intégré les nouveaux objectifs à son plan de tarification (mesure 1). Elle était en train de mettre en oeuvre les quatre autres mesures. Par exemple, la CEO a engagé un consultant qui l'aidera à remanier son site Web (d'ici le début de 2017) de manière à aider les consommateurs à

mieux gérer leur consommation d'énergie en fonction des tarifs FHC (mesure 2). La CEO a également engagé un expert pour l'aider à mener des projets pilotes qui lui permettront d'évaluer les options de tarification FHC (mesure 3). Afin d'élargir la différence entre les tarifs de pointe et hors pointe, la CEO a modifié la répartition de l'ajustement global entre les trois tarifs FHC (mesure 5). En conséquence, le tarif de pointe était plus de deux fois plus élevé que le tarif hors pointe au moment de notre suivi.

En 2017 et 2018, la CEO mettra en oeuvre des projets pilotes pour évaluer les divers mécanismes d'établissement de prix et de non-établissement de prix. La CEO estimait qu'il lui faudra environ de trois à cinq ans pour mettre pleinement en oeuvre le remaniement de la structure d'établissement des prix.

- *surveiller les tendances de consommation des abonnés afin d'évaluer l'efficacité de la tarification FHC au fil du temps;*

État : En voie de mise en oeuvre d'ici décembre 2018.

Détails

Les sociétés de distribution que nous avons consultées durant notre audit de 2014 ont indiqué qu'elles n'avaient pas réalisé d'études afin d'examiner l'évolution des habitudes de consommation après la mise en oeuvre des tarifs FHC. Les auteurs des études parrainées par l'Office de l'électricité de l'Ontario (aujourd'hui la SIERE) et la CEO ont conclu que les tarifs FHC n'avaient qu'un impact modeste sur la réduction de la demande de pointe chez les abonnés résidentiels, un effet limité ou indéterminé dans les petites entreprises, et aucun impact sur la conservation de l'énergie.

Après notre audit de 2014, la SIERE et CEO ont mené trois études afin de suivre les tendances de la consommation d'électricité chez les abonnés et d'évaluer l'efficacité des tarifs FHC au fil du temps.

En février 2016, la SIERE a publié les résultats d'une étude indiquant que les clients résidentiels

affichaient une tendance manifeste à transférer leur consommation d'électricité des périodes de pointe aux périodes hors pointe, mais il y avait peu de preuves de conservation. Cependant, l'envergure des changements dans les habitudes de consommation a semblé diminuer entre 2012 et 2014, car les usagers ont transféré une moins grande partie de leur consommation totale aux périodes hors pointe, ou ils ont graduellement recommencé à consommer plus d'énergie en période de pointe. Les petites entreprises n'ont guère modifié leurs habitudes de consommation, et elles étaient moins réceptives aux tarifs FHC que les clients résidentiels.

La CEO a commandé une étude sur la sensibilisation des consommateurs aux tarifs FHC. Les principales constatations de l'étude, terminée en janvier 2015, étaient les suivantes :

- les consommateurs sont modérément conscients de la tarification FHC;
- les particuliers et les entreprises comprennent mal le réseau d'électricité de l'Ontario;
- de nombreux consommateurs ne comprennent pas leurs factures d'électricité;
- à part le nom des périodes de tarification FHC, les consommateurs connaissent peu de choses sur le système de tarification;
- il est possible que même les consommateurs conscients des tarifs FHC ne comprennent pas le fonctionnement du système et ne sachent pas quoi faire pour réduire leurs factures d'électricité.

La CEO a commandé un autre examen afin de connaître la réaction des consommateurs à la structure de tarification en vigueur en Ontario. L'examen de décembre 2014 montrait ce qui suit :

- les économies mensuelles perçues ou réelles découlant du transfert de la consommation d'énergie aux périodes hors pointe pourraient ne pas être suffisantes pour encourager les consommateurs à modifier en permanence leurs habitudes de manière significative;
- les comportements requis pour transférer la consommation des heures de pointe aux

heures hors pointe sont perçus comme chronophages et trop complexes;

- les comportements automatiques ou routiniers sont difficiles à changer. Il se peut que même les abonnés qui comprennent les tarifs FHC et qui ont l'intention de modifier leurs habitudes de consommation ne le fassent pas parce que cela est trop compliqué.

D'après la CEO, il serait possible d'améliorer la réaction des consommateurs en les aidant à mieux comprendre les tarifs FHC. C'est pourquoi la CEO a fait de l'éducation du public une de ses priorités. Elle travaille actuellement avec un nouveau groupe de consommateurs afin de déterminer les renseignements dont les abonnés ont besoin pour comprendre le système. La CEO est également en train de mettre en oeuvre des projets pilotes de sensibilisation des consommateurs.

- *inscrire séparément les différents éléments des tarifs FHC (le prix courant de l'électricité et l'ajustement global) sur les factures d'électricité pour assurer la transparence auprès des abonnés de l'impact de l'ajustement global.*

État : Ne sera pas mise en oeuvre.

Réponse : Le Bureau de la vérificatrice générale continue de croire qu'il s'agit d'une pratique viable qui permettra d'accroître la visibilité de l'ajustement global et la transparence de son impact sur les abonnés.

Détails

Durant notre audit de 2014, nous avons constaté que l'impact de l'ajustement global sur les tarifs FHC n'était pas transparent pour les abonnés, car l'ajustement était intégré aux tarifs FHC sur les factures d'électricité. Nous avons remarqué que l'ajustement global facturé aux abonnés avait augmenté considérablement depuis 2006 et qu'il représentait environ 70 % de chaque tarif FHC en 2013.

La CEO a pris en compte notre recommandation, mais a décidé de ne pas la mettre en oeuvre. L'ajustement global est une composante du coût de

l'électricité et est intégré à l'établissement des tarifs THC. La CEO ne croit pas qu'une ventilation des tarifs FHC apporterait des éclaircissements utiles aux consommateurs; elle estime plutôt qu'elle ajouterait à la confusion. Elle ne pense pas qu'indiquer l'ajustement global séparément sur la facture aidera les consommateurs à prendre des décisions concernant leur consommation d'électricité ni à gérer leurs frais d'électricité. La CEO estime plutôt que les consommateurs s'intéressent aux tarifs FHC lorsqu'ils doivent déterminer comment réduire leurs frais d'électricité. Au lieu d'indiquer l'ajustement global séparément sur la facture d'électricité, la SIERE rend publique la répartition de l'ajustement entre les entreprises et les consommateurs. Elle a ajouté qu'elle réaliserait des projets pilotes pour évaluer d'autres modifications, dont les suivantes, pour que les factures d'électricité soient plus faciles à comprendre :

- renommer les périodes de tarification FHC;
- remanier la présentation visuelle des périodes de tarification FHC;
- modifier la présentation de la facture d'électricité;
- fournir de meilleurs renseignements sur les différents appareils électroménagers, comme la quantité d'électricité consommée par l'appareil, le coût de cette électricité et comment gérer l'utilisation des appareils et les coûts associés en fonction des tarifs FHC.

Cependant, la CEO possède un pouvoir restreint d'induire des changements aux factures d'électricité des petits consommateurs parce qu'ils sont régis par la réglementation de l'Ontario. La CEO a fait observer dans sa réponse que les consommateurs ont accès à des renseignements au sujet du coût de l'ajustement global dans le site Web sur les prix du marché de la SIERE accessible au public. Les rapports sur la grille tarifaire réglementée de la CEO fournissent également des renseignements sur les estimations des coûts de l'ajustement global et la façon dont ces coûts sont répartis entre les trois périodes FHC.

Notre position est que ces changements ne permettront pas d'accroître la visibilité de l'ajustement global et la transparence de son impact sur les abonnés, comme nous le recommandons.

Recommandation 3

Pour répondre aux préoccupations des abonnés de façon appropriée et rapide et pour qu'ils reçoivent des factures claires, exactes et opportunes, le ministère de l'Énergie doit collaborer avec la Commission de l'énergie de l'Ontario, Hydro One et les autres sociétés de distribution pour :

- améliorer le suivi de la nature et des détails des demandes de renseignements et des plaintes des abonnés afin de relever et de surveiller les préoccupations communes ou récurrentes;

État : En voie de mise en oeuvre d'ici décembre 2016.

Détails

Durant notre audit de 2014, nous avons constaté que de nombreuses sociétés de distribution consultées ne faisaient pas de suivi séparé des demandes de renseignements et des plaintes et ne consignaient pas la nature ni le type de plaintes. En conséquence, elles n'étaient pas en mesure de quantifier le nombre de plaintes reçues relativement aux compteurs intelligents avant et après leur mise en service. Elles ne pouvaient pas non plus différencier les préoccupations concernant les compteurs intelligents de celles relatives à la facturation.

Au moment de notre suivi, la CEO avait mis en oeuvre des processus de suivi et de surveillance des préoccupations formulées par les abonnés dans le cadre de son mandat de protection des intérêts des consommateurs. En ce qui concerne les plaintes des clients adressées aux sociétés de distribution, la CEO va exiger de ces sociétés qu'elles donnent suite aux plaintes des consommateurs dans un délai de 10 jours ouvrables et qu'elles tiennent des registres des plaintes. Une fois que le nouveau processus sera obligatoire, les sociétés de distribution seront

tenues de faire rapport à la CEO des paramètres de qualité du service liés aux plaintes et aux communications des consommateurs. Ces renseignements permettront à la CEO d'évaluer les pratiques de traitement des plaintes des sociétés de distribution et d'établir les tendances au niveau des plaintes qui doivent faire l'objet d'enquêtes complémentaires.

- mieux informer les abonnés des impacts de la tarification FHC et d'autres éléments sur les factures d'électricité, ainsi que des causes des problèmes potentiels liés aux compteurs ou à la facturation et des mesures prises pour les résoudre;

État : En voie de mise en oeuvre d'ici décembre 2018.

Détails

Durant notre audit de 2014, nous avons observé que les abonnés adressaient habituellement leurs questions et leurs préoccupations touchant les compteurs intelligents à la CEO et aux sociétés de distribution. Entre 2008 et 2014, environ les deux tiers des demandes de renseignements et des plaintes reçues par la CEO concernaient la tarification FHC et les économies possibles. Selon les sociétés de distribution qui suivaient les plaintes, la majorité des préoccupations des abonnés se rapportaient à la tarification FHC.

Comme nous le mentionnons sous la recommandation 2 (point 2), la CEO a parrainé deux études de consommation dont les résultats suggéraient que les consommateurs ne savent pas encore exactement comment les tarifs FHC fonctionnent. La CEO a indiqué qu'elle allait prendre les mesures suivantes d'ici décembre 2018 :

- améliorer la facture d'électricité afin de clarifier les tarifs FHC pour les consommateurs, par exemple en modifiant la présentation de la facture et en incluant de meilleurs renseignements sur la gestion des coûts associés à l'utilisation des appareils électroménagers;
- remanier son site Web à l'intention des consommateurs afin de fournir des

renseignements utiles et des outils qui aideront les consommateurs à tirer pleinement parti des tarifs FHC et à gérer leur consommation d'énergie et les coûts connexes.

- *cerner et régler en temps opportun les problèmes avec leurs systèmes de facturation et de communication locaux, et surveiller le rendement des systèmes au fil du temps afin de réduire les plaintes des abonnés découlant de ces problèmes.*

État : En voie de mise en oeuvre d'ici décembre 2016.

Détails

Au moment de notre audit de 2014, Hydro One (aujourd'hui Hydro One Inc.), qui est la plus grande société de distribution de l'Ontario, s'efforçait de régler certains problèmes techniques liés à son nouveau système de facturation. Ces problèmes avaient donné lieu à des plaintes concernant des factures erronées ou retardées ou d'autres erreurs de facturation. De plus, certains abonnés n'avaient pas reçu de factures ou avaient reçu uniquement des factures estimatives pour de périodes prolongées, car les données de consommation réelle n'étaient pas disponibles en raison de problèmes de connectivité entre les compteurs intelligents et les systèmes de communication locaux.

Après notre audit, la CEO a demandé à Hydro One d'élaborer des plans et de prendre des mesures correctives afin de régler les problèmes techniques liés à son système de facturation et au réseau de compteurs intelligents. La CEO nous a informés que Hydro One avait réglé ses problèmes de facturation et était retournée à des activités de collecte normales au milieu de 2015.

Pour réduire les erreurs de facturation à l'avenir, la CEO a également mis en oeuvre de nouvelles règles de facturation qui obligent toutes les sociétés de distribution à :

- émettre des factures fondées sur les relevés des compteurs plutôt que sur des estimations;

- arrêter de déconnecter les clients en raison d'une facture impayée lorsque toute la consommation est fondée sur une estimation;
- atteindre un taux d'exactitude de la facturation de 98 % selon un nouveau calcul de mesure du rendement de la CEO;
- mettre en oeuvre un cycle de facturation mensuel plutôt que bimestriel pour leurs clients au plus tard le 31 décembre 2016.

Impacts de la facturation des tarifs d'électricité sur les abonnés

Recommandation 4

Pour s'assurer que les frais imprévus engagés par les sociétés de distribution pour mettre en oeuvre l'Initiative des compteurs intelligents sont justifiés et expliquer de manière adéquate les écarts importants dans les coûts des sociétés, la Commission de l'énergie de l'Ontario doit examiner ces coûts en détail, y compris analyser les écarts de coûts pour des services similaires entre les différentes sociétés.

État : Pleinement mise en oeuvre.

Détails

Durant notre audit de 2014, nous avons constaté que chaque société de distribution négociait avec différents fournisseurs afin de se procurer des systèmes régionaux. Cela a entraîné d'importantes différences dans les coûts engagés par les sociétés de distribution. Ces grandes variations étaient principalement attribuables à des facteurs géographiques dans les zones desservies et aux dépenses initiales telles que les coûts de gestion des projets et d'intégration des systèmes.

Depuis notre dernier audit, la CEO a mené à terme des examens détaillés des coûts de toutes les sociétés de distribution, y compris une analyse des écarts entre les coûts demandés par différentes sociétés de distribution pour des services semblables. Alors que l'analyse a révélé des écarts dans les coûts des compteurs intelligents entre les différentes sociétés de distribution, le processus

d'arbitrage de la CEO a conclu que ces écarts étaient raisonnables et ils ont été approuvés.

Recommandation 5

Pour améliorer la rentabilité des sociétés de distribution et réduire les écarts dans leurs frais de distribution, le ministère de l'Énergie, de concert avec la Commission de l'énergie de l'Ontario, doit effectuer une analyse de rentabilité officielle portant sur la fusion des sociétés de distribution, comme l'a recommandé le Comité ontarien du secteur de la distribution.

État : Ne sera pas mise en oeuvre.

Réponse : Le Bureau de la vérificatrice générale continue de croire que le Ministère devrait effectuer une analyse coûts-avantages formelle sur le regroupement des sociétés de distribution pour améliorer la rentabilité de celles-ci et pour en faire diminuer les variations de coûts.

Détails

Durant notre audit de 2014, nous avons constaté que les abonnés payaient des montants substantiellement différents pour la même quantité d'énergie selon leur lieu de résidence en Ontario et la société de distribution qui les sert. Le Comité ontarien du secteur de la distribution, qui a été établi par le ministre de l'Énergie, a recommandé de fusionner les sociétés de distribution existantes de manière à former de 8 à 12 grandes sociétés. Les fusions étaient censées aider à réduire de 20 % les coûts d'exploitation à l'échelle du secteur dans des domaines tels que le service à la clientèle, la facturation, l'entretien des installations et l'administration.

Durant notre suivi, le Ministère nous a avisés que le gouvernement n'imposerait pas une consolidation du secteur de la distribution, par voie législative ou autrement, mais qu'il avait offert des incitatifs à la consolidation volontaire. En juin 2015, le gouvernement de l'Ontario a annoncé un allègement limité dans le temps de l'impôt sur les transferts de biens dans le secteur de l'électricité, comme les opérations de fusion ou

d'acquisition des sociétés de distribution. Entre le 1^{er} janvier 2016 et le 31 décembre 2018, le taux de l'impôt provincial sur les transferts des sociétés de distribution locales passera de 33 % à 22 %, et les sociétés de distribution qui servent moins de 30 000 clients seront exemptées de l'impôt.

Recommandation 6

Pour s'assurer de mettre en oeuvre à l'avenir les projets de façon rentable et conforme aux pratiques d'affaires judicieuses, Hydro One doit revoir et améliorer ses activités de passation de marchés et d'approvisionnement, par exemple en conservant une documentation adéquate pour étayer l'évaluation et la sélection des fournisseurs et en acquérant des connaissances suffisantes au sujet des exigences opérationnelles d'un projet avant de diffuser une demande de propositions, afin de minimiser les risques d'augmentations importantes des coûts du marché.

État : Sans objet. Hydro One (aujourd'hui Hydro One Inc.) n'est plus un organisme de la Couronne depuis l'adoption, le 4 juin 2015, de la *Loi de 2015 pour favoriser l'essor de l'Ontario*. En conséquence, notre Bureau n'a plus le pouvoir d'auditer Hydro One Inc. ni d'assurer son suivi.

Détails

Durant notre audit de 2014, nous avons noté que les coûts de gestion de l'Initiative des compteurs intelligents et les coûts d'intégration des systèmes engagés par Hydro One étaient considérablement plus élevés que ceux d'autres sociétés de distribution. Nous avons repéré des secteurs dans lesquels Hydro One pouvait améliorer ses pratiques de passation de marchés et d'approvisionnement.

En février 2016, notre Bureau a officiellement demandé à Hydro One Inc. (anciennement Hydro One) de rendre compte des mesures prises pour donner suite à notre recommandation. En réponse à notre demande, Hydro One Inc. a avisé notre Bureau qu'elle ne participerait pas à notre travail de suivi. Depuis que le gouvernement a adopté la *Loi de 2015 pour favoriser l'essor de*

l'Ontario, en vertu de laquelle Hydro One Inc. et ses filiales ne sont plus des organismes de la Couronne, Hydro One Inc. n'est pas tenue de participer à cet audit de suivi. En l'absence de mise à jour de Hydro One Inc., notre Bureau n'a pas été en mesure d'évaluer l'état de la mise en oeuvre de cette recommandation ni d'en rendre compte.

Systèmes de traitement des données des compteurs intelligents et leurs coûts

Recommandation 7

Pour ne pas imposer aux abonnés des coûts en double et courants pour la mise au point et l'intégration des systèmes, le ministère de l'Énergie doit travailler avec la Société indépendante d'exploitation du réseau d'électricité (SIERE), la Commission de l'énergie de l'Ontario (CEO) et les sociétés de distribution pour réévaluer les options entourant l'exploitation du centre de données provincial ou mettre en place des systèmes distincts dans les sociétés de distribution individuelles, de façon à déterminer la rentabilité des différentes options et à éviter le dédoublement continu des systèmes et des coûts.

État : Peu ou pas de progrès.

Détails

Le gouvernement a désigné la SIERE comme entité responsable des compteurs intelligents dotée du pouvoir exclusif : d'exploiter un centre de données provincial pour recueillir, analyser et stocker les données des compteurs intelligents; de calculer la consommation d'électricité pour que les sociétés de distribution puissent facturer l'électricité conformément à la tarification FHC. Nous avons toutefois constaté durant notre audit de 2014 que la plupart des sociétés de distribution utilisaient leurs propres systèmes pour traiter les données des compteurs intelligents, entraînant un dédoublement des systèmes et des coûts.

Au moment de notre suivi, nous avons observé que le Ministère avait fait peu de progrès dans la réduction du dédoublement des coûts de traitement

des compteurs intelligents. Le Ministère n'a pas réévalué la rentabilité des différentes options (exploiter un centre de données provincial ou laisser chaque société de distribution mettre en place son propre système) afin d'éviter un dédoublement continu des systèmes et des coûts. Le Ministère a indiqué que si les sociétés de distribution locales dédoublent les fonctionnalités du centre de données provincial, elles agissent à l'encontre de la réglementation gouvernementale.

Nous avons noté qu'un problème soulevé en 2014 n'avait toujours pas été réglé : une grande société de distribution qui sert environ 700 000 abonnés ayant des compteurs intelligents ne transmettait pas de données au centre de données provincial, mais facturait quand même les frais mensuels de 79 ¢ à ses clients. Cette société a obtenu l'autorisation de la CEO de s'intégrer complètement au centre de données provincial et a convenu de commencer à faire traiter ses factures FHC par le centre de données provincial d'ici septembre 2017, mais nous avons constaté que ses abonnés avaient continué de payer des frais mensuels, dont le total cumulatif s'élevait à environ 20,9 millions de dollars au milieu de 2016 (par rapport à 7,7 millions au moment de notre audit de 2014), pour un centre de données que l'entreprise n'a pas encore commencé à utiliser.

La CEO a émis une ordonnance en 2016 exigeant que la SIERE mette en oeuvre une collecte de données plus vigoureuse auprès des compteurs intelligents et des sociétés de distribution. La SIERE, de concert avec le Bureau du commissaire à l'information et à la protection de la vie privée de l'Ontario, s'apprête à élaborer un plan de mise en oeuvre permettant l'accès par des tiers aux données dépersonnalisées des compteurs intelligents. Cet accès a pour but de permettre une analyse plus détaillée de la consommation dans l'ensemble de la province, les données obtenues étant utilisées pour appuyer la conception tarifaire, la planification régionale de l'électricité et les initiatives de conservation.

Recommandation 8

Pour assurer à l'avenir la mise en oeuvre rentable des projets provinciaux visant le secteur complexe de la distribution d'électricité, le ministère de l'Énergie doit travailler avec les organismes visés du secteur pour fixer des cibles et des échéanciers de mise en oeuvre appropriés et raisonnables, afin de minimiser les coûts et les risques liés à la mise au point et à l'intégration des systèmes de nombreuses sociétés de distribution.

État : Peu ou pas de progrès.

Détails

En 2014, nous avons constaté que le Ministère avait établi un échéancier serré et ambitieux pour la mise en oeuvre des tarifs FHC. En particulier, 40 des 73 sociétés de distribution avaient demandé le report de la date de mise en oeuvre obligatoire en raison de problèmes opérationnels ou techniques, dont les retards d'intégration avec le centre de données provincial et les problèmes de qualité des données de certains compteurs intelligents.

Le Ministère a reconnu l'importance d'établir des plans et de consulter divers intervenants avant de mettre en oeuvre des initiatives d'envergure à l'avenir. Le nouveau processus de planification de l'énergie exige du Ministère qu'il consulte différents intervenants dans le cadre de l'élaboration du prochain plan énergétique à long terme, qui devrait être rendu public par le Ministère à la mi-2017. Bien que la SIERE et la CEO élaboreront et présenteront des plans de mise en oeuvre à l'intention du Ministère à des fins d'examen, on ne sait pas au moment du présent suivi si les objectifs et délais précis sont appropriés et raisonnables.

Exactitude et qualité des données des compteurs intelligents

Recommandation 9

Pour assurer l'exactitude, la qualité et l'utilité des données des compteurs intelligents, la Société indépendante d'exploitation du réseau d'électricité doit :

- collaborer avec les sociétés de distribution pour examiner les limites et les problèmes de facturation associés au centre de données provincial et aux processus opérationnels des sociétés, y compris améliorer les procédures de traitement des données des compteurs intelligents pendant leur remplacement et les pannes d'électricité, ainsi que renforcer les capacités d'extraction et d'interrogation des données du centre de données provincial;

État : En voie de mise en oeuvre d'ici décembre 2016.

Détails

Au moment de notre audit de 2014, nous avons relevé plusieurs lacunes dans le traitement des données des compteurs intelligents par le centre de données provincial (comme des capacités limitées de récupération des données et de recherche), ainsi que dans les processus opérationnels des sociétés de distribution. Ces limitations avaient réduit la qualité et l'utilité des données des compteurs intelligents.

Après notre audit, la SIERE a intégré une nouvelle fonction au centre de données provincial : les sociétés de distribution peuvent désormais afficher des statistiques résumées sur les données clés des compteurs intelligents en temps réel. Cela permet aux sociétés de distribution de repérer les problèmes et de les corriger au besoin. La SIERE a offert une formation pour montrer aux sociétés de distribution comment utiliser cette nouvelle fonction et générer des factures correctes durant le remplacement des compteurs et les pannes d'électricité afin de réduire les erreurs de facturation.

La SIERE est également en train de mettre en oeuvre (d'ici la fin de 2016) une capacité améliorée de récupération des données au centre de données provincial afin de répondre aux demandes de renseignements et d'extraction de données de plus en plus nombreuses et diversifiées. Une fois que la capacité améliorée aura été pleinement mise en oeuvre, les sociétés de distribution devraient être en mesure de récupérer de plus grandes quantités

de données pour des périodes plus longues et plus éloignées. Elles devraient également être en mesure d'extraire des données beaucoup plus rapidement qu'avant.

- informer les sociétés de distribution des processus opérationnels appropriés à suivre.

État : Pleinement mise en oeuvre.

Détails

En 2014, nous avons signalé que certaines sociétés de distribution ne suivaient pas les processus opérationnels requis pour présenter les données sur l'heure de consommation au centre de données provincial, compromettant ainsi la qualité et l'exhaustivité des données soumises.

Après notre audit, la SIERE a offert une formation en salle de classe aux sociétés de distribution sur les processus opérationnels à suivre pour présenter les données sur la consommation au centre de données provincial de manière à réduire au minimum les erreurs de facturation. Pour compléter ces séances de formation, la SIERE a conçu un matériel de formation Web interactif auquel les sociétés de distribution peuvent accéder au moment qui leur convient. Au moment de notre suivi, 19 cours avaient été créés et suivis plus de 200 fois par plus de 60 utilisateurs uniques des sociétés de distribution.

Sécurité des compteurs intelligents et risques connexes

Recommandation 10

Pour assurer le traitement et le stockage sécurisés des données des compteurs intelligents, la Société indépendante d'exploitation du réseau d'électricité doit collaborer avec les sociétés de distribution pour améliorer leurs systèmes et contrôles de sécurité des données, afin de prévenir et de détecter les accès non autorisés aux données des compteurs intelligents.

État : Pleinement mise en oeuvre.

Détails

Durant notre audit de 2014, nous avons constaté que des améliorations pouvaient être apportées à la sécurité des données des compteurs intelligents au niveau du centre de données provincial et des sociétés de distribution. Les données des compteurs intelligents révélant les routines quotidiennes et les habitudes de consommation des clients, ces renseignements pouvaient être exploités, par exemple à des fins de marketing et de publicité.

Après notre dernier audit, la SIERE et le commissaire à l'information et à la protection de la vie privée de l'Ontario ont élaboré conjointement un cadre de sécurité et de protection de la vie privée pour le centre de données provincial. Ce cadre prévoit des mesures pour que seuls les utilisateurs de la société de distribution locale et leurs fournisseurs tiers autorisés puissent accéder aux données des compteurs intelligents.

En novembre 2015, la SIERE a reçu son sixième audit favorable annuel consécutif effectué par un cabinet indépendant de l'extérieur qui a examiné les opérations, les processus et les procédures de gestion et de stockage des données des compteurs. L'audit a confirmé que des contrôles appropriés sont en place à la SIERE. L'auteur du rapport d'audit a aussi décrit les contrôles que les sociétés de distribution locales devraient utiliser pour prévenir et détecter tout accès non autorisé aux données des compteurs intelligents.

La SIERE a récemment pris les mesures suivantes pour aider les sociétés de distribution locales à gérer l'accès de leurs utilisateurs au centre de données provincial :

- les sociétés de distribution doivent répondre à une question de sécurité qu'elles ont créée au préalable lorsqu'elles demandent à la SIERE d'autoriser un nouvel utilisateur à accéder au centre de données provincial;
- les sociétés de distribution doivent examiner les comptes de leurs utilisateurs chaque année et aviser la SIERE de tout changement requis en temps opportun;

- deux webinaires ont été enregistrés pour informer les sociétés de distribution locales de leur responsabilité d'établir des contrôles de sécurité dans leurs propres organisations afin de compléter les contrôles de la SIERE. Les sociétés de distribution locales peuvent accéder aux webinaires à tout moment en passant par le centre d'information en ligne sécurisé de l'entité responsable des compteurs intelligents.

Recommandation 11

Pour réagir de façon adéquate et opportune aux risques d'incendie posés par les compteurs intelligents, le ministère de l'Énergie doit travailler avec les entités visées, notamment les sociétés de distribution, le Bureau du commissaire des incendies et l'Office de la sécurité des installations électriques, afin de suivre et de surveiller l'information sur les cas d'incendies liés aux compteurs intelligents en Ontario pour en cerner et en comprendre les causes.

État : En voie de mise en oeuvre d'ici décembre 2016.

Détails

Durant notre audit de 2014, nous avons constaté que certains abonnés ontariens avaient déclaré des incendies causés par des compteurs intelligents. Il n'y avait toutefois pas de renseignements exacts ou complets sur les incendies liés aux compteurs intelligents en Ontario. Étant donné le manque de suivi de ces incidents, il était difficile de déterminer l'ampleur du problème à l'échelle de la province, ce qui créait des risques pour la sécurité en Ontario.

Durant notre travail d'audit sur le terrain en 2014, l'Office de la sécurité des installations électriques (OSIE), qui est l'organisme chargé d'améliorer la sécurité des installations électriques publiques en Ontario, a commencé à examiner les incendies liés aux compteurs intelligents survenus en Saskatchewan afin de déterminer si des risques potentiels existaient en Ontario. L'OSIE a ensuite ordonné aux sociétés de distribution de retirer un type particulier de compteur en raison du risque

d'incendie. Environ 5 110 compteurs intelligents ont été retirés depuis. En juillet 2015, l'OSIE a diffusé son rapport final, qui concluait qu'aucun autre modèle de compteur actuellement utilisé en Ontario ne posait de risque systémique pour la sécurité. Le rapport recommandait de rendre obligatoire la déclaration des incidents de sécurité en électricité mettant en cause des biens des

services publics, ce que les sociétés de distribution font déjà sur une base volontaire. L'OSIE a engagé des consultations publiques sur les modifications législatives proposées qui obligeraient les services publics à déclarer les incidents liés aux compteurs intelligents. On s'attend à ce que ses recommandations finales soient examinées ou mises en oeuvre d'ici décembre 2016.