

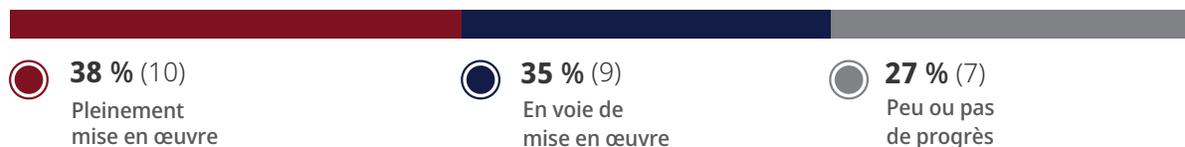
Suivi de l'audit de l'optimisation des ressources de 2022

Ministère de l'Énergie et Commission de l'énergie de l'Ontario

surveillance du marché et protection des consommateurs de l'électricité

// Conclusion globale

26 recommandations



Le ministère de l'Énergie (le Ministère) et la Commission de l'énergie de l'Ontario (CEO), au 3 octobre 2024, avaient pleinement mis en oeuvre 38 % des mesures que nous avons recommandées dans notre audit intitulé : **La Commission de l'énergie de l'Ontario : surveillance du marché et protection des consommateurs de l'électricité**. Ils ont réalisé des progrès dans la mise en oeuvre de 35 % des recommandations. Cependant, ils ont fait peu ou pas de progrès en vue de la mise en oeuvre de 27 % des recommandations.

Le Ministère et la CEO ont pleinement mis en oeuvre des recommandations comme l'élaboration de matériel éducatif sur les fournisseurs de compteurs divisionnaires d'unité (FCDU) pour aider les clients à comprendre ces fournisseurs; l'élaboration de paramètres et de cibles de rendement pour évaluer l'efficacité des programmes énergétiques à faible revenu relevant de leur responsabilité; l'élaboration de procédures pour surveiller continuellement l'incidence des initiatives pertinentes d'efficacité réglementaire sur les très petites sociétés de distribution locales (SDL); l'examen des paramètres et des cibles de la CEO en matière de service à la clientèle et leur mise à jour au besoin; et l'élaboration de paramètres de rendement pour mesurer l'efficacité des activités de conformité de la CEO.

Le Ministère et la CEO ont réalisé des progrès dans la mise en oeuvre des recommandations, comme l'exécution d'une analyse pour vérifier les préoccupations des clients et établir si les prix demandés par les FCDU sont équitables; l'exécution de l'analyse du programme de protection contre les frais de distribution (PF) pour déterminer et évaluer les options qui peuvent améliorer la robustesse du mécanisme pour établir l'admissibilité au programme; et l'examen de la structure du capital présumée et de la formule du rendement des capitaux propres et par la suite à des intervalles définis (par exemple, tous les trois à cinq ans).

Le Ministère a fait peu ou pas de progrès à l'égard des recommandations, notamment l'évaluation d'options visant à accroître le rôle de surveillance de la CEO à l'égard des activités d'approvisionnement en électricité dans un délai établi (par exemple, dans un délai d'un an); l'élaboration d'un échéancier accéléré pour terminer son examen du processus de planification énergétique à long terme et la publication du prochain plan énergétique à long terme dans les 12 mois; l'inclusion de toutes les sources d'énergie principales dans le processus de planification; et la reconnaissance et l'attribution d'un rôle à la CEO dans la planification énergétique à long terme.

La CEO a réalisé peu ou pas de progrès dans l'élaboration et la publication de mesures de rendement pour les FCDU afin de fournir aux clients un aperçu du rendement des FCDU.

L'état des mesures prises en réponse à chacune de nos recommandations est exposé ci-après.

// État des mesures prises en réponse aux recommandations

Nous avons effectué des travaux d'assurance entre avril et août 2024. Nous avons obtenu du Ministère et de la CEO une déclaration écrite selon laquelle, au 3 octobre 2024, ils avaient fourni à notre Bureau une mise à jour complète sur l'état des mesures que nous avons recommandées dans notre audit initial il y a deux ans.

1. Les décisions prises en dehors du processus de réglementation de la CEO ont eu une incidence sur les prix de l'électricité et sur les consommateurs

Dans notre audit initial, nous avons constaté que bien que l'un des principaux objectifs de la CEO consiste à protéger les intérêts des consommateurs relativement au prix de l'électricité, la CEO n'a pas de pouvoir de réglementation à l'égard de près de 34 % des frais figurant sur une facture résidentielle moyenne. Pour toutes ses installations de production, la CEO fixe uniquement les tarifs de l'électricité produite par certaines installations de production détenues et exploitées par

Ontario Power Generation. Les tarifs de l'électricité des autres installations de production sont surtout régis par des contrats d'approvisionnement en électricité, qui sont gérés par la Société indépendante d'exploitation du réseau d'électricité (SIERE). La CEO n'a aucun pouvoir réglementaire sur ces contrats.

Recommandation 1 : Mesures 1 et 2

Pour renforcer la protection des consommateurs à l'égard des prix de l'électricité et cultiver la confiance du public à l'endroit du système de réglementation, le ministère de l'Énergie devrait :

- évaluer à l'intérieur d'un délai prescrit (par exemple un an) les options qui permettraient de renforcer le rôle de surveillance de la Commission de l'énergie de l'Ontario à l'égard des activités d'approvisionnement en électricité, afin que les décisions futures ayant une incidence sur les tarifs d'électricité soient prudentes sur le plan financier et conformes à la demande d'électricité prévue;
- consulter les parties prenantes pendant le processus d'évaluation, et mettre en oeuvre l'option choisie conformément à un échéancier clairement établi.

État :  **Peu ou pas de progrès.**

Détails

Nous avons constaté que le Ministère n'avait pas évalué d'options qui augmenteraient le rôle de surveillance de la CEO à l'égard des activités d'approvisionnement en électricité. Le Ministère n'a pas non plus consulté les parties prenantes et mis en oeuvre l'option choisie dans un délai établi.

Le Ministère nous a informés que la province planifiera un avenir électrifié en se fondant sur les conseils du Comité de la transition relative à l'électrification et à l'énergie (le Comité), qui a publié son rapport final, intitulé *Perspectives de l'Ontario en matière d'énergie propre, en décembre 2024*.

Le Comité a entrepris un processus de consultation auprès des intervenants du secteur de l'énergie, des partenaires autochtones et du public afin d'élaborer son rapport comportant 29 recommandations. Un certain nombre de recommandations portaient sur le rôle de la CEO, y compris la possibilité pour la CEO de superviser les activités d'approvisionnement en électricité.

Le Ministère nous a informés qu'il examinait les recommandations du Comité et les possibilités de passer à un processus de planification plus intégré plus tard en 2024 et qu'il décrivait les prochaines étapes pour donner suite à notre recommandation.

2. Le processus de planification énergétique à long terme ne fait pas l'objet d'une surveillance indépendante et ne s'étend pas aux sources d'énergie autres que l'électricité

Dans notre audit initial, nous avons constaté que l'Office de l'électricité de l'Ontario, qui a fusionné avec la SIERE en 2015, était tenu par la loi de préparer un plan énergétique sur 20 ans (le Plan pour le réseau d'électricité intégré ou PREI) que la CEO doit examiner et approuver. Toutefois, la CEO a dû mettre fin à son examen du PREI de 2007 et aucun autre PREI n'a été soumis à la CEO pour examen et approbation. En 2010, 2013 et 2017, le Ministère a plutôt publié des plans énergétiques à long terme (PELT) en lieu et place des PREI. Aucun de ces plans n'a fait l'objet d'un examen par la CEO pour s'assurer qu'ils étaient prudents sur le plan financier. Le gouvernement n'avait toujours pas fixé d'échéance particulière pour la publication du prochain PELT. Selon le règlement pris en vertu de la *Loi de 1998 sur l'électricité*, le Ministère était tenu de publier le prochain PELT en février 2021. Toutefois, le règlement en question a été révoqué le 1^{er} janvier 2021, et aucun nouveau PELT n'a encore été publié.

Recommandation 2 : Mesures 1, 2, 3 et 4

Pour que la planification énergétique permette de mieux protéger les intérêts des consommateurs d'énergie, le ministère de l'Énergie devrait :

- établir un échéancier plus serré afin d'achever son examen du processus de planification énergétique à long terme dans les 12 mois;
- établir également un échéancier plus serré afin de publier le prochain plan énergétique à long terme d'ici 12 mois;
- inclure l'ensemble des principales sources d'énergie dans le processus de planification;
- énoncer, et confier à la Commission de l'énergie de l'Ontario (CEO), un rôle rattaché à la planification énergétique à long terme qui reflète ses attributions et son expertise à titre d'organisme de réglementation du secteur de l'énergie, notamment au chapitre de la protection des intérêts des consommateurs.

État :  Peu ou pas de progrès.

Détails

Nous avons constaté que le Ministère n'avait pas établi d'échéancier accéléré pour terminer son examen du processus de planification énergétique à long terme et qu'il n'avait donc pas publié le prochain plan énergétique à long terme qui comprend toutes les principales sources d'énergie. Le

Ministère n'a pas non plus reconnu et attribué à la CEO un rôle dans la planification énergétique à long terme qui reflète son rôle et son expertise en tant qu'organisme de réglementation du secteur de l'énergie.

Comme il a été mentionné précédemment dans la Recommandation 1, le Ministère nous a informés que la province planifiera un avenir électrifié en se fondant sur les conseils du Comité, qui a publié son rapport final, intitulé *Perspectives de l'Ontario en matière d'énergie propre*, en janvier 2024. Un certain nombre de recommandations portaient sur le rôle de la CEO, y compris la possibilité pour la CEO de superviser les activités d'approvisionnement en électricité.

Le Ministère examine les recommandations du Comité et les possibilités de passer à un processus de planification plus intégré plus tard en 2024. En outre, il décrit les prochaines étapes pour donner suite à notre recommandation.

3. Les prix exigés et la protection en matière de service offerte par les sociétés de distribution locales et les fournisseurs de compteurs divisionnaires d'unité varient

Lors de notre audit initial, nous avons constaté que les immeubles à logements multiples en Ontario pouvaient obtenir des services de compteurs divisionnaires des FCDU pour fournir des compteurs d'électricité à chaque unité. Toutefois, la CEO n'exerçait aucune surveillance sur les prix des FCDU. Plus précisément, contrairement aux tarifs demandés par les SDL, les frais perçus par les FCDU n'étaient pas assujettis à la réglementation de la CEO. Les tarifs à facturer aux occupants ont plutôt été fixés par des contrats avec des promoteurs, des propriétaires d'immeubles ou des conseils d'administration de condominiums, et les modalités du contrat pouvaient varier.

Les occupants qui obtiennent des services des FCDU étaient aussi moins bien protégés contre les débranchements de l'approvisionnement que les clients des SDL. En 2017, la CEO a modifié les conditions de permis des SDL de manière à interdire le débranchement de l'approvisionnement en électricité des consommateurs résidentiels pendant les mois d'hiver. Les FCDU n'étaient toutefois pas visés par cette interdiction. Environ 12 % des plaintes de consommateurs de FCDU reçues par la CEO entre 2016-2017 et 2021-2022 avaient trait à des débranchements effectués durant l'hiver.

La CEO ne fournissait pas assez de renseignements pour informer les clients du secteur de l'électricité au sujet des FCDU, malgré les préoccupations des clients au sujet du manque de transparence concernant les frais de ces fournisseurs.

Recommandation 3 : Mesures 1 et 2

Pour assurer une protection adéquate des intérêts des clients des fournisseurs de compteurs divisionnaires d'unité (FCDU), le Ministère devrait :

- procéder immédiatement à ses propres analyses pour vérifier le bien-fondé des préoccupations des clients et déterminer si les prix facturés par les FCDU sont équitables;
- utiliser les résultats de ces analyses pour élaborer et mettre en oeuvre des options en vue d'accroître la protection à l'égard des prix et la transparence des prix dans l'intérêt des clients des FCDU.

État :  En voie de mise en oeuvre d'ici décembre 2025.

Détails

Nous avons constaté que le Ministère avait commencé à effectuer son analyse pour vérifier les préoccupations des clients et décider si les prix facturés par les FCDU sont équitables.

Le Ministère a rencontré la CEO pour discuter des outils disponibles pour recueillir des données. Il a également discuté de la portée de l'analyse. Plus précisément, le Ministère et la CEO ont pris les mesures suivantes :

- En novembre 2023, le Ministère a envoyé une lettre à la CEO pour lui demander de fournir des données sur les FCDU.
- En décembre 2023, la CEO a informé les FCDU qu'elle prévoyait commencer à recueillir des données sur leurs pratiques en 2024.
- En février 2024, la CEO a envoyé une lettre aux FCDU pour leur demander de fournir des données sur les prix d'ici avril 2024.

Après avoir recueilli les données sur les prix auprès des FCDU en avril 2024, le Ministère en fera l'analyse, ce qui comprend l'évaluation de la justesse des prix facturés par les FCDU. À la suite de son analyse, le Ministère préparera des options et des recommandations sur les prochaines étapes à soumettre à l'examen du gouvernement.

Il a prévu que ces travaux seront terminés d'ici décembre 2025. Le Ministère n'a pas d'échéancier précis pour la mise en oeuvre des changements, car celle-ci dépendrait des résultats de son analyse continue.

Recommandation 4 : Mesure 1

Pour que tous les consommateurs d'électricité aient droit à des niveaux de service et à des avantages similaires, peu importe leur fournisseur de services, la Commission de l'énergie de l'Ontario devrait déterminer des mécanismes pour harmoniser les normes de service qui s'appliquent aux consommateurs des fournisseurs de compteurs divisionnaires d'unité avec celles applicables aux clients des sociétés de distribution locales, particulièrement en ce qui concerne la protection contre les débranchements et les rebranchements durant l'hiver.

État :  **En voie de mise en oeuvre d'ici mars 2025.**

Détails

Nous avons constaté que la CEO n'avait pas établi de mécanismes pour harmoniser les normes de service qui s'appliquent aux clients des FCDU avec celles qui s'appliquent aux clients des SDL, surtout en ce qui concerne la protection contre les débranchements et les rebranchements hivernaux.

Toutefois, la CEO a entrepris un examen des normes de service à la clientèle pour les FCDU à la fin de 2023. Cet examen vise à évaluer la possibilité d'harmonisation avec les SDL, en tenant compte du pouvoir législatif de la CEO et du rôle des FCDU dans le secteur de l'énergie, et de déterminer les prochaines étapes concernant les changements éventuels à des questions comme la déconnexion. Dans le cadre de cet examen, la CEO a mobilisé les FCDU et leurs clients en envoyant une demande de renseignements aux FCDU en février 2024 (comme il est indiqué à la Recommandation 3). La CEO a également terminé la collecte de données, effectué un sondage auprès des clients des FCDU et tenu plusieurs réunions avec les intervenants. L'objectif de la CEO est d'achever cet examen d'ici le 31 mars 2025.

Recommandation 5 : Mesure 1

Pour informer le public au sujet des fournisseurs de compteurs divisionnaires d'unité (FCDU), la Commission de l'énergie de l'Ontario devrait immédiatement :

- préparer des documents d'information sur les FCDU pour aider les consommateurs à bien comprendre les services de ces fournisseurs, leurs relations commerciales avec les propriétaires et les locataires des immeubles, leurs pratiques de facturation et l'étendue de la réglementation sur leurs pratiques commerciales et leurs prix;

État :  **Pleinement mise en oeuvre.**

Détails

Nous avons constaté que la CEO avait élaboré une page Web pour aider les clients à comprendre les services des FCDU, leurs relations commerciales avec les propriétaires et les locataires d'immeubles, leurs pratiques de facturation et l'étendue de la réglementation sur leurs pratiques commerciales et leurs prix. La page Web comprend les sections suivantes :

- Dispositions des FCDU dans les immeubles résidentiels à logements multiples;
- Ce que les clients doivent savoir;
- La façon dont la CEO protège les clients;
- Avec qui communiquer pour obtenir de l'aide.

Recommandation 5 : Mesure 2

- élaborer des paramètres de mesure du rendement des FCDU et publier les résultats afin de donner aux consommateurs une idée du rendement de ces fournisseurs.

État :  Peu ou pas de progrès.

Détails

Nous avons constaté que la CEO n'a pas élaboré ni publié de paramètres de rendement pour les FCDU afin de donner aux clients un aperçu de leur rendement.

Dans sa réponse de la direction à notre audit de 2022, la CEO a indiqué qu'elle envisagerait de mettre en oeuvre une initiative visant à déterminer les types de rapports sur le rendement qui devraient être obtenus des FCDU et dont la CEO devrait rendre compte afin d'aider et d'améliorer la compréhension du secteur des FCDU par les clients tout en équilibrant le fardeau réglementaire et les coûts.

Au moment du présent suivi, la CEO a établi que cette initiative pouvait être entreprise plus efficacement dans le cadre de l'examen des normes de service à la clientèle pour les FCDU, comme il a été mentionné précédemment dans la Recommandation 4. Des mesures de rendement possibles ont été incluses dans la demande d'information aux FCDU en février 2024, comme il est indiqué dans les Recommandations 3 et 4. Conformément au calendrier d'achèvement de l'examen des normes de service à la clientèle pour les FCDU, la CEO s'attend à ce que ce travail soit terminé d'ici le 31 mars 2025.

4. Les critères d'admissibilité et la méthodologie d'établissement des plafonds dans le cadre du Programme de protection contre les frais de distribution sont désuets

Dans notre audit initial, nous avons constaté que le programme de PFD était un programme de subvention qui plafonnait les frais de distribution mensuels de base pour les clients résidentiels des huit SDL admissibles ayant les frais de distribution les plus élevés au moment où le programme a été lancé en 2017. Toutefois, en 2022, ces huit SDL n'avaient plus les frais de distribution les plus élevés. Certaines SDL dont les frais de distribution étaient supérieurs au plafond demeurent inadmissibles, tandis qu'une SDL demeurait admissible même si ses frais étaient inférieurs au plafond. Les clients résidentiels de certaines SDL dont les frais sont supérieurs au plafond pourraient payer moins cher si la liste des SDL était mise à jour.

Recommandation 6 : Mesures 1 et 2

Pour que le Programme de protection contre les frais de distribution continue de traduire l'intention de protéger les clients des sociétés de distribution locales dans les régions où les coûts de distribution sont relativement élevés, le ministère de l'Énergie, avec l'aide de la Commission de l'énergie de l'Ontario, devrait, au cours de la prochaine année :

- mener à terme l'analyse du Programme pour cerner et évaluer les options envisageables afin d'accroître la robustesse du mécanisme de détermination de l'admissibilité;
- mettre en oeuvre les changements nécessaires à la lumière des résultats de l'analyse.

État :  En voie de mise en oeuvre d'ici décembre 2025.

Détails

Nous avons constaté que le Ministère avait commencé à analyser le programme de PFD afin de cerner et d'évaluer les options qui peuvent améliorer la robustesse du mécanisme pour déterminer l'admissibilité au programme et pour mettre en oeuvre des changements.

La CEO ajuste chaque année les paramètres d'inflation en fonction de facteurs économiques plus vastes. En 2022, le Ministère a modifié le Règlement de l'Ontario 198/17 pour inclure un rajustement inflationniste annuel à la méthodologie d'établissement du plafond du PFD. Un nouveau plafond était en vigueur depuis le 1^{er} juillet 2024, conformément au règlement. Étant donné que les taux d'inflation sont demeurés beaucoup plus élevés que les tendances historiques, le Ministère avait l'intention de mesurer l'incidence de la modification réglementaire de 2022 et des tendances inflationnistes pendant deux à trois ans de plus afin de comprendre pleinement l'effet de la méthodologie modifiée d'établissement des plafonds.

Le Ministère continuera de surveiller et d'évaluer l'incidence de la modification réglementaire de 2022 sur les coûts et les prévisions du PFD. Les résultats de cette évaluation serviront de base à toute analyse du programme de PFD que nous avons recommandée dans notre audit. Le Ministère prévoit que ces travaux seront terminés d'ici décembre 2025. Le Ministère n'a pas d'échéancier précis pour la mise en oeuvre des changements, car celle-ci dépendrait des résultats de son analyse continue.

5. L'utilisation et l'efficacité des programmes d'aide aux impayés d'énergie et de subventions d'urgence ne font pas l'objet d'une évaluation adéquate

Dans notre audit initial, nous avons noté que la CEO et le gouvernement provincial ont mis en place un certain nombre de programmes de subventions pour aider les clients qui ont de la difficulté à payer leurs factures d'électricité. Il s'agit par exemple du Programme d'aide aux impayés d'énergie (Programme AIE), du Programme ontarien d'aide relative aux frais d'électricité (POAFE) et du Programme d'aide aux impayés d'énergie en raison de la COVID-19 (Programme AIEC), ce dernier étant d'une durée limitée. Toutefois, le mécanisme de financement du Programme AIE et les critères d'admissibilité n'avaient pas été suffisamment examinés pour optimiser les avantages pour les clients admissibles. Tandis que certaines SDL disposent encore de fonds du Programme AIE à la fin de l'exercice, d'autres ont épuisé leurs fonds et ne pouvaient plus aider leurs clients. Par exemple, en 2019, deux SDL avaient épuisé leurs fonds dès février (seulement deux mois après le début de l'année civile), et environ 25 % avaient épuisé ces fonds à la fin de juin.

Aucune mesure ni cible de rendement n'étaient établies pour établir si ces programmes ciblent et aident ceux qui en ont le plus besoin.

Recommandation 7 : Mesures 1 et 2

Afin d'évaluer le Programme d'aide aux impayés d'énergie (Programme AIE) et de confirmer qu'il offre bel et bien un soutien aux personnes qui en ont le plus besoin, tout en limitant les coûts connexes, la Commission de l'énergie de l'Ontario devrait :

- évaluer le mécanisme de financement du Programme AIE et les tendances historiques touchant la disponibilité de fonds, et mettre en oeuvre les changements nécessaires pour s'assurer que le Programme atteint ses objectifs;

- examiner les critères d'admissibilité et apporter les changements pouvant être nécessaires, en tenant compte des objectifs du Programme et des coûts de mise en oeuvre.

État :  Pleinement mise en oeuvre.

Détails

Nous avons constaté que la CEO a amorcé un examen du Programme AIE le 19 juillet 2023. L'examen a porté sur le mécanisme de financement du Programme AIE, les critères d'admissibilité, le montant des subventions et la sensibilisation au programme afin de s'assurer qu'il offre un niveau d'aide approprié aux consommateurs vulnérables. L'examen portait également sur la conception de mesures et de cibles de rendement utilisées pour évaluer l'efficacité du Programme AIE à atteindre les objectifs prévus.

La CEO a également collaboré avec le Groupe de travail en matière d'aide financière (GTAF), qui est composé de distributeurs, d'organismes communautaires et de représentants des consommateurs, afin d'obtenir des conseils pour éclairer l'examen. La CEO a sollicité l'avis du GTAF sur le fonctionnement actuel et les améliorations possibles du Programme AIE, ainsi que sur l'élaboration de paramètres et de cibles de rendement.

Après avoir tenu compte des commentaires du GTAF et de l'analyse des données pertinentes recueillies dans le cadre des exigences de la CEO en matière de rapports et de tenue de dossiers, le personnel de la CEO a publié un rapport le 21 novembre 2023. Ce rapport comprenait l'élaboration de recommandations pour améliorer le Programme AIE et les paramètres de rendement.

Le 12 février 2024, le personnel de la CEO a publié une lettre pour indiquer que les paramètres de rendement sont entrés en vigueur le 1^{er} mars 2024. Nous avons constaté que tous les changements, y compris les paramètres de rendement, ont été mis en oeuvre.

Recommandation 8 : Mesure 1

Afin d'évaluer les programmes d'aide aux impayés d'énergie et de s'assurer qu'ils offrent bel et bien un soutien aux personnes qui en ont le plus besoin tout en limitant les coûts connexes, le ministère de l'Énergie et la Commission de l'énergie de l'Ontario devraient :

- élaborer des paramètres de mesure du rendement et des cibles de rendement pour évaluer l'efficacité des programmes relevant de sa compétence;

État :  Pleinement mise en oeuvre.

Détails

Nous avons constaté que le Ministère et la CEO avaient élaboré des paramètres et des cibles de rendement pour évaluer l'efficacité des programmes d'aide aux impayés d'énergie.

Le Ministère a inclus les quatre mesures des résultats suivantes dans le cadre de mesure du rendement du POAFE :

- Le POAFE contrôle les frais d'électricité à un niveau approprié du revenu du ménage.
- Le POAFE réduit le nombre de demandes d'aide financière d'urgence dans le cadre du Programme AIE et le nombre de comptes résidentiels en souffrance ou déconnectés.
- Le POAFE rejoint efficacement les consommateurs d'électricité à faible revenu.
- Le POAFE est accessible aux bénéficiaires de l'aide sociale (soit le programme Ontario au travail (OT), le Programme ontarien de soutien aux personnes handicapées (POSPH) et les suppléments d'aide du POAFE pour l'aide sociale.)

En février 2024, la CEO a adopté deux mesures du rendement dans le cadre de l'examen du Programme AEI, comme il est indiqué à la Recommandation 7 :

- Aucune demande admissible au Programme AIE n'est refusée en raison d'un manque de financement.
- Les demandes relatives au Programme AIE sont traitées dans un délai de 21 jours.

Recommandation 8 : Mesure 2

- mesurer le rendement des programmes par rapport aux cibles établies à des intervalles déterminés, et élaborer des plans d'action si les cibles de rendement ne sont pas atteintes.

État :  En voie de mise en oeuvre d'ici novembre 2025.

Détails

Nous avons constaté que cette recommandation est en voie de mise en oeuvre.

En ce qui concerne le POAFE, le Ministère a mesuré le rendement à l'aide des quatre mesures des résultats énoncées dans le cadre de mesure du rendement du POAFE, comme il est indiqué dans la mesure recommandée précédemment. Le Ministère utilisera ensuite les données du cadre de mesure du rendement du POAFE pour éclairer les décisions relatives aux politiques et aux programmes liés au POAFE en 2025. Le Ministère continuera également d'évaluer les données recueillies pour le POAFE, de mettre à jour le cadre de mesure du rendement du POAFE, de mesurer le rendement du POAFE tous les trimestres et d'utiliser cette information pour cerner les possibilités d'améliorer la prestation du POAFE.

Dans le cas du Programme AIE, la CEO n'a pas mesuré le rendement dudit programme, car une fois que les deux mesures de rendement indiquées dans la mesure recommandée précédente auront été mises en place, le Programme AIE devra fonctionner pendant au moins deux ans afin de disposer des données nécessaires pour mesurer son rendement. La CEO s'attend à ce que la première évaluation du rendement du Programme AIE soit terminée d'ici la fin de novembre 2025.

6. Le coût réglementaire associé aux demandes de détermination de tarif importantes est disproportionnellement élevé pour les SDL de très petite taille

Dans notre audit initial, nous avons constaté que le processus d'établissement des tarifs de la CEO imposait des coûts disproportionnellement plus élevés aux très petites SDL comptant moins de 5 000 clients. Il ressort de notre examen des 20 demandes de détermination de tarif importantes déposées de 2019 à 2021 que les coûts d'évaluation des demandes de très petites SDL équivalaient à 25 % du montant estimatif des économies dont profitent les consommateurs sur une période de cinq ans par suite de la décision rendue (soit le montant de la hausse tarifaire demandée par les SDL qui a été refusée par la CEO). Ce montant était beaucoup plus élevé que dans le cas des grandes SDL, pour lesquelles le coût en question ne représentait que 1 % à 2 % des économies estimatives.

Recommandation 9 : Mesure 1

Afin d'aider à réduire le fardeau réglementaire associé aux demandes de détermination de tarif importantes pour les sociétés de distribution locales (SDL) de très petite taille, la Commission de l'énergie de l'Ontario devrait :

- évaluer l'incidence de ses initiatives d'efficacité réglementaire sur les SDL de très petite taille dès qu'elle dispose de renseignements suffisants, et cerner les points à améliorer dans un délai prescrit;

État :  Pleinement mise en œuvre.

Détails

Nous avons constaté que la CEO avait évalué l'incidence de ses initiatives pertinentes d'efficacité de la réglementation sur les SDL de très petite taille.

La CEO a mis sur pied un Groupe de travail sur les très petits services publics (le groupe de travail), composé de représentants de huit très petits services publics (ceux comptant moins de 5 000 clients) partout en Ontario. Le Groupe de travail s'est réuni à huit reprises entre septembre 2023 et janvier 2024 pour cerner les points à améliorer et trouver des solutions aux

défis auxquels font face les très petits fournisseurs de services publics pour se conformer au cadre réglementaire de la CEO, en particulier pour explorer les possibilités de réduire le fardeau réglementaire associé au processus de dépôt et d'examen des principales demandes tarifaires.

Le Groupe de travail a publié son rapport final en février 2024. Celui-ci contient des recommandations comme celles relatives aux exigences de dépôt et au processus de surveillance de l'incidence des initiatives réglementaires sur ces services publics. La CEO a généralement accepté ces recommandations et prévoit que bon nombre d'entre elles seront mises en oeuvre à compter du dépôt des demandes tarifaires pour 2025. Par exemple :

- **Exigences de dépôt concernant l'engagement des clients :** Le Groupe de travail a recommandé que la CEO fournisse des précisions sur les méthodes possibles pour obtenir la rétroaction des clients relativement à une demande de tarifs, ce qui éliminera les attentes perçues à l'égard des sondages sur l'engagement des clients. Parmi les méthodes retenues par le Groupe de travail, mentionnons la tenue d'une assemblée générale d'une journée et l'élaboration d'un sondage ou d'un questionnaire simplifié auprès des clients. La CEO a convenu qu'une ou plusieurs des méthodes proposées peuvent être utilisées pour satisfaire aux exigences en matière de mobilisation des clients.
- **Processus de surveillance de l'incidence des initiatives réglementaires :** Le Groupe de travail a proposé des points de contact réguliers à l'avenir pour évaluer l'efficacité des changements apportés en réponse à ses recommandations et pour surveiller les coûts de réglementation associés aux demandes de tarifs. La CEO est d'accord et établira des points de contact avec le Groupe de travail, au moins deux fois par année, au cours des deux prochaines années. La CEO fera également le suivi de l'incidence de son processus de réglementation sur les très petits services publics.

Recommandation 9 : Mesure 2

- élaborer des procédures pour exercer une surveillance continue de l'incidence des initiatives d'efficacité réglementaire sur les très petites SDL, et mettre en oeuvre des mesures additionnelles si cela est requis.

État :  Pleinement mise en oeuvre.

Détails

Nous avons constaté que la CEO avait établi un processus de surveillance de l'incidence des initiatives pertinentes d'efficacité réglementaire sur les très petites SDL en se fondant sur son examen des recommandations du Groupe de travail. Comme il est indiqué à la Mesure 1 de la Recommandation 9, la CEO a mis sur pied le Groupe de travail chargé d'évaluer les possibilités

de réduire le fardeau réglementaire associé au dépôt et au processus d'examen des principales demandes de tarifs pour les SDL de très petite taille.

La CEO a prévu de tenir des points de contact réguliers, au moins deux fois par année, avec le Groupe de travail au cours des deux prochaines années afin d'évaluer l'efficacité des changements cernés dans le rapport du Groupe de travail, qui comprenait des exigences de dépôt et un processus de surveillance pour suivre l'incidence des approches réglementaires sur ces SDL de très petite taille.

7. L'examen de la structure du capital et du taux de rendement des entités à tarifs réglementés accuse un retard

Dans notre audit initial, la CEO établit des tarifs pour permettre aux entités réglementées de recouvrer les coûts qu'ils ont engagés de manière prudente et d'obtenir un rendement équitable, mais non excessif, du capital investi. La CEO a mis de l'avant deux facteurs clés aux fins de déterminer le rendement autorisé : la structure du capital présumée (soit le ratio d'endettement) et le taux de rendement des capitaux propres. Le dernier examen exhaustif par la CEO des deux facteurs qui lui avaient permis de déterminer le rendement autorisé remonte à 2006 et à 2009 respectivement.

Recommandation 10 : Mesure 1

De manière à confirmer régulièrement que les entités à tarifs réglementés sont viables sur le plan financier et obtiennent un rendement équitable, mais non excessif, la Commission de l'énergie de l'Ontario devrait :

- examiner la structure du capital présumée et la formule de détermination du rendement des capitaux propres (RCP), et procéder par la suite à de tels examens à des intervalles définis (par exemple au moins tous les trois à cinq ans);

État :  En voie de mise en oeuvre d'ici décembre 2024.

Détails

Nous avons constaté que la CEO a entamé une procédure générique concernant la structure de capital présumée et la formule du RCP en avril 2024 pour établir si les entités à tarifs réglementés sont financièrement viables et obtiennent un rendement juste, mais non excessif. La CEO prévoit que la procédure générique sera terminée d'ici décembre 2024.

Recommandation 10 : Mesure 2

- ajuster la structure du capital présumée et la formule de détermination du RCP à la lumière de l'examen ainsi effectué afin qu'elles reflètent le profil de risque des entités à tarifs réglementés.

État :  En voie de mise en oeuvre d'ici novembre 2025.

Détails

Nous avons constaté que la CEO n'avait pas rajusté la structure de capital présumée et la formule du RCP, en attendant les résultats de la procédure générique mentionnée à la Mesure 1 de la Recommandation 10. Une fois la procédure générique terminée, la CEO élaborera un plan de mise en oeuvre pour intégrer progressivement les changements. La CEO prévoit que ces travaux seront terminés d'ici novembre 2025.

8. La CEO n'exerce pas une surveillance suffisante du rendement des SDL après l'approbation de regroupements

Dans notre audit initial, la CEO n'avait pas de processus normalisé pour surveiller les activités après la fusion de SDL afin de confirmer que ces activités progressent comme prévu pour générer des avantages à long terme pour les clients et le secteur de la distribution d'électricité. Nous avons relevé des cas liés à des acquisitions d'Hydro One qui n'ont pas généré la valeur escomptée (soit la baisse des prix de l'électricité) pour les clients des SDL acquises. Une fois qu'une opération de fusion était conclue, les résultats déterminés d'après les paramètres de mesure du rendement des SDL acquises ou fusionnées étaient combinés et déclarés au niveau de l'entité consolidée au lieu de faire l'objet d'un suivi distinct au moyen de fiches de pointage individuelles. Cela limitait la transparence pour les clients et pour l'organisme de réglementation.

Recommandation 11 : Mesure 1

Afin de protéger les consommateurs d'électricité contre les répercussions négatives des regroupements de sociétés de distribution locales (SDL) et d'appuyer le maintien de la rentabilité et de l'efficacité économique du secteur de la distribution d'électricité, la Commission de l'énergie de l'Ontario devrait :

- mettre en place un processus de suivi efficace et actuel des activités postérieures aux regroupements pendant la période de report de la nouvelle détermination de tarif, pour obtenir des mises à jour périodiques des SDL sur les mesures d'intégration prises

et pour vérifier que les entités issues du regroupement se conforment aux conditions d'approbation du regroupement et tiennent les dossiers nécessaires;

État :  Pleinement mise en œuvre.

Détails

Nous avons constaté que la CEO avait amorcé le processus de mise en oeuvre d'une surveillance efficace et opportune des activités postérieures à la consolidation des SDL.

En juillet 2023, la CEO a lancé une consultation visant à mobiliser les intervenants pour examiner et mettre à jour sa politique sur les fusions, les acquisitions et les dessaisissements (FAD). La CEO a rencontré huit SDL et intervenants lors de réunions individuelles et a publié un document de travail du personnel aux fins de commentaires plus généraux en février 2024. Le 18 juin 2024, la CEO a publié le 2024 Handbook to Electricity Distributor and Transmission Consolidations (Manuel 2024 sur le regroupement des distributeurs et des transporteurs d'électricité), appelé le Manuel, y compris les attentes relatives à la surveillance et à la production de rapports sur certaines activités de regroupement. Le Manuel tient compte des mises à jour des politiques de la CEO et des exigences de dépôt applicables aux regroupements, ainsi que des considérations relatives à la tarification, à la comptabilité et à d'autres questions liées au regroupement des services publics.

Recommandation 11 : Mesure 2

- exiger que les entités acquises et fusionnées continuent de présenter des rapports distincts de ceux de l'entité issue du regroupement à l'égard de paramètres de mesure du rendement clés (par exemple concernant la fiabilité) pendant la période de report de la nouvelle détermination de tarif, pour assurer une plus grande transparence.

État :  En voie de mise en oeuvre d'ici novembre 2024.

Détails

Nous avons constaté que la CEO n'avait pas exigé que les entités acquises et fusionnées continuent de rendre compte des principales mesures de rendement (par exemple, des mesures de fiabilité) distinctes des entités regroupées, en attendant les résultats de l'examen de sa politique sur les FAD, comme il est indiqué dans la mesure recommandée précédente. Une fois l'examen terminé, la CEO élaborera un plan de mise en oeuvre pour donner suite à cette recommandation. La CEO prévoit que ces travaux seront terminés d'ici novembre 2024.

9. La transparence et la surveillance du rendement du programme de conformité de la CEO pourraient être améliorées

Dans notre audit initial, nous avons constaté que sur son site Web, la CEO fournit des renseignements sur ses rôles et responsabilités, les fournisseurs de services d'électricité et les clients, ainsi que sur le processus de règlement des plaintes. Toutefois, ces renseignements étaient fragmentés et vagues comparativement à ceux d'organismes de réglementation d'autres administrations, de la Colombie-Britannique et du Manitoba par exemple. Notre examen des demandes de renseignements des clients a révélé que certains clients ont appelé par erreur la CEO lorsqu'ils voulaient appeler leurs fournisseurs de services d'électricité. La CEO n'a ni mis à jour les cibles des paramètres du service à la clientèle pour ses processus de traitement des plaintes et des demandes de renseignements, ni établi de paramètres pour mesurer le rendement de sa fonction de conformité et d'application de la loi. La durée du cycle des examens et des inspections de conformité ne faisait pas l'objet d'un suivi et d'une évaluation par rapport à des cibles données pour mesurer l'efficacité de ces activités.

Recommandation 12 : Mesure 1

Afin d'accroître la transparence et d'améliorer la surveillance du rendement de son processus de traitement des plaintes et d'enquête, ainsi que de ses activités de conformité et d'exécution, la Commission de l'énergie de l'Ontario devrait :

- réorganiser et mettre à jour son site Web pour fournir aux clients des renseignements plus clairs sur le processus de traitement des plaintes;

État :  Pleinement mise en œuvre.

Détails

Nous avons constaté que la CEO a mis à jour son site Web en août 2023 afin de clarifier le processus de traitement des plaintes pour les consommateurs.

Le site Web précise le rôle de la CEO en ce qui concerne les plaintes. Plus précisément, il indique qu'à titre d'organisme de réglementation indépendant du secteur de l'énergie, la CEO traite les plaintes et les demandes de renseignements concernant les sociétés d'énergie qu'elle réglemente. Il s'agit notamment des services publics qui fournissent de l'électricité ou du gaz naturel, des entreprises qui fournissent des services de comptage et de facturation dans des immeubles à logements multiples (appelés FCDU), et des détaillants d'énergie qui vendent de l'électricité ou du gaz naturel en signant des contrats avec les consommateurs.

Le site Web comprend également un organigramme détaillé pour illustrer le processus de plainte, qui comprend habituellement les étapes suivantes :

- Les consommateurs communiquent d'abord avec la société d'énergie pour résoudre le problème. Ils communiquent avec la CEO si leur plainte n'est pas réglée ou s'ils ne sont pas en mesure de joindre la société d'énergie.
- La CEO examinera les renseignements relatifs à la plainte et pourra demander des renseignements supplémentaires, comme des copies de toute correspondance et de tout projet de loi, pour s'assurer que la plainte relève de sa compétence.
- La CEO enverra aux consommateurs une confirmation écrite de la plainte dans les deux jours ouvrables. Celle-ci comprendra un numéro de référence et une brève description des prochaines étapes. La société d'énergie communiquera avec le consommateur dans les 10 jours ouvrables pour discuter de la plainte, puis fournir une réponse à la CEO.
- Si la société d'énergie a répondu aux préoccupations énoncées dans la plainte et qu'aucune autre mesure n'est requise, la CEO considérera que la plainte a été réglée et le dossier sera fermé. Si, après avoir examiné la plainte, la CEO estime que la société d'énergie n'a pas respecté les règles, elle acheminera la plainte à un échelon supérieur aux fins d'examen plus approfondi.

Recommandation 12 : Mesure 2

- examiner les paramètres de mesure et les cibles de rendement en matière de service à la clientèle, et les mettre à jour au besoin, pour s'assurer qu'ils demeurent pertinents et appropriés;

État :  **Pleinement mise en œuvre.**

Détails

Nous avons constaté que la CEO avait entrepris un examen de ses paramètres et cibles en matière de service à la clientèle en les comparant à ceux de ses pairs de l'industrie et en examinant son propre rendement. La CEO a mis à jour et approuvé les paramètres et les cibles. Elle commencera à mesurer son rendement par rapport aux cibles mises à jour au cours de l'exercice 2024-2025. Voici des exemples de nouvelles mesures :

- sondage sur la satisfaction des consommateurs après l'appel avec taux de satisfaction de 90 %
- répondre aux appels entrants dans un délai de 20 secondes, 90 % du temps;
- envoyer une lettre de suivi au consommateur dans un délai de deux jours ouvrables à la suite d'une plainte 90 % du temps;

- envoyer une lettre de suivi dans les deux jours ouvrables après avoir reçu la réponse du titulaire de permis 85 % du temps;
- envoyer les lettres de réponse ou d'accusé de réception dans les deux jours ouvrables, 95 % du temps.

Recommandation 12 : Mesure 3

- élaborer des paramètres de mesure du rendement pour mesurer l'efficacité des activités de conformité.

État :  **Pleinement mise en œuvre.**

Détails

Nous avons constaté que la CEO a lancé les deux paramètres de rendement suivants le 1^{er} décembre 2023 pour évaluer ses activités de conformité et d'inspection :

- 70 % des cas de conformité doivent être traités dans les 180 jours ouvrables;
- 70 % des dossiers d'inspection doivent être traités dans les 180 jours ouvrables.

La CEO a effectué le suivi de tous les nouveaux examens et inspections de conformité selon ces deux paramètres. Elle a commencé à rendre compte officiellement de ces paramètres le 1^{er} avril 2024.

La CEO a également élaboré un guide sur le cadre de conformité et d'inspection. Il comprend des renseignements sur les paramètres qui ont été élaborés et le processus et la procédure de gestion de ces paramètres. Il comporte en outre des renseignements sur les plans d'amélioration continue.

// Annexe

Aperçu de l'état des mesures recommandées

	Nombre de mesures recommandées	Pleinement mise en œuvre 	En voie de mise en œuvre 	Peu ou pas de progrès 	Ne sera pas mise en œuvre 	Ne s'applique plus 
Recommandation 1	2			2		
Recommandation 2	4			4		
Recommandation 3	2		2			
Recommandation 4	1		1			
Recommandation 5	2	1		1		
Recommandation 6	2		2			
Recommandation 7	2	2				
Recommandation 8	2	1	1			
Recommandation 9	2	2				
Recommandation 10	2		2			
Recommandation 11	2	1	1			
Recommandation 12	3	3				
Total	26	10	9	7	0	0
%	100	38	35	27	0	0