

Rapport Annuel **sur les activités de conformité**

Avril 2025 – Mars 2026

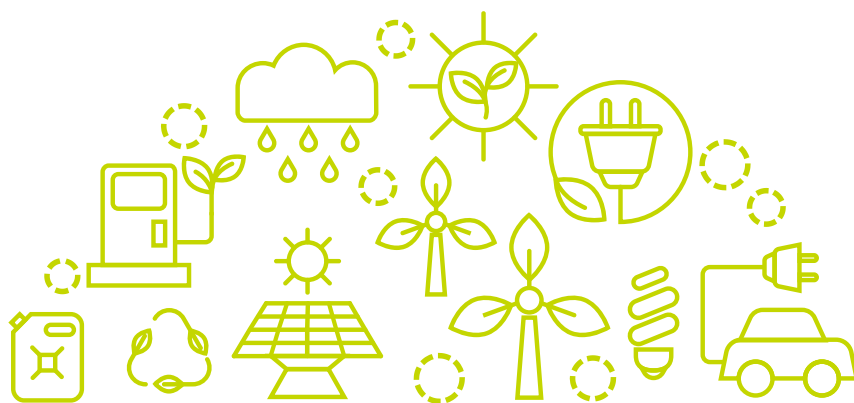


Table des

MATIÈRES

SOMMAIRE	3
APERÇU DES PROCESSUS DE CONFORMITÉ ET D'APPLICATION DE LA CEO	6
ACTIVITÉS ET VOLUMES POUR 2025-2026	11
POINTS SAILLANTS DE LA CONFORMITÉ ET DE L'APPLICATION : SUJETS COMMUNS POUR 2025-2026	17
ANNEXES	20
GLOSSAIRE	26

SOMMAIRE

Chaque jour, les consommateurs, les entreprises et les collectivités de l'Ontario comptent sur des services d'électricité et de gaz naturel sûrs et fiables. Ces consommateurs ne peuvent pas choisir leur fournisseur de gaz et d'électricité; celui-ci leur est attribué en fonction de leur lieu de résidence ou de travail. Les Ontariens comptent donc sur la Commission de l'énergie de l'Ontario (CEO), en tant qu'organisme indépendant de réglementation des secteurs de l'électricité et du gaz naturel de l'Ontario, pour protéger leurs intérêts, pour veiller à ce que les services de distribution d'énergie soient fournis à des conditions équitables pour les consommateurs, conformément à des normes réalistes mais suffisamment exigeantes pour les services publics, et selon des règles pratiques qui permettent à la CEO de mesurer, d'évaluer et de déterminer l'échec des services publics à répondre aux attentes des clients.

Le présent rapport annuel sur la conformité résume les activités de surveillance du secteur de l'énergie menées par la CEO dans le cadre de son programme de conformité, ainsi que ses priorités pour l'exercice se terminant en mars 2026. Il explique

comment la CEO surveille les détaillants, les distributeurs, les fournisseurs de compteurs divisionnaires et les autres entités offrant des services réglementés. Il explique comment la CEO identifie les problèmes potentiels, mène des enquêtes sur les préoccupations soulevées et prend les mesures appropriées au besoin. Il décrit le volume de travail géré au cours de la dernière année et compare les activités récentes à la lumière des tendances à long terme en matière de conformité au sens large. Le présent rapport vise à fournir à toutes les personnes intéressées par les travaux de la CEO en matière de protection des consommateurs et de surveillance un compte rendu transparent de ses attentes en matière de conformité, des flux d'information qu'elle utilise pour surveiller les activités, ainsi que des travaux qu'elle a menés dans le cadre de ses activités d'examen et d'inspection. En rendant compte de son volume de travail et de son rendement par rapport à des indicateurs définis, la CEO entend démontrer comment ses activités permettent de s'attaquer efficacement à la non-conformité, de promouvoir l'équité et la responsabilisation et de renforcer la confiance dans le secteur de l'énergie de l'Ontario.

Au cours de l'exercice 2025-2026, le programme de conformité de la CEO a donné les résultats suivants :

- Examen de **378 plaintes de consommateurs transmises.**
- **69 examens de conformité et 18 inspections officielles.**
- Identification et correction de problèmes liés aux erreurs de facturation, aux pratiques de débranchement des clients, aux crédits d'électricité pour les personnes à faible revenu et à l'accès aux données de consommation d'énergie.
- Dépassement continu de son objectif en matière d'examens de conformité, **menant à bien 91 % d'entre eux dans un délai de 180 jours**, surpassant ainsi l'objectif de 70 % du CEO.

- Dépassement continu de son objectif en matière d'inspections officielles, **menant à bien 88 % d'entre elles dans un délai de 180 jours**, surpassant ainsi l'objectif de 70 % du CEO.

Ces activités ont permis d'identifier et de résoudre les problèmes touchant les consommateurs, tout en favorisant la mise en œuvre de mesures correctives en temps opportun par les entités réglementées.

Plusieurs thèmes récurrents liés à la conformité ont émergé au cours de l'année de référence, y compris les erreurs de facturation des services publics, les pratiques de débranchement des clients, la mise en œuvre des exigences d'accès aux données du bouton vert, l'application des crédits du Programme ontarien d'aide relative aux frais d'électricité (POAFE) et la conformité aux procédures de raccordement des ressources énergétiques distribuées (PRRED). Dans chacun de ces domaines, la surveillance de la CEO a permis d'identifier des problèmes, d'obtenir la mise en œuvre de mesures correctives et de renforcer les attentes réglementaires visant à garantir des résultats équitables pour les clients et à améliorer le rendement de l'industrie.

Les plaintes des consommateurs continuent de fournir des renseignements précieux sur les problèmes auxquels sont confrontés les clients et demeurent une source d'information importante pour les activités de conformité. Environ **7 % de toutes les demandes de renseignements des consommateurs ont été classées comme des plaintes; 3 % de toutes les demandes ont été transmises à un dans le cadre du processus de traitement des plaintes.**

Ces résultats donnent à penser que la plupart des problèmes ont été résolus au moyen de processus existants et de mesures correctives mises en œuvre par des entités réglementées avant qu'une intervention officielle en matière de conformité soit requise.

La quasi-totalité des examens de conformité menés à bien au cours de l'exercice 2025-2026 ont donné lieu à des mesures correctives par les entités réglementées ou ont été transmis à des inspections officielles. Ces résultats démontrent que la CEO met l'accent sur la détermination et le traitement proportionnels des problèmes, tout en encourageant des mesures correctives opportunes, s'il y a lieu.

Les activités décrites dans le présent rapport démontrent l'engagement continu de la CEO à protéger les consommateurs, à promouvoir la conformité en tenant les entités réglementées responsables et à promouvoir l'amélioration continue dans l'ensemble du secteur de l'énergie de l'Ontario.

En publiant ces résultats, la CEO offre aux consommateurs, aux entités réglementées, au gouvernement, aux participants de l'industrie et aux autres intervenants une vision transparente de la manière dont la surveillance réglementaire est exercée et des résultats obtenus au nom des Ontariens.

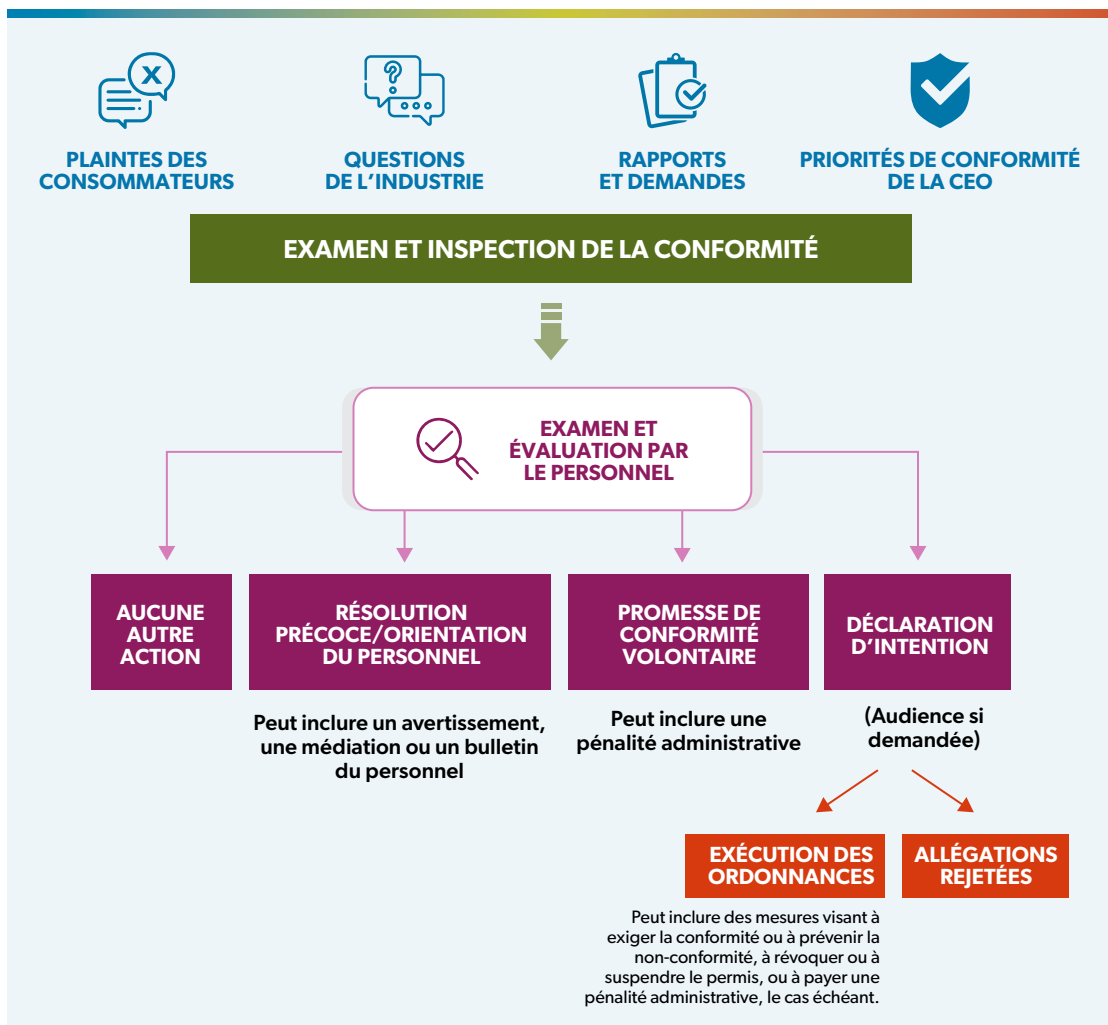
TERMES CLÉS

Entités réglementées	Les entreprises exerçant leurs activités dans les secteurs de l'électricité ou du gaz naturel en Ontario et qui sont assujetties à la réglementation de la CEO.
Conformité	La mesure dans laquelle une entité réglementée respecte ses obligations juridiques et réglementaires.
Examen de conformité	Un examen ciblé des activités d'une entité réglementée, généralement lancé lorsque des problèmes potentiels sont identifiés, comme une augmentation du nombre de plaintes ou des tendances inhabituelles dans les données.
Inspection	Une évaluation détaillée des pratiques et des activités d'une entité réglementée pour vérifier la conformité aux exigences réglementaires.
Application de la loi	Des mesures prises par la CEO pour s'attaquer à la non-conformité et veiller à ce que les entités réglementées s'acquittent de leurs obligations.

APERÇU DES PROCESSUS DE CONFORMITÉ ET D'APPLICATION DE LA CEO

Tout au long de l'exercice 2025-2026, la CEO a continué à instaurer une culture de conformité au sein des entités réglementées en définissant des attentes réglementaires claires, en surveillant l'activité du secteur, en s'appuyant sur les commentaires des consommateurs et d'autres sources d'information pour identifier les risques émergents et en prenant des mesures appropriées lorsque des problèmes étaient identifiés. Cette approche renforce l'attente selon laquelle les entités réglementées doivent assumer pleinement leurs obligations réglementaires et régler de manière proactive les problèmes avant qu'ils n'aient des répercussions sur les clients. Les demandes de renseignements et les plaintes des consommateurs constituent un aspect important de ce cadre, car elles fournissent des renseignements précieux qui aident la CEO à identifier les risques émergents, à orienter ses activités de surveillance et à favoriser l'amélioration continue dans l'ensemble du secteur. Ensemble, des attentes claires, la surveillance réglementaire, la responsabilisation de l'industrie et les commentaires des clients contribuent à favoriser des résultats équitables et à renforcer la confiance dans le secteur de l'énergie de l'Ontario.

En bref : Aperçu des processus de conformité et d'application de la loi de la CEO



L'approche de la CEO en matière de conformité et d'application de la loi

Chaque examen de conformité, chaque inspection et chaque mesure d'application de la loi décrits dans la présente section constituent une mesure prise par la CEO pour protéger les consommateurs et veiller à ce que les entités réglementées respectent une norme uniforme.

Les efforts de conformité et d'application de la loi de la CEO commencent par la surveillance continue des renseignements provenant de diverses sources, y compris les demandes de renseignements des consommateurs, les interactions avec l'industrie, les exigences en matière de rapports et les demandes déposées par les entités réglementées. Ces renseignements aident à cerner les préoccupations potentielles en matière de conformité et les problèmes émergents qui pourraient justifier un examen plus approfondi.

Lorsqu'un problème potentiel est décelé, le personnel de la CEO évalue les renseignements disponibles pour déterminer si d'autres mesures sont nécessaires. Selon la nature, la complexité et le risque associés au problème, la CEO peut :

- Fournir des conseils pour appuyer la conformité et clarifier les attentes réglementaires.
- Effectuer un examen de la conformité pour évaluer la non-conformité potentielle.
- Effectuer une inspection officielle pour vérifier la conformité aux exigences légales et réglementaires.
- Prendre les mesures d'application de la loi appropriées.

Cette approche graduelle et axée sur les risques permet à la CEO de traiter les problèmes proportionnellement tout en favorisant une résolution rapide et l'amélioration continue dans l'ensemble du secteur.

1. Surveillance du secteur et collecte d'informations

La CEO protège les consommateurs en surveillant les activités des services publics et des autres compagnies d'énergie réglementées et en intervenant lorsque des préoccupations sont identifiées.

Nos processus de surveillance du secteur et de collecte d'informations se divisent en quatre catégories générales : les demandes de renseignements des consommateurs, la mobilisation de l'industrie, les exigences en matière de rapports et les demandes que nous recevons des entités. Les efforts déployés pour surveiller ce que nous apprenons dans chacun de ces domaines est également éclairé par nos priorités en matière de conformité, qui sont axées sur l'assurance que le client obtient un bon service à des tarifs justes et raisonnables, ainsi que par notre intention, au fil du temps, de promouvoir des rapports plus proactifs et autonomes par les entités sectorielles lorsque leurs actions ne correspondent pas aux exigences.

Demandes de renseignements des consommateurs

Les demandes de renseignements des consommateurs constituent une importante source d'information sur les services et les activités connexes fournis par les entités réglementées. Les demandes de renseignements vont des questions générales, comme celles concernant le Programme ontarien d'aide relative aux frais d'électricité (POAFE) ou la façon de participer aux instances de la CEO à des plaintes plus formelles au sujet d'entités réglementées.

Bien que les renseignements reçus des consommateurs puissent révéler des problèmes qui nécessitent un examen plus approfondi par le personnel de la CEO, la majorité des demandes sont de nature générale. Seule une petite partie des rapports sur les consommateurs font l'objet de plaintes officielles.

Informations sur les relations industrielles

Les informations sur les relations industrielles (IRI) sont un service d'information que les services publics et les autres participants du secteur peuvent utiliser pour trouver des réponses à leurs questions et obtenir des conseils sur les politiques, les obligations réglementaires, la conformité, les processus et d'autres questions. Les questions et les préoccupations soulevées dans le cadre de ce processus peuvent également faire ressortir des problèmes qui justifient un examen supplémentaire.

Exigences en matière de rapports

La CEO exige que les distributeurs d'électricité et de gaz, les transporteurs d'électricité et les fournisseurs de compteurs divisionnaires d'unités déclarent chaque année des renseignements dans le cadre du processus relatif aux exigences en matière de rapports et de tenue de dossiers. Grâce à ces rapports, la CEO recueille des renseignements financiers et non financiers qui donnent un aperçu des secteurs de l'électricité et du gaz naturel. Ces renseignements appuient la surveillance du secteur, le suivi du rendement et la détermination des risques et des tendances potentiels en matière de conformité.

Demandes

Les demandes déposées par des entités réglementées, y compris les demandes de permis, de tarifs et d'infrastructures, peuvent également révéler des problèmes qui nécessitent une évaluation plus poussée en dehors de la portée de l'instance.

2. Prendre des mesures

Une fois qu'un problème est identifié, la CEO intervient de manière proportionnelle à son incidence sur les clients et collabore avec les entités qui déploient des efforts raisonnables pour se conformer afin que les consommateurs soient protégés sans délai inutile.

Le personnel de la CEO évalue les renseignements reçus par ces divers canaux afin de déterminer si les activités sont menées conformément aux lois applicables et aux codes, aux règles, aux permis et aux ordonnances de la CEO.

Lorsque des problèmes potentiels sont repérés et qu'ils peuvent nécessiter d'autres mesures, la CEO peut choisir de :

- effectuer un **examen de la conformité**, qui est une évaluation informelle;
- effectuer une **inspection**, ce qui constitue un processus officiel;
- prendre des mesures d'**application de la loi**, s'il y a lieu, pour régler les cas de non-conformité relevés;
- pour certains problèmes de conformité, résoudre le problème au moyen d'une **orientation du personnel** afin d'appuyer la résolution en temps opportun et de favoriser la compréhension des exigences réglementaires.

Examens de conformité

Les **examens de conformité** sont des évaluations informelles et ciblées des activités d'une entité réglementée. La CEO peut demander des renseignements à l'entité, évaluer la conformité et travailler avec elle pour résoudre le problème. Les résultats possibles comprennent :

- Fermer le cas si aucun problème de conformité n'est repéré.
- Demander à l'entité de prendre des mesures correctives.
- Transmettre le cas à l'inspection.

Inspections

Si des préoccupations nécessitent une enquête plus approfondie, la CEO peut effectuer une inspection, qui est une évaluation officielle autorisée en vertu de la loi ([Loi de 1998 sur la Commission de l'énergie de l'Ontario](#) [Loi sur la CEO]) afin d'évaluer s'il y a eu manquement aux exigences réglementaires.

Les inspections peuvent comprendre une évaluation détaillée des pratiques et des dossiers de l'entreprise, une vérification par rapport aux exigences réglementaires et un examen des systèmes et des processus. Si aucun problème de conformité n'est relevé, le dossier sera clos. Des mesures d'application de la loi peuvent être envisagées si une non-conformité est décelée.

Orientations

Dans certains cas, surtout lorsqu'un certain nombre d'entités du secteur peuvent se retrouver dans des circonstances semblables, la CEO publie des bulletins de conformité afin de fournir aux entités réglementées des directives claires et cohérentes sur la façon dont le personnel de la CEO interprète et applique les exigences juridiques et réglementaires applicables. Cela permet aux services publics de comprendre ce qu'on attend d'eux et de maintenir leur conformité.

Mesures d'application de la loi

Lorsque le personnel de la CEO constate une nonconformité, la CEO utilise des outils de conformité proportionnels. Dans certains cas, le personnel de la CEO parvient à une résolution en exigeant que des mesures correctives soient prises par les entités réglementées. Dans d'autres cas, la CEO prend des mesures d'application de la loi explicites, comme obtenir un engagement contraignant d'une entité réglementée connue sous le nom de promesse de conformité volontaire (PCV) ou engager des instances d'application de la loi, qui comprend une audience devant un groupe de commissaires pour rendre une ordonnance sur le cas de conformité. Cette approche structurée et fondée sur le risque permet de s'assurer que les problèmes sont traités efficacement, que la conformité est atteinte et soutenue et que les intérêts des consommateurs sont protégés.

ACTIVITÉS ET VOLUMES POUR 2025-2026

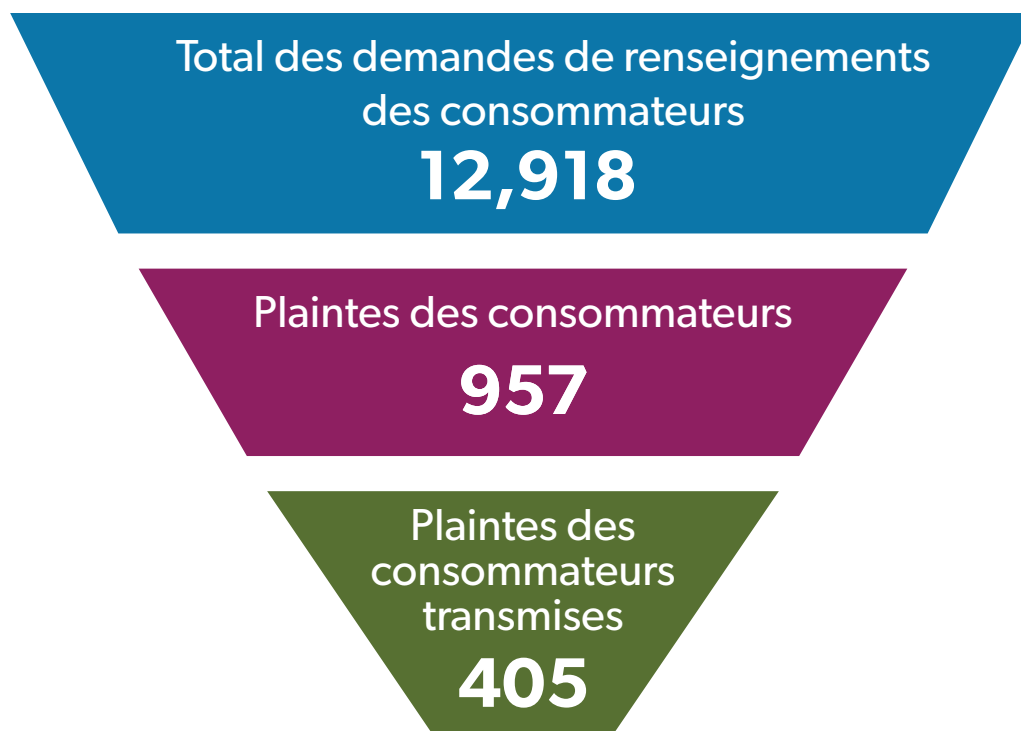
Plaintes des Consommateurs

Les plaintes des consommateurs constituent une importante source d'information qui aide la CEO à cerner et à évaluer les problèmes de conformité potentiels.

Afin d'assurer un traitement et une analyse uniformes, les demandes de renseignements des consommateurs sont classées en quatre groupes :

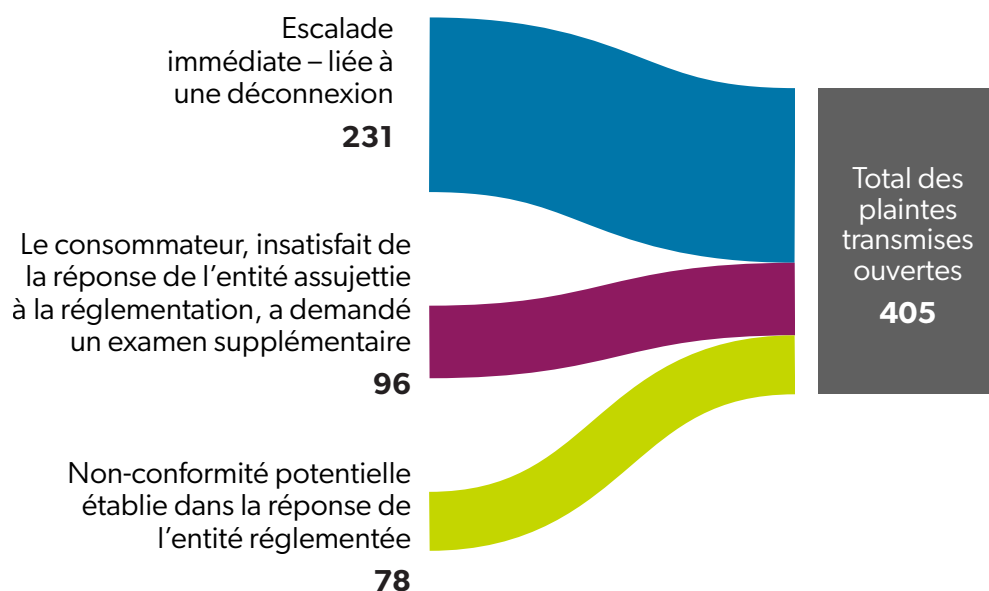
1. Demandes de renseignements sur le service à la clientèle (axées sur les services publics);
2. Demandes de renseignements généraux;
3. Plaintes
4. Demandes de renseignements liées à la CEO.

Au cours du dernier exercice, environ 7 % de toutes les demandes de renseignements des consommateurs ont été classées comme des plaintes et 3 % de toutes les demandes de renseignements des consommateurs ont fait l'objet d'une escalade dans le cadre du processus de traitement des plaintes. Ces résultats indiquent que la plupart des problèmes sont résolus à un stade précoce, ce qui réduit le besoin d'escalade officielle et favorise l'obtention de résultats en temps opportun pour les consommateurs.



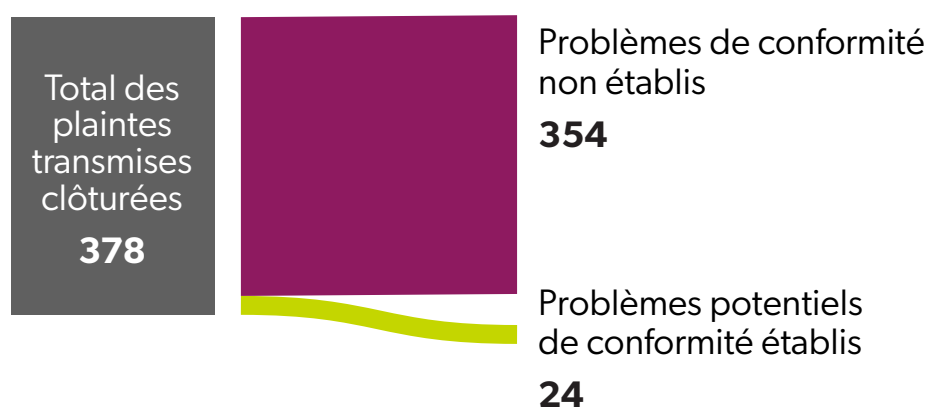
Motifs de l'escalade

Les plaintes des consommateurs sont transmises pour plusieurs raisons. Les plaintes liées au débranchement sont transmises en raison de leur caractère urgent; ces types d'escalade étaient les plus courants l'an dernier. D'autres cas sont transmis à la CEO lorsque les clients ne sont pas satisfaits de la réponse d'une entité réglementée et demandent un examen plus approfondi à la CEO. Le personnel de la CEO a également transmis les questions après avoir relevé des problèmes de non-conformité potentiels dans un certain nombre de cas l'an dernier.



Résultats des examens transmis

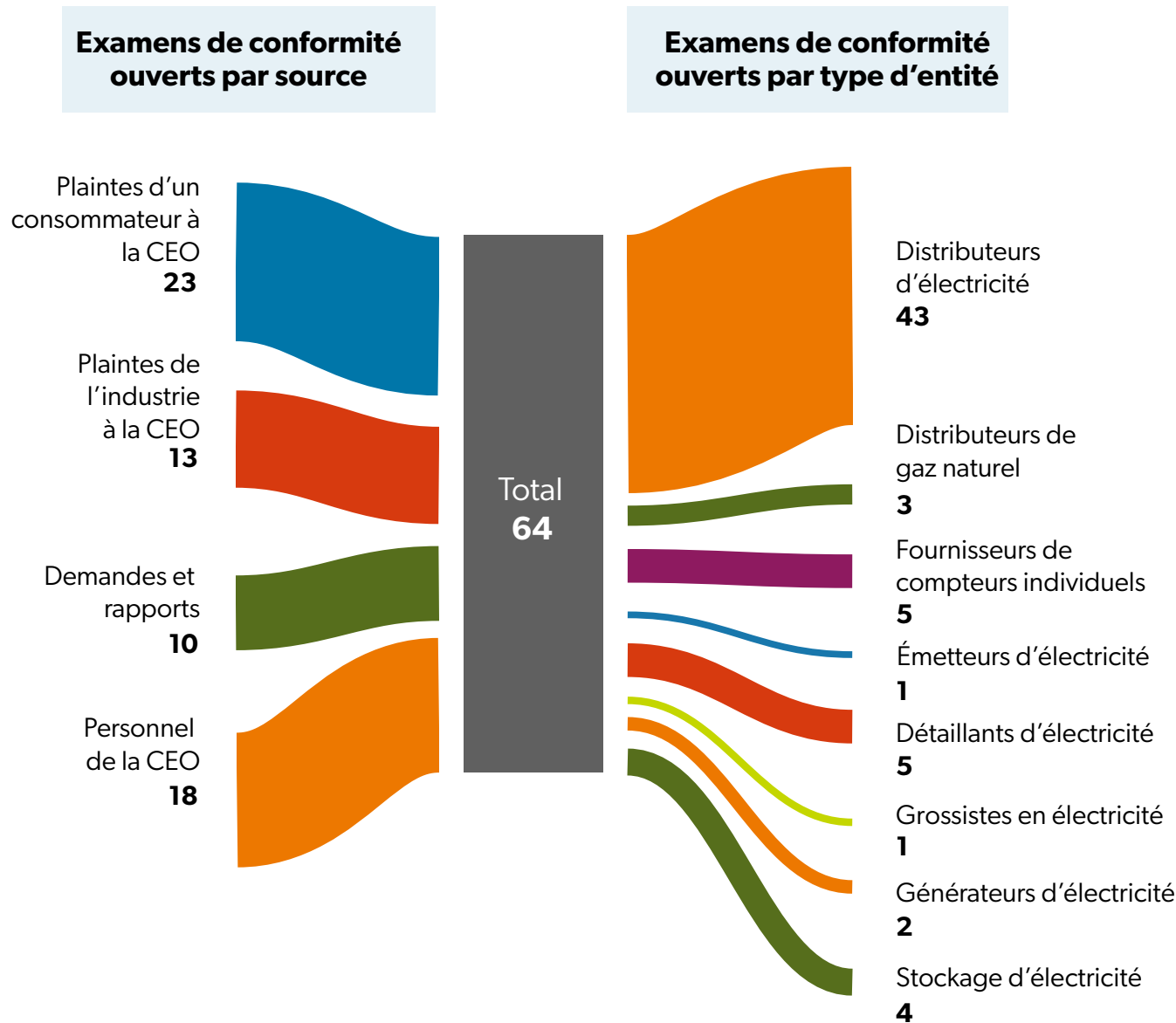
En 2025-2026, 376 plaintes transmises ont été réglées, et la grande majorité d'entre elles ne concernaient aucun problème de conformité. Le nombre d'escalades clôturées ne correspond pas au nombre d'escalades ouvertes, car l'ouverture et la clôture d'une escalade peuvent chacune s'étendre sur la fin d'une année et le début d'une autre.



Examens de conformité

La CEO effectue des examens de conformité pour vérifier que les sociétés réglementées respectent les lois applicables, les codes de la CEO, les règles de la CEO, les conditions des permis délivrés par la CEO et les ordonnances de la CEO. Comme indiqué dans la section précédente, ces examens peuvent être entrepris en réponse aux préoccupations soulevées par les consommateurs, à des demandes de renseignements formulées par des participants de l'industrie ou à des exigences en matière de rapports et d'audience de la CEO. Les priorités de la CEO en matière de conformité peuvent également mener à l'ouverture d'examens.

En 2025-2026, les plaintes de l'industrie et des consommateurs ont constitué la principale source pour le lancement des examens de conformité. La plupart des examens de conformité ont porté sur les distributeurs d'électricité.



Examens de la conformité fermés en 2025-2026, par résultat



Remarque : Les examens de conformité pourraient se chevaucher d'une année à l'autre : ils s'ouvrent au cours d'un exercice et se clôturent au cours du suivant.

Pour la période visée par le rapport, près de la moitié des examens de conformité de la CEO ont été achevés après que l'entité réglementée dont la conduite était en cours d'évaluation ait pris des mesures correctives. Environ quatre examens sur dix ont été transmis à une inspection officielle. Certains ont été fermés sans qu'aucun problème de conformité ne soit décelé.

Certains aspects des examens de la conformité effectués :

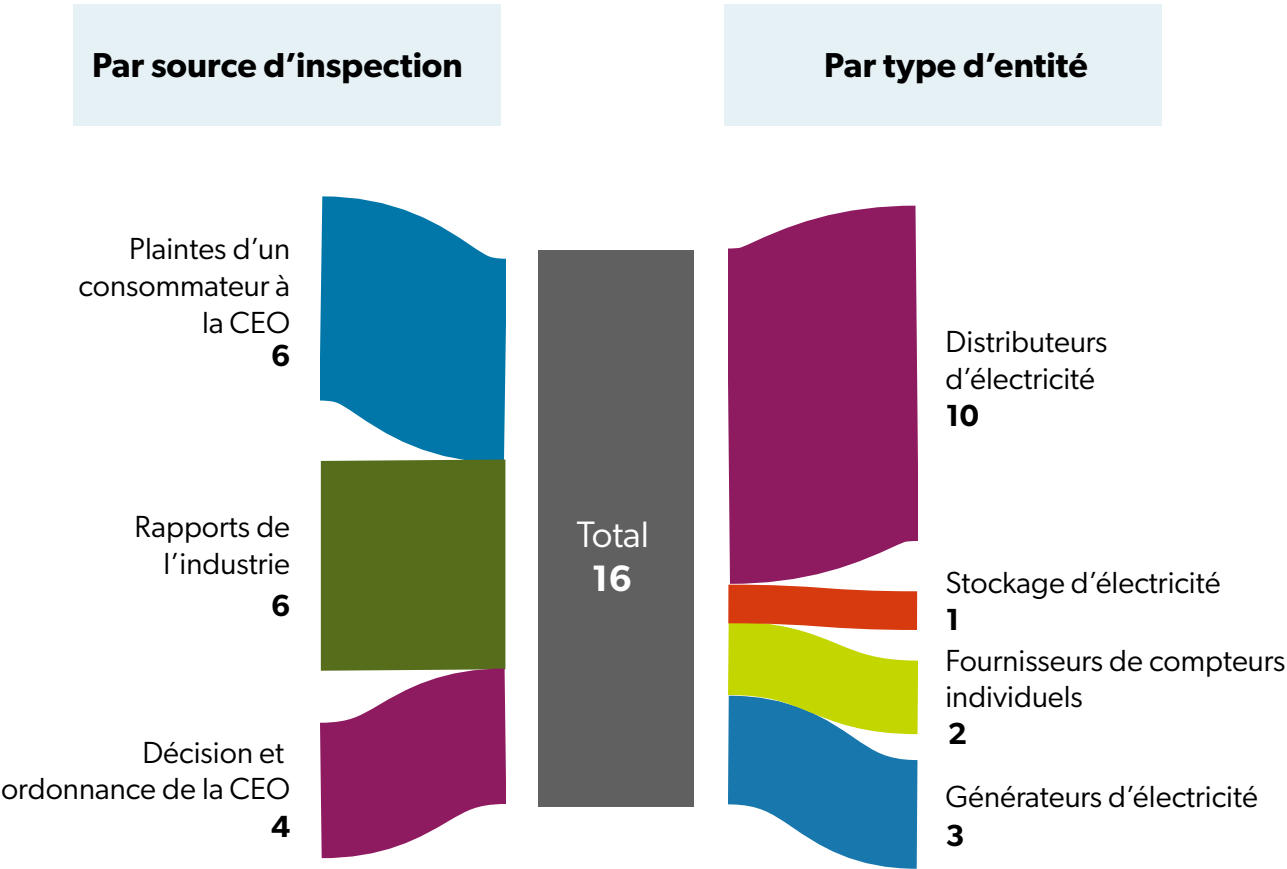
- L'application des règles obligeant les distributeurs à créditer ou rembourser les clients qui ont été surfacturés.
- Conditions des distributeurs d'électricité liées à la façon dont les tiers autorisés s'inscrivent et utilisent les données du bouton vert.
- Les sites Web des distributeurs d'électricité doivent veiller à ce que l'information, les formulaires et les modèles requis soient conformes au Code du réseau de distribution (CRD) et aux procédures de raccordement des ressources énergétiques distribuées (DPRRED).
- Pratiques de débranchement qui exigent que les clients soient contactés au moins 48 heures avant le débranchement.

Inspections

La CEO effectue des inspections pour examiner plus en détail si les entités réglementées respectent leurs obligations légales et réglementaires. Les inspections peuvent être amorcées en fonction des plaintes des consommateurs, des constatations découlant d'examens de conformité, de l'information communiquée par les entreprises ou d'autres problèmes relevés par la CEO. Dans le cadre d'une inspection, le personnel de la CEO peut exiger que les entreprises fournissent des documents et des renseignements à l'appui d'une évaluation approfondie de leurs pratiques.

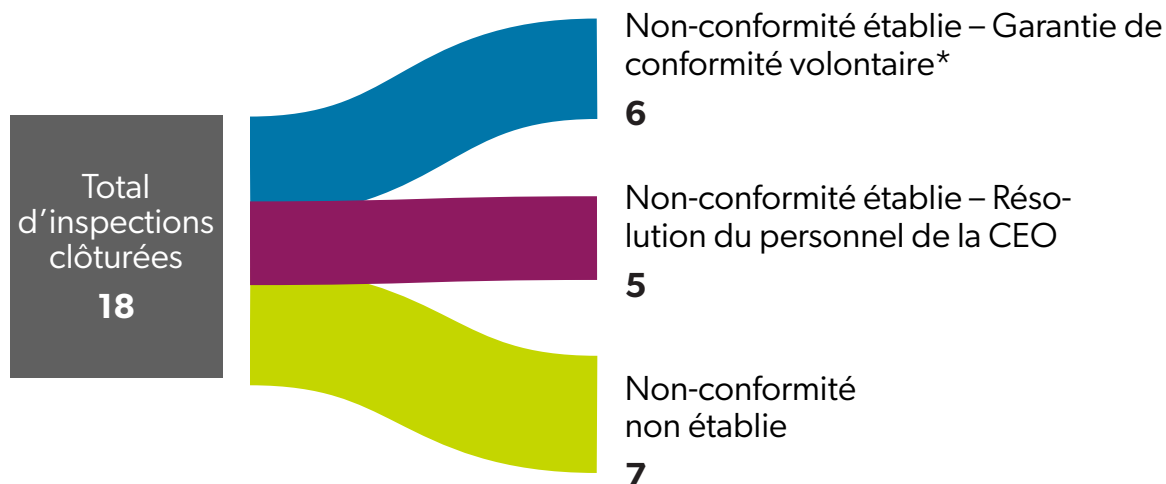
Les inspections diffèrent des examens de conformité en ce sens qu'elles sont officiellement autorisées en vertu de la Loi sur la CEO. Bien que les examens de conformité soient habituellement utilisés pour évaluer les problèmes potentiels et qu'ils puissent être résolus au moyen d'une orientation ou d'un suivi, les inspections sont utilisées lorsqu'il est plus nécessaire de vérifier la conformité et de déterminer si les règles ont été enfreintes.

En 2025-2026, les plaintes des consommateurs et les rapports de l'industrie ont constitué les deux principales sources d'inspections ouvertes. Près des deux tiers concernaient des distributeurs d'électricité.



Inspections fermées par résultat

Les inspections fermées par la CEO en 2025-2026 ont abouti à une PCV dans un tiers des cas. Le personnel est parvenu à un règlement informel dans cinq cas; aucune non-conformité n'a été relevée dans sept cas d'inspection.



* Dont une PCV en cours au 31 mars 2026

La PCV peut inclure un engagement des entités réglementées à payer une sanction administrative. Les sanctions administratives versées à la CEO en vertu d'une PCV sont restreintes à l'interne afin de soutenir les activités liées à l'information des consommateurs, à la sensibilisation et à d'autres activités dans l'intérêt public. Au cours du dernier exercice, le montant total des sanctions versées en vertu des PCV s'élevait à 46 800 \$. De plus, deux CVA comprenaient des contributions totalisant 20 606 \$ au [Programme d'aide aux impayés d'énergie \(AIE\)](#).

Mesure de rendement :

88 % des inspections ont été réalisées dans un délai de 180 jours, dépassant l'indicateur de performance de 70 %.

Exemples de motifs ayant donné lieu à l'ouverture d'inspections :

- Opérations sur le marché de détail ou de gros sans permis
- Ne pas respecter les règles du CRD de la CEO concernant le débranchement
- Ne pas respecter les règles du CRD de la CEO concernant le raccordement
- Non-conformité à la norme de cybersécurité de l'Ontario
- Application erronée des crédits du POAFE relative aux redevances sur les services liés à l'utilisation de l'eau

POINTS SAILLANTS DE LA CONFORMITÉ ET DE L'APPLICATION : SUJETS COMMUNS POUR 2025-2026

Les résumés de certains cas de conformité qui se sont produits entre la période visée par le rapport sont présentés pour démontrer la variété et la gamme de problèmes que la CEO examine.

Erreurs de Facturation

Au cours du dernier exercice, le personnel de la CEO a examiné les pratiques de facturation des services publics pour s'assurer que l'électricité et le gaz naturel qu'ils utilisaient étaient facturés avec exactitude aux clients. Ce travail a porté sur des questions comme la classification incorrecte des tarifs, le comptage croisé (lorsque l'utilisation est attribuée au mauvais client) et les faiblesses dans les systèmes et les processus de facturation.

Ces problèmes peuvent entraîner une surfacturation ou une sous-facturation des clients. Afin de protéger les clients et de promouvoir l'équité, la CEO a établi des règles sur la façon dont les services publics doivent corriger ces erreurs.

Dans le cadre de ses activités de conformité, le personnel de la CEO a évalué si les services publics appliquaient correctement ces règles. Il s'agissait notamment de veiller à ce que les clients qui étaient surfacturés soient remboursés adéquatement.

Débranchements

Au cours de la période visée par le rapport, la CEO a examiné plusieurs questions liées aux pratiques de débranchement des services publics afin de s'assurer que les clients sont traités équitablement et conformément aux règles établies. Ces règles sont conçues pour fournir aux clients des informations claires, un préavis adéquat et l'accès à une assistance avant le débranchement du service.

Les examens de conformité et les inspections ont permis de relever plusieurs domaines où les exigences n'étaient pas toujours respectées. Dans certains cas, les clients n'ont pas reçu le préavis minimal obligatoire de 14 jours avant le débranchement, y compris les situations où des erreurs du système de facturation ont entraîné l'application de délais erronés. Dans d'autres cas, les avis de débranchement ne comprenaient pas tous les renseignements requis, comme la date de débranchement si les factures demeurent impayées, les options de paiement disponibles, les frais de rebranchement applicables et des détails sur les programmes qui pourraient aider les clients à éviter le rebranchement, y compris le soutien pour les ménages à faible revenu.

La CEO a également relevé des situations où les processus requis n'avaient pas été suivis avant le débranchement. Il s'agissait de cas où des clients avaient été débranchés pendant que des demandes d'aide financière étaient en cours, ou lorsque les clients n'avaient pas été contactés directement, soit par téléphone ou en personne, au moins 48 heures avant le débranchement, selon les besoins.

Ces conclusions soulignent l'importance de systèmes solides, d'une communication claire et du respect des règles établies. Le personnel de la CEO a travaillé avec les services publics pour régler les problèmes cernés et renforcer les attentes afin de s'assurer que les processus de débranchement sont exécutés de façon uniforme, transparente et d'une manière qui protège les clients.

Crédits du Programme Ontarien D'aide Relative Aux Frais D'électricité (POAFE)

Le POAFE accorde aux consommateurs d'électricité admissibles à faible revenu des crédits mensuels sur leur facture. Le montant des crédits varie en fonction de la taille et du revenu du ménage et vise à réduire les coûts d'électricité pour ceux qui en ont le plus besoin.

À la suite de plaintes de clients sur la façon dont les crédits du POAFE ont été appliqués, le personnel de la CEO a effectué des inspections des pratiques de facturation de deux distributeurs d'électricité autorisés.

Les inspections ont révélé que les deux distributeurs appliquaient incorrectement des crédits du POAFE aux redevances d'eau et d'eaux usées lorsque les clients avaient un solde créditeur dans leurs comptes d'électricité. En vertu des règles du POAFE, les crédits ne peuvent être appliqués qu'aux frais d'électricité. Tout crédit inutilisé doit être reporté sur le compte ou retourné au programme si le compte est fermé.

Les deux distributeurs ont rétabli des crédits du POAFE pour corriger l'erreur, mais cela a fait en sorte que les clients se sont vu facturer un solde important de redevances d'eau et d'eaux usées qui s'étaient accumulées en raison de l'erreur des distributeurs.

Les questions ont été réglées par des PCV. Dans le cadre de ces accords, les deux distributeurs se sont engagés à :

- Rétablir les crédits du POAFE mal appliqués aux clients touchés.
- Annuler ou rembourser les frais connexes liés à l'eau et aux eaux usées.
- Verser des cotisations au [Programme d'aide aux impayés d'énergie \(AIE\)](#)
- Payer des pénalités administratives.

Grâce à ces mesures, les clients touchés n'ont pas fini par être accablés par les erreurs des distributeurs et des mesures correctives ont été mises en œuvre pour renforcer les pratiques de facturation.

Des renseignements supplémentaires sur ces PCV sont disponibles sur la page Web [Procédures de mise à exécution](#) de la CEO.

Bouton Vert

Le bouton vert est une norme qui permet aux clients résidentiels et commerciaux d'accéder facilement et en toute sécurité à leurs données sur la consommation d'énergie et de les partager avec des tiers, comme des fournisseurs de services de gestion de l'énergie. Cela peut aider les clients à mieux comprendre et gérer leur consommation d'énergie.

Pour que le bouton vert offre ces avantages, il doit être mis en œuvre efficacement par les distributeurs d'électricité. Il s'agit notamment de veiller à ce que les clients puissent accéder à leurs données en toute sécurité et choisir de les partager avec des tiers de confiance, s'ils le souhaitent.

Pour l'exercice 2025-2026, le personnel de la CEO a mené des activités de conformité et d'inspection afin d'évaluer la mise en œuvre du bouton vert par les distributeurs. Ce travail a permis de s'assurer que les distributeurs soutiennent l'accès par des tiers, notamment en ce qui concerne leurs processus d'intégration des fournisseurs de services et les conditions régissant l'utilisation des données sur les clients. Il a souligné la nécessité pour les distributeurs de simplifier l'intégration des fournisseurs, d'améliorer la communication des exigences techniques et de réduire les retards d'intégration afin que les clients aient accès en temps opportun aux services de données sur l'énergie.

Procédures de Raccordement des Ressources Énergétiques Distribuées (PRRED)

Les PRRED établissent les exigences pour que les distributeurs d'électricité fournissent des renseignements clairs, accessibles et cohérents aux clients qui veulent raccorder au réseau des ressources énergétiques distribuées, comme les panneaux solaires. Ces renseignements aident les clients à comprendre le processus de raccordement, les exigences et les échéanciers.

Au cours de l'année, le personnel de la CEO a examiné les sites Web des distributeurs afin d'évaluer s'ils fournissaient les renseignements, les formulaires et les modèles requis conformément au Code du réseau de distribution et aux exigences des PRRED. Il s'agissait d'une mesure proactive prise par la CEO pour veiller à ce que les promoteurs et les clients intéressés à utiliser des ressources énergétiques distribuées puissent avoir accès à l'information dont ils ont besoin de la part de leur service public.

Les examens initiaux ont permis de découvrir des lacunes dans l'information offerte aux clients sur certains sites Web de distributeurs. Le personnel de la CEO a communiqué avec les distributeurs pour leur rappeler les exigences des PRRED, après quoi ils ont pris des mesures correctives pour régler les problèmes relevés.

Le personnel de la CEO continuera de surveiller ce secteur pour s'assurer que des renseignements exacts et accessibles sont disponibles pour les clients conformément aux exigences des PRRED.

ANNEXES



TENDANCES EN MATIÈRE DE CONFORMITÉ ET COMPARAISONS : STATISTIQUES SUR 5 ANS

Les comparaisons sur cinq ans présentées ci-dessous fournissent les données tendancielles qui sous-tendent les résultats de cette année et permettent de constater l'évolution des activités de surveillance au fil du temps.

Plaintes de consommateurs reçues par type d'entité

La figure 1 illustre le volume de plaintes de consommateurs reçues pour différents types de services énergétiques réglementés par la CEO, en mettant l'accent sur la façon dont les niveaux de plaintes varient d'un secteur à l'autre au cours d'une période donnée. Les plaintes des consommateurs demeurent fortement concentrées auprès des distributeurs d'électricité, qui constituent la plus importante clientèle du secteur de l'énergie de la province (5,5 millions à la fin de 2024, dernière année pour laquelle des renseignements vérifiés sur le nombre de clients sont disponibles). D'autres types d'entités, comme les distributeurs de gaz naturel (3,9 m), les détaillants et les fournisseurs de compteurs divisionnaires d'unités (0,6 m) affichent des proportions plus petites et plus stables, tandis que les fournisseurs fluctuent d'une année à l'autre. Dans l'ensemble, la répartition des plaintes est constante, et il n'y a pas eu de changements structurels importants au cours de la période quinquennale.

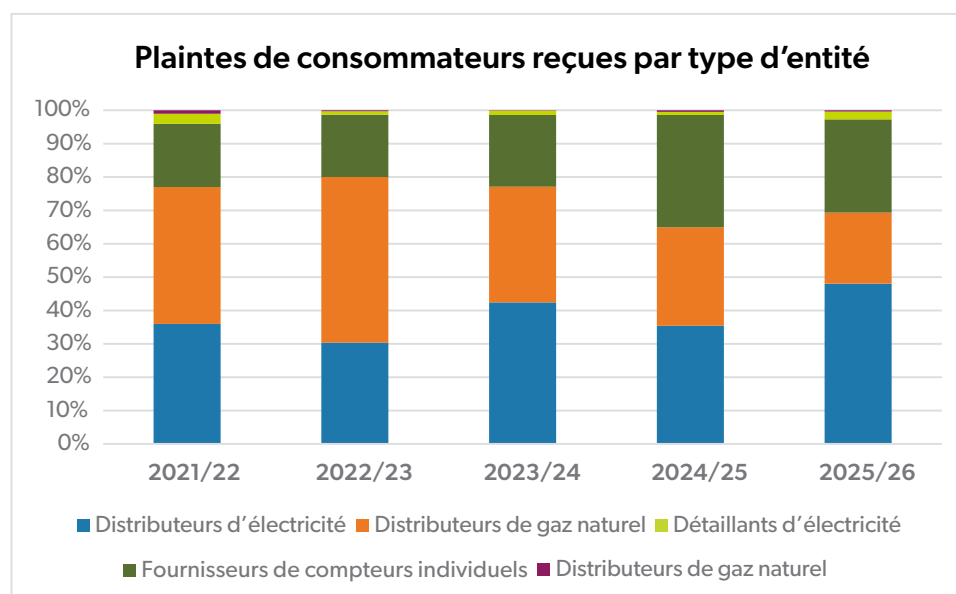


Figure 1

Examens des plaintes transmises terminés par résultat

La figure 2 montre comment les examens des plaintes transmises ont été résolus, ce qui indique qu'aucun problème de conformité n'a été relevé dans une grande majorité de cas.

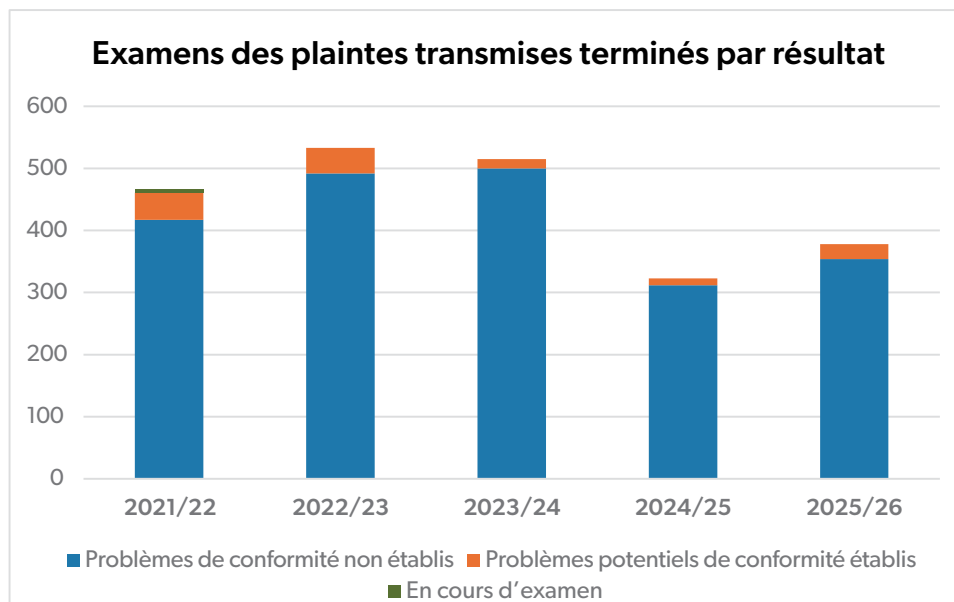


Figure 2

Examens de conformité par origine

La figure 3 présente la répartition des examens de conformité selon leur origine, en indiquant les sources qui contribuent aux différentes proportions d'examen. L'origine des examens de conformité s'est diversifiée au fil du temps. Le nombre d'examen axés sur les plaintes des consommateurs a diminué de façon constante, tandis que le personnel a lancé des examens et que les demandes et les rapports connexes ont augmenté. Les examens de l'industrie ont été plus élevés en 2024-2025 en raison des activités qui ont suivi la mise en œuvre du bouton vert.

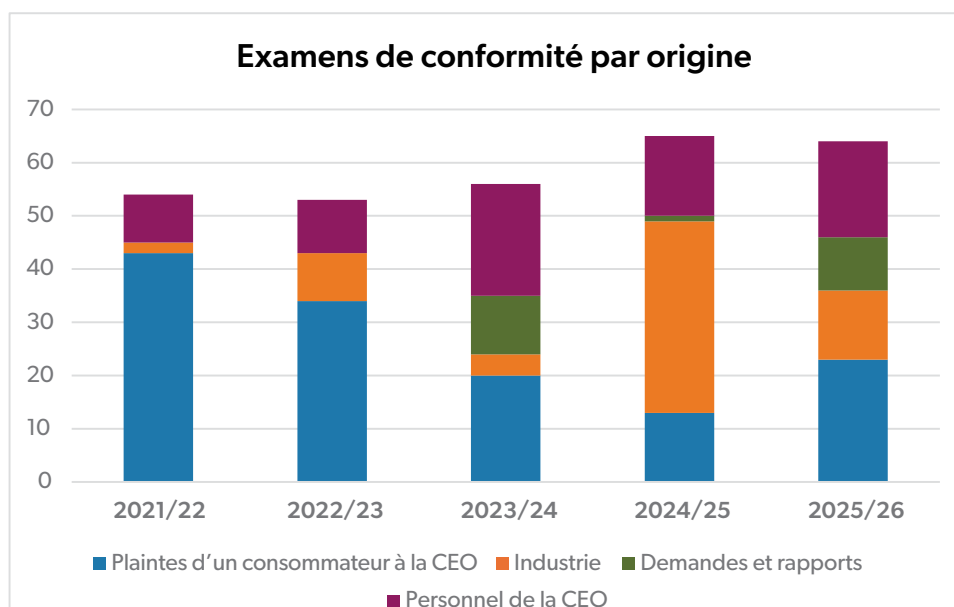


Figure 3

Examens de conformité par type d'entité réglementée

La figure 4 illustre la répartition des examens de conformité entre les différents types de services énergétiques réglementés par la CEO. Les examens de conformité demeurent fortement concentrés sur les distributeurs d'électricité, ce qui montre à la fois l'activité la plus élevée et la plus variable. D'autres types d'entreprises traditionnelles, comme les distributeurs de gaz naturel, les émetteurs et les fournisseurs de compteurs divisionnaires d'unités, affichent des volumes plus faibles et plus stables, avec des fluctuations occasionnelles.

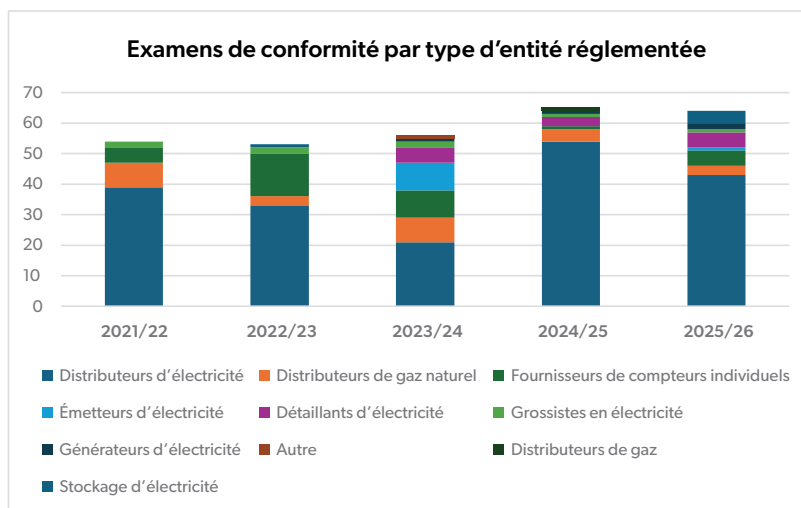


Figure 4

Examens de conformité terminés par résultat

La figure 5 présente les différents résultats de résolution pour les examens de conformité effectués au cours de chaque exercice. La proportion de cas donnant lieu à des mesures correctives a augmenté de façon constante, atteignant son niveau le plus élevé au cours de la dernière année. Les renvois à l'inspection ont également affiché une tendance à la hausse par rapport aux années précédentes, ce qui laisse entendre qu'il y a plus de problèmes nécessitant une escalade au-delà de l'examen initial.

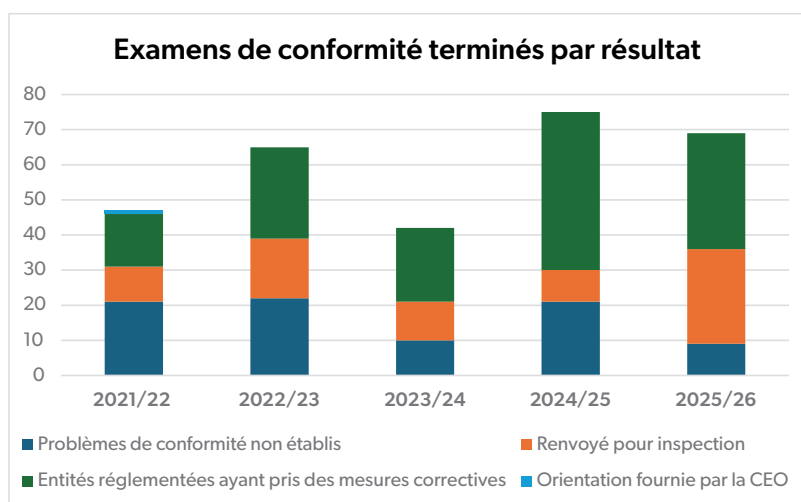


Figure 5

Inspections par origine

La figure 6 montre les principales sources d'inspection, en mettant l'accent sur les facteurs qui mènent à des évaluations plus détaillées des pratiques des entités réglementées. Au cours des exercices 2022-2023 et 2023-2024, une grande proportion d'inspections ont été entreprises en réponse à la demande du personnel de la CEO pour que les distributeurs déclarent une erreur de facturation par répartition proportionnelle des frais fixes à l'échelle de l'industrie. À l'exception de ces deux années, la plupart des inspections découlent de plaintes de consommateurs.

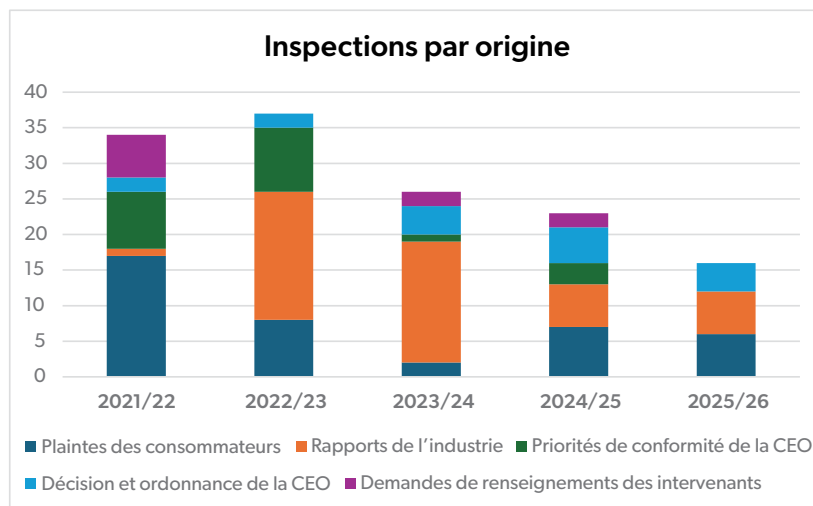


Figure 6

Inspections par type d'entité réglementée

La figure 7 illustre la répartition des inspections entre les différents types de services énergétiques réglementés par la CEO, en donnant un aperçu du nombre d'inspections de conformité officielles des pratiques des entités réglementées menées au cours des cinq dernières années. Les distributeurs d'électricité représentent toujours la plus grande part des inspections, probablement en raison de leur clientèle importante, qui dépasse 5 millions, suivis par les fournisseurs de compteurs divisionnaires d'unités.

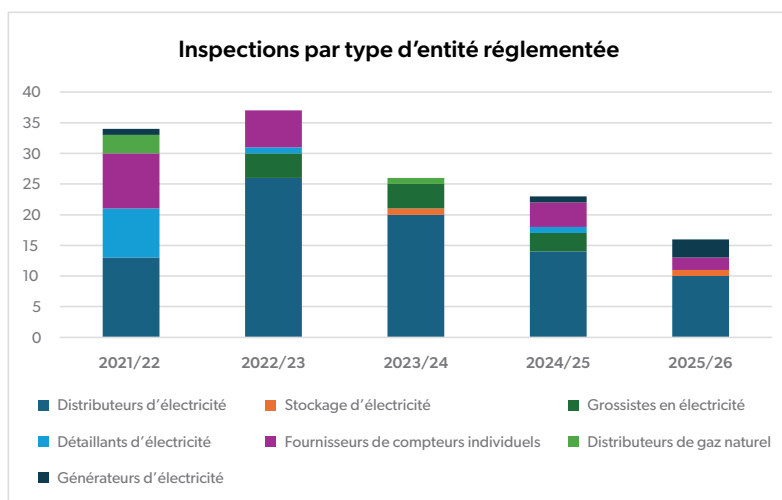


Figure 7

Inspections terminées par résultat

La figure 8 présente les différents résultats de résolution pour les inspections terminées au cours de chaque exercice. À l’instar de la figure 6, le grand nombre de PCV en 2022-2023 et 2023-2024 est attribuable aux inspections liées à l’erreur de facturation par répartition proportionnelle des frais fixes à l’échelle de l’industrie, ce qui reflète une réponse réglementaire coordonnée à un problème systémique. Si l’on exclut ces années, la plupart des inspections sont résolues sans qu’il soit nécessaire de prendre des mesures d’application. Dans l’ensemble, les données indiquent que même si des initiatives ciblées peuvent temporairement modifier les résultats de la résolution, le processus d’inspection plus vaste continue de reposer principalement sur des résolutions non exécutoires.

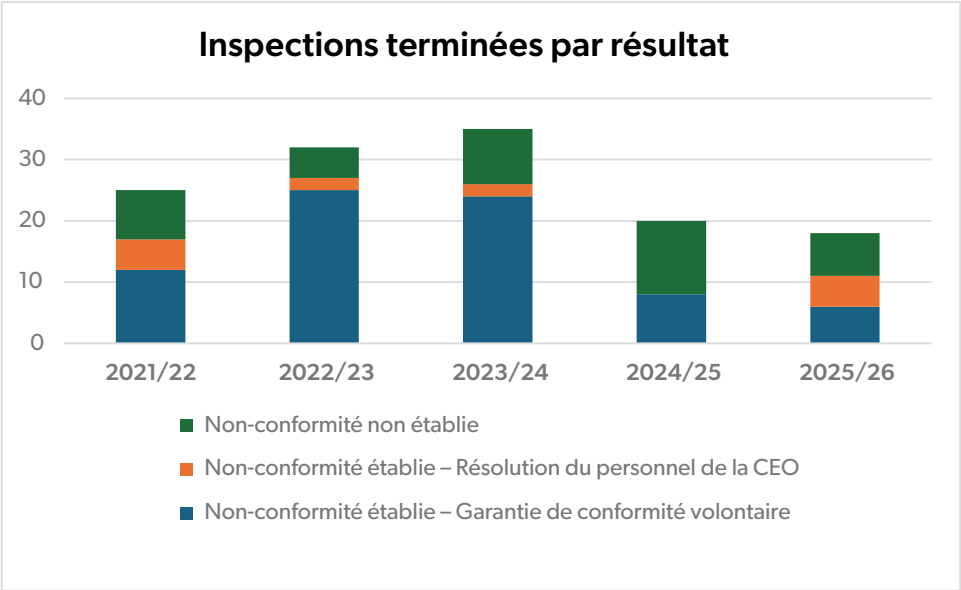


Figure 8

GLOSSAIRE

Pénalité administrative pécuniaire (PAP)

Une pénalité pécuniaire imposée par la CEO à une entité réglementée pour non-respect des exigences réglementaires.

Promesse de conformité volontaire (PCV)

Une entente officielle par laquelle une entité réglementée s'engage à prendre des mesures correctives afin de prévenir d'autres cas de non-conformité. Elle peut également prévoir des recours appropriés pour tout client touché et/ou imposer une pénalité administrative pécuniaire (PAP)

Codes et règles

La CEO émet des codes et des règles que les entreprises du secteur de l'énergie doivent respecter. Ils définissent les responsabilités et les obligations à l'égard des consommateurs, d'autres entreprises du secteur de l'énergie et des organismes liés au secteur de l'énergie (p. ex., Code du réseau de distribution, Code de règlement de détail).

Conformité

La mesure dans laquelle une entité réglementée respecte ses obligations juridiques et réglementaires.

Contrôle de conformité

Évaluation ciblée des activités d'une entité réglementée, généralement déclenchée par des risques déterminés, comme les tendances en matière de plaintes ou les anomalies dans les données.

Plainte d'un consommateur

Préoccupation soulevée par un consommateur au sujet du service, de la conduite ou de la facturation d'une entité réglementée.

Examen d'un consommateur

Une plainte d'un consommateur transmise à un niveau supérieur qui nécessite une évaluation plus approfondie par la CEO au-delà de l'étape de présélection initiale.

Distributeur (société de distribution locale – SDL)

Une entreprise autorisée par la CEO à fournir directement de l'électricité aux maisons et aux entreprises.

Procédures de raccordement des ressources énergétiques distribuées (PRRED)

Établissent les exigences pour que les distributeurs d'électricité fournissent des renseignements clairs, accessibles et cohérents aux clients qui veulent raccorder au réseau des ressources énergétiques distribuées, comme les panneaux solaires.

Code du réseau de distribution (CRD)

Énonce les obligations minimales auxquelles doit se conformer un distributeur d'électricité autorisé dans l'exercice de ses obligations de distribution d'électricité au sein de sa zone de desserte, conformément à son permis.

Application de la loi

Des mesures prises par la CEO pour corriger la non-conformité et veiller à ce que les entités réglementées s'acquittent de leurs obligations.

Escalade

Processus qui consiste à porter une plainte ou un problème à un niveau plus détaillé d'examen ou d'enquête.

Inspection

Évaluation détaillée des pratiques et des activités d'une entité réglementée pour vérifier la conformité aux exigences réglementaires.

Enquête

Un examen approfondi est effectué lorsqu'il y a des indications de non-conformité potentielle.

Entité autorisée

Une organisation autorisée par la CEO à exercer ses activités dans les secteurs de l'électricité ou du gaz naturel en Ontario.

Surveillance

Activités de surveillance continues menées par la CEO, y compris l'examen des données, des rapports et des tendances pour cerner les risques potentiels.

Origine

Source par laquelle une plainte, un examen ou une inspection est initié (p. ex., consommateur, surveillance interne, aiguillage externe).

Résultat

Le résultat ou la résolution d'une activité de conformité, comme un examen du consommateur, une inspection ou une mesure d'application.

Entité réglementée

Une entreprise exerçant ses activités dans les secteurs de l'électricité ou du gaz naturel en Ontario et assujettie à la réglementation de la CEO.

Exigences relatives à la présentation de rapports et à la tenue de dossiers

Dans le cadre de son rôle de surveillance, la CEO recueille des renseignements financiers et non financiers auprès des entités réglementées conformément aux exigences relatives à la présentation de rapports et à la tenue de dossiers. Les données recueillies dans le cadre des exigences relatives à la présentation de rapports et à la tenue de dossiers vont de l'information financière et opérationnelle à la fiabilité et au service à la clientèle, en passant par un aperçu des secteurs de l'électricité et du gaz naturel. La CEO utilise ces données pour produire des rapports sur le rendement et déterminer les tendances dans les domaines qui pourraient favoriser l'amélioration du secteur.

Détaillant/Négociant

Une entreprise qui vend directement aux consommateurs des contrats d'électricité ou de gaz naturel.

Auto-déclaration

Lorsqu'une entité réglementée divulgue volontairement un problème de conformité à la CEO.

Fournisseur de compteurs divisionnaires d'unités

Entreprise qui fournit des services de comptage et de facturation aux clients de certains immeubles à logements multiples. Le fournisseur de compteurs divisionnaires d'unités conclut un accord contractuel avec le consommateur principal. Les principaux consommateurs comprennent les propriétaires, les locataires, les gestionnaires immobiliers ou les sociétés de copropriété. Ces accords contractuels peuvent déterminer les frais, les frais de service et d'autres conditions de service. La CEO octroie des permis aux fournisseurs de compteurs divisionnaires d'unités et établit et applique des règles et des lois qui protègent les clients.

Contactez nous :



www.oeb.ca/fr



1-877-632-2727
416-314-2455



2300, rue Yonge
27^e étage
Toronto, ON M4P 1E4