

Rapport annuel

2024-2025

Table des

MATIÈRES

MESSAGE DU PRÉSIDENT PAR INTÉRIM ET DE LA DIRECTRICE GÉNÉRALE PAR INTÉRIM	4
NOS ÉNONCÉS DE VISION, DE MISSION, D'OBJECTIF ET DE VALEURS	6
NOTRE RENDEMENT	7
A. Cadre de mesure du rendement	7
• Mesures du rendement stratégique	8
• Carte de pointage de l'entreprise	17
• Conclusion de l'audit de la carte de pointage	17
• Tableau de bord de l'arbitrage	22
B. Protection des consommateurs	26
• Conformité	26
• Les fournisseurs de compteurs individuels et la protection des consommateurs	26
• Programme ontarien d'aide relative aux frais d'électricité (POAFE)	27
• Programme d'aide aux impayés d'énergie (AIE).	27
C. Progrès concernant la lettre d'instructions du ministre	28
• Planifier la croissance	28
• Abordabilité, choix du client et modernisation	29
• Fiabilité et résilience du réseau	33
• Soutien réglementaire pour la mise en œuvre de la vision de l'Ontario en matière d'énergie abordable	34
D. Mesures de l'engagement de service	36
E. Réalisations supplémentaires	37

NOTRE PERSONNEL	40
Efficacité opérationnelle	40
• Formation et perfectionnement	40
• DEI	41
• Appartenance, reconnaissance et mobilisation des employés	41
Croissance depuis l'exercice 2022-2023	42
Cadre environnemental, social et de gouvernance	43
PERFORMANCE FINANCIÈRE	44
• Rapport sur les coûts réglementaires	46
• Attribution des coûts	48
• Risques et gestion des risques	49
• États financiers	52
• Letter du Bureau du vérificateur général de l'Ontario	53
• État de la situation financière	56
• État des résultats de fonctionnement	57
• État de l'évolution de l'actif net	58
• État des flux de trésorerie	59
• Notes afférentes aux états financiers	60
CONSEIL D'ADMINISTRATION	71
• Personnes nommées et rémunération	71
• Membres des comités au 31 mars 2025	72
• Le conseil d'administration et la réduction des formalités administratives	72
ANNEXE A – Critères de la carte de pointage de l'entreprise	73
CONTACTEZ-NOUS	74

MESSAGE DU PRÉSIDENT PAR INTÉRIM ET DE LA DIRECTRICE GÉNÉRALE PAR INTÉRIM

Tout au long de l'exercice 2024-2025, le secteur de l'énergie de l'Ontario a poursuivi sa transition énergétique, stimulée par la demande de sources d'énergie fiables et abordables des consommateurs, et la nécessité de nouvelles transitions est apparue. Comme il est indiqué dans le document *L'avenir énergétique abordable de l'Ontario : Le besoin pressant en énergie*, la province a adopté une approche globale en matière de planification énergétique qui vise à assurer un approvisionnement durable en énergie propre, fiable et abordable pour les populations et les entreprises de l'Ontario, tout en soutenant l'autonomie énergétique et économique.

Il est essentiel d'appuyer ces résultats tout en jouant notre rôle en vue d'atteindre les objectifs économiques ambitieux de l'Ontario. Notre rôle d'organisme de réglementation indépendant des secteurs de l'électricité et du gaz naturel de l'Ontario est plus critique que jamais. L'inaction n'est pas une option.

Nos travaux prévoyaient le plan *L'énergie pour les générations à venir* et étaient fondés sur le document *L'avenir énergétique abordable de l'Ontario*, le plan du gouvernement pour *Alimenter la croissance de l'Ontario*, les lettres d'instructions ministérielles, les efforts que nous déployons pour favoriser l'avantage énergétique de l'Ontario, et l'environnement complexe et évolutif dans lequel nous évoluons. Notre travail est demeuré ancré dans la création de valeur pour la population de l'Ontario en protégeant les consommateurs et le choix offert aux clients, et par le biais du leadership en matière de politique réglementaire, de l'innovation et de l'excellence décisionnelle. Nous avons continué d'intégrer un état d'esprit actif et agile à notre mandat législatif, en collaborant dans l'ensemble du secteur pour répondre aux attentes des personnes que nous servons.

Le rapport de la CEO intitulé **System Expansion and Cost Benchmarking for Housing Developments**, publié en décembre 2024, appuie l'engagement du gouvernement à accroître l'offre de logements en Ontario, à réduire les coûts et à éliminer les obstacles à la construction. Depuis, la CEO a mis en œuvre d'importants changements au Code du réseau de distribution (CRD) et commencé à travailler sur son modèle de répartition de la capacité.

Cette année, nous avons poursuivi notre travail sur l'intégration des véhicules électriques (VE) afin de soutenir davantage l'adoption des VE en Ontario. Parmi les principaux jalons, mentionnons la publication de **procédures simplifiées de raccordement aux bornes de recharge des VE** et une nouvelle **conception des tarifs pour les bornes de recharge des VE à faible charge**.

En ce qui concerne la fiabilité du réseau et l'évolution des conditions climatiques, nous avons publié le rapport sur la **résilience et réactivité du secteur de la distribution** et publié une version provisoire de notre rapport d'**évaluation de la vulnérabilité**. Nous avons également établi des exigences minimales ordonnant aux distributeurs d'électricité autorisés de communiquer avec leurs clients lorsqu'il y a des interruptions de courant généralisées causées par des conditions météorologiques extrêmes.

Cette année, nous avons donné la priorité à la protection des consommateurs au moyen de diverses initiatives. Parmi celles-ci, mentionnons l'introduction d'un nouveau système de demande amélioré du Programme ontarien d'aide relative aux frais d'électricité (POAFE) et la version 2.0 du **Cadre de cybersécurité de l'Ontario**.

Nous avons poursuivi notre parcours pluriannuel pour accroître l'efficacité et l'efficacité de ses processus dans le cadre du projet d'**optimisation des opérations opérationnelles et de transformation des systèmes** et du lancement de l'outil **iRecherche^{MC} de la CEO**, un outil de recherche alimenté par l'IA qui simplifie la navigation dans les plus de 360 000 documents d'application de la réglementation de la CEO. Nous continuons également à réduire les exigences de conformité réglementaire pour le secteur, surpassant ainsi notre objectif de réduction du fardeau administratif un an plus tôt que prévu.

L'accent que nous mettons sur l'efficacité et l'efficacité s'étend à nos processus décisionnels indépendants. Nous avons **rendu 299 décisions** en 2024-2025, dont 90 % des décisions émises par les comités et 100 % des décisions émises par délégation de pouvoirs rendues ont été rendues conformément aux normes de rendement relatives à la durée totale du cycle. En outre, 74 % de toutes les décisions ont été rendues plus de 14 jours avant la date de la mesure de décision.

Nous avons travaillé à l'amélioration des relations avec les collectivités autochtones. Nous avons mené des consultations sur les façons d'améliorer la participation des Autochtones au processus décisionnel et lancé une **bourse autochtone en partenariat avec l'organisme de bienfaisance des Premières Nations Indspire**. Nous avons également créé le poste de gestionnaire, Relations avec les Autochtones, dans le but d'accroître la capacité de ce ministère à l'avenir.

Enfin, parmi les nombreux progrès mis en évidence dans ce rapport, la CEO a été reconnue comme l'un des **meilleurs employeurs du Grand Toronto** pour une troisième année consécutive, ce qui témoigne vraiment de la culture du milieu de travail que nous avons bâtie et pour laquelle nous avons travaillé si fort. La mobilisation des employés était évidente dans le cadre de la **campagne de charité** annuelle **Power of Giving** de l'an dernier à l'appui de Centraide du Grand Toronto et de Partenairesanté, au cours de laquelle nos employés ont amassé un montant record de 90 000 \$ et plus de 300 000 \$ depuis le début de la campagne Power of Giving en 2021.

L'exercice 2024-2025 a été marqué par un travail d'équipe dévoué et un engagement ferme à servir la population de l'Ontario. Nous exprimons notre sincère gratitude à toutes les personnes qui ont contribué sans relâche dans l'ensemble du secteur pour améliorer l'avantage énergétique de l'Ontario.



Geoff Owen

Président par intérim du conseil d'administration



Carolyn Calwell

Directrice générale par intérim

NOS ÉNONCÉS DE VISION, DE MISSION, D'OBJECTIF ET DE VALEURS



VISION	MISSION	OBJECTIF
Être un organisme de réglementation de confiance et reconnu pour favoriser la croissance de l'économie ontarienne et pour améliorer la qualité de vie de la population de la province qui mérite une énergie sûre, fiable et abordable.	Offrir une valeur publique par le biais d'une réglementation prudente et d'un processus décisionnel indépendant, qui contribue au développement économique, social et environnemental de l'Ontario.	Superviser les marchés de l'énergie provinciaux, protéger les intérêts des particuliers et soutenir l'avancement collectif de la population de l'Ontario.



VALEURS

RESPONSABLE	TRANSPARENT	MOTIVÉ	RÉFLÉCHI
Nous sommes responsables devant le public que nous servons par l'intégrité de la gouvernance, de la clarté des processus et la prise de décision indépendante.	Nous sommes transparents dans la définition des objectifs, la mesure des résultats et la communication de nos performances à nos intervenants et au public.	Nous sommes déterminés à faire ce qu'il faut, à travailler dur et à apporter de la valeur à la population de l'Ontario et au secteur de l'énergie en évolution que nous réglementons.	Nous abordons chaque jour de manière réfléchie et assurons une gestion prudente de l'un des secteurs énergétiques les plus complexes et les plus productifs au monde.

NOTRE RENDEMENT

Le rendement de la CEO pour 2024-2025 est mesuré et rapporté de la manière suivante :

A. Cadre de mesure du rendement

B. Protection des consommateurs

C. Progrès concernant la lettre d'instructions du ministre

D. Mesures de l'engagement de service

E. Réalisations supplémentaires

A. Cadre de mesure du rendement

Le cadre de mesure du rendement actuel de la CEO regroupe trois mécanismes de mesure qui visent à fournir à la direction et aux intervenants une image complète du rendement de la CEO :

- **Mesures du rendement stratégique (MRS) :** Une vue d'ensemble unique de la façon dont les activités de la CEO (y compris celles du tableau de bord de l'arbitrage et de la carte de pointage de l'entreprise) se conjuguent pour faire progresser les résultats qui offrent de la valeur au secteur et au public.
- **Carte de pointage de l'entreprise :** La CEO suit régulièrement les progrès réalisés en matière d'exécution des projets et d'efficacité opérationnelle. Comme l'indique le protocole d'entente (PE) de 2023 entre l'ancien ministre de l'Énergie et le président du conseil d'administration de la CEO, les résultats de fin d'exercice sont vérifiés à l'externe et publiés dans le rapport annuel.
- **Tableau de bord de l'arbitrage :** La CEO surveille la rapidité de ses procédures décisionnelles de façon continue, en utilisant des normes de rendement pour tous les types de demandes. Les résultats cumulatifs depuis le début de l'exercice sont présentés en ligne deux fois par année dans le tableau de bord de l'arbitrage.

Mesures du rendement stratégique

La mesure du rendement devrait donner suite à des données probantes, à la rétroaction des intervenants et à l'évolution des besoins de l'organisation. La CEO se met au défi de se conformer aux normes de rendement les plus élevées et vise à mesurer les résultats qui démontrent l'impact sur le secteur.

Dans le plan d'activités 2024-2025, la CEO a publié son nouveau tableau de bord des mesures du rendement qui tient compte des pratiques exemplaires de l'industrie, des points de vue des intervenants et des données récentes de la carte de pointage. Cette carte de pointage décrit mieux les liens entre les **activités** de la CEO, les **produits** de la CEO et les **résultats** sectoriels ou sociétaux.

- Les **activités** sont les initiatives opérationnelles ou stratégiques dans lesquelles la CEO investit des ressources humaines et financières.
- Les **produits** sont les services et les produits qui résultent des activités du Bureau.
- Les **résultats**, qui sont touchés à différents degrés par les activités et les produits de la CEO, représentent les avantages économiques, sociaux ou environnementaux qui en découlent.

Le tableau qui suit présente deux années de données, lorsqu'elles sont disponibles, et démontre que la CEO dépasse les objectifs de rendement et gère les activités essentielles liées à la prestation des principaux services et produits. Il comprend également des résultats pour les indicateurs de résultats. Tous les indicateurs doivent faire l'objet d'une surveillance continue afin de déterminer les tendances pertinentes.

Nous reconnaissons qu'il est toujours possible d'améliorer davantage la carte de pointage, et nous continuerons de solliciter les commentaires du secteur et des experts en mesure de mesurer le rendement à mesure que nous mesurons nos objectifs stratégiques, en rendons compte et les faisons évoluer pour répondre aux besoins émergents.

OUR PERFORMANCE

Indicateur de produit de la CEO	Objectif	Résultats 2023-2024	Résultats 2024-2025
1. Efficience de l'arbitrage [% de décisions dont le temps de cycle total est conforme à la norme de rendement]	> 85 % (comité)	90 %	90 %
	> 95 % (autorité déléguée)	100 %	100 %
2. Réduction des formalités administratives [Diminution en % des exigences de conformité réglementaire (ECR) par rapport au niveau de référence de 2018]	- 5 % (d'ici 2026)	- 4,6 %	- 8.2 %
3. Exécution prudente et opportune du programme de conformité [% de contrôles de conformité et d'inspections réalisés dans un délai de 180 jours]	Examens de conformité : 70 %	S.O. (cette mesure est nouvelle pour le rapport 2024-2025)	88 %
	Inspections : 70 %		87 %
4. Réalisation des indicateurs du Centre d'information du public [écart cumulé en % par rapport à l'objectif pour sept indicateurs de rendement]	> 0 %	3,5 % d'augmentation	5,6 % d'augmentation
5. Réalisation des jalons de l'examen de la fiabilité et la qualité de l'énergie [% de réalisation]	100 % (à la fin du projet)	S.O.	95 %
6. Progrès des « initiatives visant à mettre à jour l'établissement des tarifs pour les distributeurs » [% de réalisation]	100 % (à la fin du programme)	S.O.	37 %
7. Réactivité à l'information sur les relations industrielles (IRI) [% de réponses aux IRI standard dans les 10 jours]	> 90 %	96,1 %	97.5 %
8. Réponses aux demandes de renseignements sur l'espace Innovation [Nombre de réponses]	> 25	28	26

Résultats	Indicateur de résultats		Résultats 2023	Résultats 2024
La prévisibilité des exigences réglementaires et des calendriers est un facteur de confiance pour les entreprises et les investisseurs.	L'indicateur doit être élaboré.			
Les réglementations adaptées aux besoins permettent aux personnes et aux entreprises de l'Ontario d'économiser du temps et de l'argent.	Réduction de la charge [Variation en % des ECR du ministère de l'Énergie et des Mines par rapport au niveau de référence de 2018]		- 11,3 % (au 30 juin 2023)	- 11.2% (au 30 juin 2024) ¹
La résolution des questions prioritaires et une culture de la conformité se traduisent par une meilleure expérience pour les consommateurs.	Déconnexions non conformes [% d'examens de conformité de déconnexions fermées jugés non conformes]		50 %	80 %
Les consommateurs sont informés de leurs factures d'énergie, des choix possibles et des changements susceptibles de les affecter.	Taux de satisfaction pour le sondage après l'appel [% de satisfaction]		91 %	94 %
Amélioration de la sensibilisation des consommateurs et de la valeur des investissements en matière de fiabilité.	IDMIS ²	[moyenne sectorielle pondérée par les clients]	2,75	2,81 ³
	IFIMS ²		1,54	1,52
Le prix reflète un service efficient et rentable fourni par une industrie financièrement viable.	Rendement des capitaux propres (RCP) [% de services publics se situant à +/- 3 % du RCP présumé]		70,4 %	69,8 %
Les services publics et les consommateurs sont soutenus dans l'utilisation d'un large éventail d'options pour répondre aux besoins.	Utilisation de mesures incitatives pour les ressources énergétiques distribuées (DER) [nombre de demandes]		S.O.	0
	Facteur d'utilisation du réseau de distribution [demande moyenne/ demande de pointe]		S.O.	27,6 %
Augmentation du nombre de projets innovants passant à la phase de mise en œuvre.	Réalisation du défi de l'espace Innovation [% des étapes du projet réalisées]		S.O.	30 %

¹ La plus récente réduction de la charge du ministère de l'Énergie et des Mines ne tient pas encore compte des ECR de la CEO de 2024-2025.

² IDMIS : Indice de durée moyenne des interruptions de service touchant le réseau; IFIMS : Indice de fréquence d'interruption moyenne du système.

Les indicateurs relatifs à chacun des huit résultats visés sont brièvement décrits ci-après.

Résultat 1 : La prévisibilité des exigences réglementaires et des calendriers est un facteur de confiance pour les entreprises et les investisseurs.

Indicateur de produit : Cette année, 98 % des 299 décisions rendues par la CEO ont été rendues dans le respect des normes de rendement. Soixante-seize pour cent de ces décisions (226) ont été prises par des employés de la CEO ayant fait l'objet d'une délégation de pouvoirs pour des questions spécifiques. Parmi celles-ci, le pourcentage de décisions pour lesquelles le temps de cycle total était conforme à la norme de rendement a été de 100 %. Les 24 % des décisions (73) qui restent ont été rendues par des commissaires et ont respecté la norme de rendement dans 90 % des cas. Les sept décisions rendues par les commissaires en dehors de la norme de rendement concernaient des demandes d'installations complexes et des cas de tarification traitant, pour la plupart, de questions non standard. De plus amples renseignements figurent dans la section Tableau de bord de l'arbitrage du présent rapport.

Indicateur de résultats : Un processus décisionnel indépendant, efficace et prévisible fournit un contexte réglementaire sur lequel les intervenants du secteur peuvent compter. La CEO appuie déjà les priorités du gouvernement, y compris le raccordement de nouveaux logements et la répartition des coûts, la réduction des obstacles aux programmes d'efficacité énergétique et la simplification du processus d'approbation des demandes d'autorisation de construire des coûts gazoducs. La CEO continuera de travailler avec le ministère de l'Énergie et des Mines (le ministère) sur la mise en œuvre de son plan énergétique intégré (PEI) et cherchera à s'aligner avec le ministère sur un indicateur de résultats qui mesure les avantages que le PEI apportera aux Ontariens.

Résultat 2 : Les réglementations adaptées aux besoins permettent aux personnes et aux entreprises de l'Ontario d'économiser du temps et de l'argent.

Indicateur de produit : La CEO s'est engagée à réduire de 5 % les formalités administratives d'ici mars 2026 par rapport au niveau de référence mesuré par le ministère en 2018. La CEO a réduit les exigences réglementaires de 3,6 % supplémentaires (170 exigences de conformité réglementaire [ECR] en moins) en 2024-2025 pour une réduction totale cumulée de 8,2 % par rapport au niveau de référence. L'effort de réduction du fardeau de la CEO était axé sur la rationalisation et la clarification des exigences au moyen de modifications aux codes et de solutions numériques, qui ne sont pas toutes prises en compte dans cet indicateur. Alors que la CEO continue de répondre à l'orientation du gouvernement et à l'innovation dans le secteur, nous veillerons à ce que des exigences supplémentaires soient mises en œuvre dans le but de réduire le fardeau et d'offrir de la valeur. Consultez la section Réduction des formalités administratives pour obtenir plus de détails.

Indicateur de résultats : Les contributions de la CEO dans ce domaine font partie de la priorité du gouvernement pour ce qui est d'améliorer les services et de réduire les charges

inutiles. Les résultats de la CEO sont inclus dans les résultats soumis par le ministère de l'Énergie et des Mines pour étayer le rapport annuel du gouvernement sur la réduction de la charge, publié par le ministère de la Réduction des formalités administratives. Dans l'édition du 30 juin 2024 de ce rapport, le ministère a déclaré une réduction totale du fardeau de 12,1 %.

Résultat 3 : La résolution des questions prioritaires et une culture de la conformité se traduisent par une meilleure expérience pour les consommateurs.

Indicateur de produit : Il s'agit de la première année pour laquelle ces mesures sont communiquées; l'objectif est de réaliser au moins 70 % des examens de conformité et 70 % des inspections dans un délai de 180 jours. En 2024-2025, la CEO a effectué 20 inspections et 50 examens de conformité, dont 87 % et 88 %, respectivement, ont été réalisés dans le respect de l'objectif.

Indicateur de résultats : La CEO favorise le changement proactif par des mesures opportunes et prudentes, en veillant à ce que les entités réglementées comprennent et respectent toutes les dispositions applicables de la *Loi de 1998 sur la Commission de l'énergie de l'Ontario*. Un indicateur de progrès vers une culture axée sur la conformité est le pourcentage d'examens des pratiques de débranchement qui sont jugées non conformes. En 2024, les services publics ont continué de démontrer leur compréhension et leur application des règles du service à la clientèle liées au débranchement; seulement quatre pratiques de débranchement ont été jugées non conformes. Bien que le pourcentage (80 %) soit plus élevé que l'année précédente (50 %), le nombre total d'examens complets est demeuré faible par rapport au volume élevé de plaintes liées au débranchement. Cela indique qu'il existe toujours une culture de la conformité dans le secteur.

Résultat 4 : Les consommateurs sont informés de leurs factures d'énergie, des choix possibles et des changements susceptibles de les affecter.

Indicateur de produit : Le Centre d'information du public (CIP) permet aux consommateurs d'entrer en contact avec la CEO par le biais d'appels téléphoniques en direct, de clavardages en ligne, de courriels et d'autres moyens. Cet indicateur mesure la réactivité des services fournis par le CIP, calculé comme un indicateur agrégé pondéré fondé sur sept mesures de rendement suivies par le CIP. Il calcule la différence entre le résultat et la cible, puis pondère chaque différence par l'effort relatif (ressources) appliqué à cette activité, comme indiqué dans le tableau ci-dessous.

Mesure	Écart	Objectif	Résultat 2024-2025	Delta (réel - objectif)
Répondre aux appels entrants [% dans un délai de 20 secondes]	30 %	90 %	93,2 %	3,2 %
Répondre au clavardage en ligne entrant [% dans un délai de 90 secondes]	20 %	90 %	95,2 %	5,2 %
Répondre aux messages vocaux reçus avant 12 h 30 [% traité le jour même]	10 %	90 %	97,6 %	7,6 %
Réponse aux messages vocaux reçus après 12 h 30 [% traité le lendemain]	10 %	90 %	98,3 %	8,4 %
Envoyer des lettres de suivi des plaintes aux consommateurs [% dans un délai de deux jours]	10 %	90 %	97,1 %	7,1 %
Envoyer une lettre de suivi après avoir reçu la réponse du titulaire de permis [% dans un délai de deux jours]	10 %	85 %	95 %	10 %
Envoyer la réponse ou des lettres d'accusé de réception [% dans un délai de deux jours]	10 %	95 %	97,9 %	2,9 %

Selon ces résultats, le résultat total pondéré en fonction de l'effort pour cette mesure est de +5,6 %.

Indicateur de résultats : Le résultat de ces activités peut se refléter dans les données du sondage après l'appel où, dans l'année civile 2024, le résultat était de 94,4 %. Il s'agit d'une augmentation de 91,1 % par rapport au résultat de 2023. Les facteurs contributifs peuvent comprendre un menu d'appels simplifié pour amener les consommateurs à communiquer avec un agent plus rapidement et avec moins de données, de nouvelles heures de disponibilité des agents et des améliorations à la fonction de clavardage du site Web. Notre engagement à l'égard du perfectionnement et de la formation du personnel favorise également un CIP plus réactif.

Résultat 5 : Amélioration de la sensibilisation des consommateurs et de la valeur des investissements en matière de fiabilité.

Indicateur de produit : Pour la première fois cette année, la CEO rend compte des progrès réalisés dans le cadre de son projet sur l'examen de la fiabilité et la qualité de l'énergie en fonction des étapes franchies. En 2024-2025, l'examen de la fiabilité et de la qualité de l'énergie a principalement fait progresser les recommandations de la CEO en matière de résilience, établissant des exigences minimales pour que les distributeurs d'électricité autorisés puissent communiquer avec leurs clients lorsqu'il y a des interruptions de courant généralisées causées par des conditions météorologiques extrêmes. Le projet, qui devait franchir un jalon important en 2025-2026, était achevé à 95 % à la fin de 2024-2025.

Indicateur de résultats : L'examen de la fiabilité et de la qualité de l'énergie vise non seulement à améliorer la fiabilité globale, mais également à accroître la valeur en veillant à ce que les améliorations de la fiabilité surviennent là où les consommateurs en ont le plus besoin. En janvier 2025, la CEO a présenté une approche améliorée visant à établir les objectifs de rendement en matière de fiabilité pour tous les distributeurs d'électricité à tarifs réglementés. La nouvelle méthodologie, qui introduit une analyse comparative de la fiabilité des distributeurs, renforcera la protection des clients et encouragera l'amélioration du rendement des distributeurs à mesure que la transition énergétique se déroule et que les clients comptent de plus en plus sur le réseau électrique. La CEO surveillera l'IDMIS et l'IFIMS au fil du temps afin de refléter l'impact à long terme de ces nouveaux objectifs de rendement.

Résultat 6 : Le prix reflète un service efficient et rentable fourni par une industrie financièrement viable.

Indicateur de produit : La mise à jour du cadre d'établissement des tarifs de la CEO peut l'aider à rajuster certaines mesures incitatives, à gérer les risques nouveaux ou amplifiés au sein du secteur de la distribution et à favoriser une prestation plus rentable d'un service de distribution fiable aux clients. Les initiatives suivantes, y compris les propositions de la CEO et les attentes énoncées dans la lettre d'instructions, visent à examiner ou à faire progresser les changements apportés au cadre d'établissement des tarifs actuel pour les distributeurs d'électricité :

- **Examen du coût du capital (EB-2024-0063) :** La procédure générique de la CEO sur le coût du capital, terminée en mars 2025, a examiné la structure réputée du capital et la formule de rendement des capitaux propres, entre autres choses, pour s'assurer qu'elles continuent de respecter la Norme de rendement équitable et reflètent le profil de risque des entités assujetties à la réglementation tarifaire. [100 % complet]
- **Mises à jour de l'analyse comparative fondée sur les activités et les programmes :** Élaborer et mettre en œuvre des changements à la surveillance et à la production

de rapports, y compris l'augmentation du nombre de coûts unitaires qui font l'objet d'un suivi et l'ajout d'une mesure des coûts de raccordement fondée sur les principaux facteurs de coût, y compris les types de biens individuels. [35 % complet]

- **Mise à jour de l'analyse comparative du coût total (EB-2025-0102) :** Tirer parti des pratiques exemplaires en matière de modélisation économétrique pour évaluer différentes approches de l'analyse comparative des coûts totaux et de la productivité totale des facteurs en vue de la fixation des taux et du suivi du rendement. [30 % complet]
- **Analyse de la structure des dépenses (EB-2025-0108) :** Examiner attentivement les habitudes des distributeurs en matière de dépenses afin de déterminer les inefficacités et d'évaluer l'impact du cadre d'établissement des tarifs actuel. [20 % complet]
- **Faire progresser la réglementation des tarifs fondée sur le rendement (EB-2024-0129) :** Après avoir terminé un examen de la rémunération des services publics (27 septembre 2024, rapport au ministre), la CEO a fait participer les intervenants à la conception des mécanismes incitatifs au rendement (MIR), y compris les pénalités et les incitatifs. En même temps, ce projet cherche à déterminer si un changement fondamental de la rémunération des services publics est nécessaire, en tirant parti des renseignements tirés de projets comme l'analyse des habitudes de dépenses. [35 % complet]
- **Améliorer les services partagés :** Examiner et, au besoin, modifier les approches existantes en matière de comptabilité, de conventions de traitement tarifaire et de codes ou règles connexes qui s'appliquent à l'échange et à l'utilisation des services publics. En plus de renforcer ou d'améliorer l'utilisation des partenariats de services entre les services publics, cela fournira une orientation aux services publics qui envisagent de nouveaux services, y compris en tant que gestionnaire de réseaux de distribution (GRD). [Lancé au cours du T4 de 2024-2025; 0 % complet]

Les progrès de cet ensemble d'initiatives sont quantifiés de la même façon que pour l'examen de la fiabilité et de la qualité de l'énergie (achèvement des étapes pour chaque projet), puis la moyenne est établie également pour tous les projets. Avec un taux d'achèvement de 37 %, ce programme a déjà livré plusieurs produits livrables importants, y compris l'examen générique du coût du capital et le rapport au ministre sur la rémunération des services publics, mais il a encore des produits livrables importants qui se poursuivront jusqu'en 2026-2027 et au-delà. La CEO continuera de solliciter les commentaires des intervenants sur ce travail au cours des prochaines années.

Indicateur de résultats : Les ajustements du cadre de fixation des tarifs peuvent influencer le comportement et le rendement des distributeurs d'électricité de plusieurs façons. Le rendement présumé des capitaux propres (RCP), indiqué dans les demandes de coûts de service et déterminé par la politique, vise à assurer un rendement équitable qui concilie les tarifs des clients et les besoins en matière d'investissement. La proportion de distributeurs dont le rendement se situe à moins de 3 % du RCP présumé est une indication de l'adéquation des coûts des taux de distribution, de la santé financière du secteur et de la capacité des distributeurs à gérer leurs opérations en fonction des attentes.

Résultat 7 : Les services publics et les consommateurs sont soutenus dans l'utilisation d'un large éventail d'options pour répondre aux besoins.

Indicateur de produit : Dans le contexte du cadre réglementaire actuel, le secteur explore activement les possibilités d'innovation technologique et commerciale. Les demandes de renseignements sur les relations industrielles constituent un moyen simple et efficace pour les intervenants d'obtenir en temps utile des conseils sur les exigences en matière de politiques et de réglementation. En 2024-2025, la CEO a reçu 552 demandes de renseignements sur les relations industrielles et a atteint l'objectif de réactivité (traitement dans les 10 jours suivant la réception) dans 97,5 % des cas. Une telle réactivité permet d'accélérer le cycle d'élaboration d'idées innovantes susceptibles d'évoluer et de mûrir plus rapidement.

Indicateur de résultats : De nombreuses technologies et approches novatrices visent à répondre aux besoins des services publics et des consommateurs. La CEO appuie ces innovations au moyen d'initiatives axées sur l'habilitation ou l'amélioration des ressources énergétiques distribuées (RED), les solutions non filaires, la conservation et la gestion de la demande, et plus encore.

Pour la carte de pointage de la MRS, les progrès sont suivis à l'aide de deux indicateurs clés; tous deux sont présentés avec des données pour la première fois cette année.

Le premier vise le nombre de demandes soumises par les distributeurs proposant des RED de tierces parties comme solutions de rechange non filaires à l'infrastructure traditionnelle. En 2023, la CEO a reçu une demande; en 2024, elle n'a reçu aucune demande. Des travaux sont en cours pour fournir plus de clarté et de certitude au sujet du niveau d'incitation que les distributeurs peuvent recevoir pour certaines demandes non liées aux virements télégraphiques, ce qui pourrait accroître l'intérêt envers les incitatifs et les demandes d'incitatifs.

Le deuxième indicateur, le facteur d'utilisation du réseau de distribution, mesure le rapport entre la demande de pointe et la demande moyenne dans le secteur de la distribution, afin d'évaluer l'impact à l'échelle du système de la gestion de la demande et des stratégies d'approvisionnement alternatives. La CEO a proposé d'encourager une utilisation plus efficace des réseaux de distribution d'électricité en offrant une récompense financière aux distributeurs pour avoir harmonisé la demande d'électricité à l'heure avec la capacité maximale du réseau.

Résultat 8 : Augmentation du nombre de projets innovants passant à la phase de mise en œuvre.

Indicateur de produit : Le projet du défi de l'espace Innovation de la CEO encourage les projets pilotes qui explorent de nouvelles activités, de nouveaux services et de nouveaux modèles commerciaux dans les secteurs de l'électricité et du gaz naturel de l'Ontario. En

tant que premier projet réglementaire pour l'énergie au Canada, ce projet permet d'offrir du soutien et de prodiguer des conseils à de nombreux promoteurs depuis sa création, en 2019. En 2024-2025, le projet a fait l'objet de 26 demandes portant sur des sujets tels que le stockage et la facturation nette. En mesurant ces efforts, notamment les initiatives de leadership comme les conférences, les diverses stratégies de la CEO pour faire avancer les projets, de la conception à la réalisation sont soulignées.

Indicateur de résultats : Le défi de l'Espace Innovation progresse de façon constante, 30 % du programme triennal étant terminé, tel que mesuré par le nombre total de jalons franchis par les promoteurs. Plusieurs projets respectent leur échéancier et génèrent déjà des renseignements préliminaires sur la mobilisation des consommateurs, les obstacles et les facteurs à prendre en compte pour l'adoption des RED, ainsi que les approches visant à soutenir les collectivités autochtones, rurales et éloignées dans la transition énergétique. Comme on pouvait s'y attendre dans le cadre de travaux novateurs et exploratoires, les promoteurs sont confrontés à des complexités qui ont émergé autour du développement d'une plateforme de mobilisation des clients, de la coordination des fournisseurs et du recrutement des participants.

Bien que ces projets représentent un sous-ensemble de l'ensemble des projets novateurs dans le secteur sur la voie du concept à la mise en œuvre, leurs progrès sont directement liés aux travaux de la CEO et les leçons tirées seront partagées avec le secteur. Les premières conclusions contribuent également à éclairer les initiatives connexes de la CEO, telles que le cadre d'analyse coûts-avantages (ACA), l'utilisation de solutions non filaires par les distributeurs, le développement des capacités des GRD et les efforts visant à renforcer la participation de la collectivité aux processus réglementaires.

Carte de pointage de l'entreprise

La carte de pointage de l'entreprise de la CEO est conçue pour fournir à la direction de la CEO un outil permettant d'évaluer les résultats des processus opérationnels de base et des initiatives prioritaires décrits dans le plan d'activités annuel approuvé.

La carte de pointage est évaluée au moyen d'une évaluation qualitative de l'atteinte des produits livrables et des mesures du rendement, en tenant compte de facteurs comme le respect des délais, les répercussions et l'efficacité de la gestion de projet. Consultez [l'annexe A](#) pour les critères d'évaluation complets.

Conclusion de l'audit de la carte de pointage

Pour l'exercice 2024-2025, la carte de pointage de l'entreprise de la CEO comportait 18 mesures au total, y compris des mesures opérationnelles, des initiatives pluriannuelles inter-divisions et des projets prioritaires limités dans le temps.

Le tableau suivant détaille les objectifs de la carte de pointage de l'entreprise pour 2024-2025 et compare les résultats évalués par la direction de la CEO avec ceux évalués de manière indépendante par l'auditeur externe, BDO. Les deux évaluations ont donné lieu à une note globale de 88 %.

No	Nom du projet ou de l'activité	Objectif de la carte de pointage	Poids (%)	Auto-évaluation de la CEO	Évaluation de BDO
1	Normes de rendement des applications – Durée totale du cycle (pouvoirs délégués)	Pourcentage des décisions rendues conformément aux normes de rendement.	7 %	95,0 %	95,0 %
2	Normes de rendement des applications – Durée totale du cycle (comité)	Pourcentage des décisions rendues conformément aux normes de rendement.	4 %	90,0 %	90,0 %
3	Normes de rendement des applications – Heure de rédaction de la décision (comité)	Pourcentage des décisions rendues conformément aux normes de rendement.	4 %	95,0 %	95,0 %

No	Nom du projet ou de l'activité	Objectif de la carte de pointage	Poids (%)	Auto-évaluation de la CEO	Évaluation de BDO
4	Norme de rendement – Produit du Centre d'information du public	Somme pondérée du pourcentage d'écart par rapport à l'objectif.	6 %	95,0 %	95,0 %
5	IRI – Norme de service	Pourcentage de réponses aux IRI standard dans les 10 jours.	4 %	95,0 %	95,0 %
6	Exécution prudente et opportune du programme de conformité	Pourcentage d'examens de conformité et d'inspections réalisés dans les 180 jours.	4 %	95,0 %	95,0 %
7	Surveillance des formalités administratives	Pourcentage de diminution des ECR par rapport au niveau de référence de 2018.	5 %	95,0 %	95,0 %
8	Gérer la CEO avec rigueur fiscale	Dépenses relatives à l'article 26 relatives au budget.	7 %	90,0 %	90,0 %
9	Initiatives visant à mettre à jour et à moderniser l'établissement des tarifs pour les distributeurs	Entreprendre des travaux de mise à jour et moderniser l'établissement des tarifs pour les distributeurs d'électricité et fournir aux intervenants une voie claire pour le calendrier de toute réforme. Contribuer à la détermination et au règlement des interdépendances des projets, améliorer l'uniformité et cerner les problèmes de coordination des politiques à gérer.	6 %	80,0 %	80,0 %

No	Nom du projet ou de l'activité	Objectif de la carte de pointage	Poids (%)	Auto-évaluation de la CEO	Évaluation de BDO
10	Résilience et réactivité du secteur de la distribution	D'ici la fin de 2024, réaliser des progrès significatifs en matière d'élaboration et de mise en œuvre de politiques qui amélioreront la résilience du secteur de la distribution et sa réactivité aux défis liés au climat, y compris les tempêtes à incidence élevée et à faible fréquence. Contribuer à la détermination et au règlement des interdépendances des projets, améliorer l'uniformité et cerner les problèmes de coordination des politiques à gérer.	6 %	84,5 %	84,5 %
11	Considérations réglementaires concernant les GRD et les futurs modèles commerciaux des services publics	Acquérir une compréhension détaillée des dimensions réglementaires de la mise en œuvre et de l'exploitation des GRD, y compris les risques et les avantages des différentes approches. Sur la base de ces travaux, ainsi que des travaux connexes du Groupe de travail sur la coordination du transport et de la distribution des GRD de la Société indépendante d'exploitation du réseau d'électricité (SIERE), décrire les prochaines étapes pour appuyer le lancement, l'élaboration et la mise en œuvre de capacités à l'appui de l'intégration efficiente et efficace des RED.	6 %	84,5 %	84,5 %

No	Nom du projet ou de l'activité	Objectif de la carte de pointage	Poids (%)	Auto-évaluation de la CEO	Évaluation de BDO
12	Optimisation des opérations commerciales et transformation des systèmes (BOOST)	Transformer les outils numériques de la CEO, notamment en ajoutant un outil de recherche fondé sur l'intelligence artificielle (IA) et en remplaçant Pivotal.	7 %	84,5 %	84,5 %
13	Intégration des véhicules électriques (IVE)	Infrastructure de recharge : Aborder la question du partage des renseignements relatifs à la capacité des connexions de recharge des VE. Tarifs de livraison : Faire progresser les travaux visant à appuyer l'intégration des VE au réseau d'électricité en mettant en œuvre un taux de livraison à faible facteur de charge pour les bornes de recharge publiques.	7 %	90,0 %	90,0 %
14	Extension du système de logement et de distribution	Horizons de revenus et de connexion : Examiner, analyser et fournir des options de changements à la politique actuelle sur l'horizon de connexion et de revenu pour les ensembles résidentiels, et envisager des solutions de recharge possibles au recouvrement des coûts. Analyse comparative des coûts de raccordement résidentiel : Comparer les coûts que les distributeurs d'électricité engagent habituellement pour concevoir et construire une infrastructure électrique afin de relier les nouveaux clients résidentiels en Ontario.	7 %	90,0 %	90,0 %

No	Nom du projet ou de l'activité	Objectif de la carte de pointage	Poids (%)	Auto-évaluation de la CEO	Évaluation de BDO
15	Plan d'action de l'intervenant	En réponse à la lettre d'instructions, examiner les processus relatifs aux intervenants, y compris, mais sans s'y limiter, l'examen d'un défenseur du consommateur désigné et le plafonnement des frais des intervenants. En septembre 2024, la CEO a rendu compte de son plan de mise en œuvre des réformes.	6 %	80,0%	80,0 %
16	Modèle de compétences	Une feuille de route claire pour les compétences requises pour chaque emploi pour l'avancement professionnel et pour adapter la formation afin d'acquérir ces compétences.	5 %	70,0 %	70,0 %
17	Examen de la fiabilité et de la qualité de l'énergie (% d'étapes franchies)	Résilience : Définir un événement à incidence élevée et à faible fréquence et déterminer les mesures et les rapports connexes qui seraient efficaces. Élaborer des normes de communication avec les clients à la suite des événements à incidence élevée et à faible fréquence. Non-résilience : Mettre en œuvre des outils de fiabilité élaborés au cours de la phase II de l'examen de la fiabilité et de la qualité de l'énergie.	4 %	84,5 %	84,5 %
18	Espace Innovation	Le nombre de demandes de renseignements auxquelles on a répondu au cours de l'exercice.	5 %	80,0 %	80,0 %
Global			100 %	88 %	88 %

Tableau de bord de l'arbitrage

L'arbitrage est essentiel à la mission de la CEO, qui consiste à soutenir l'économie croissante de l'Ontario et à améliorer la qualité de vie des Ontariens en assurant une énergie sûre, fiable et abordable. Notre tableau de bord de l'arbitrage (tableau de bord) fait partie intégrante de la façon dont nous mesurons l'efficacité et l'efficacité de ces processus. Il oblige la CEO à rendre des comptes au secteur et aux consommateurs qu'elle sert en faisant preuve de transparence quant aux objectifs qu'elle s'est fixés et à son rendement par rapport à ceux-ci. Il est mis à jour deux fois par année, après les deuxième et quatrième trimestres financiers.

Le tableau qui suit donne un aperçu du rendement décisionnel de la CEO pour 2024-2025 ainsi que son rendement par rapport aux décisions qui ont été rendues sur les tarifs d'électricité et de gaz naturel, les installations et les regroupements, acquisitions, fusions et désinvestissements (RAFD).

TABLEAU DE BORD DE L'ARBITRAGE

Résultats pour l'exercice 2024-2025 (du 1er avril 2024 au 31 mars 2025)



TOTAL DES DÉCISIONS ÉMISES*

299

Décisions
rendues dans
les délais

292

Décisions
non rendues
dans les délais

7

DÉCISIONS RENDUES PAR :

Décisions émises
par des comités
de commissaires

73

Décisions émises
par délégation
de pouvoirs

226

Nombre total de
décisions rendues
dans la Norme
(Cible = 90 %)

90 %

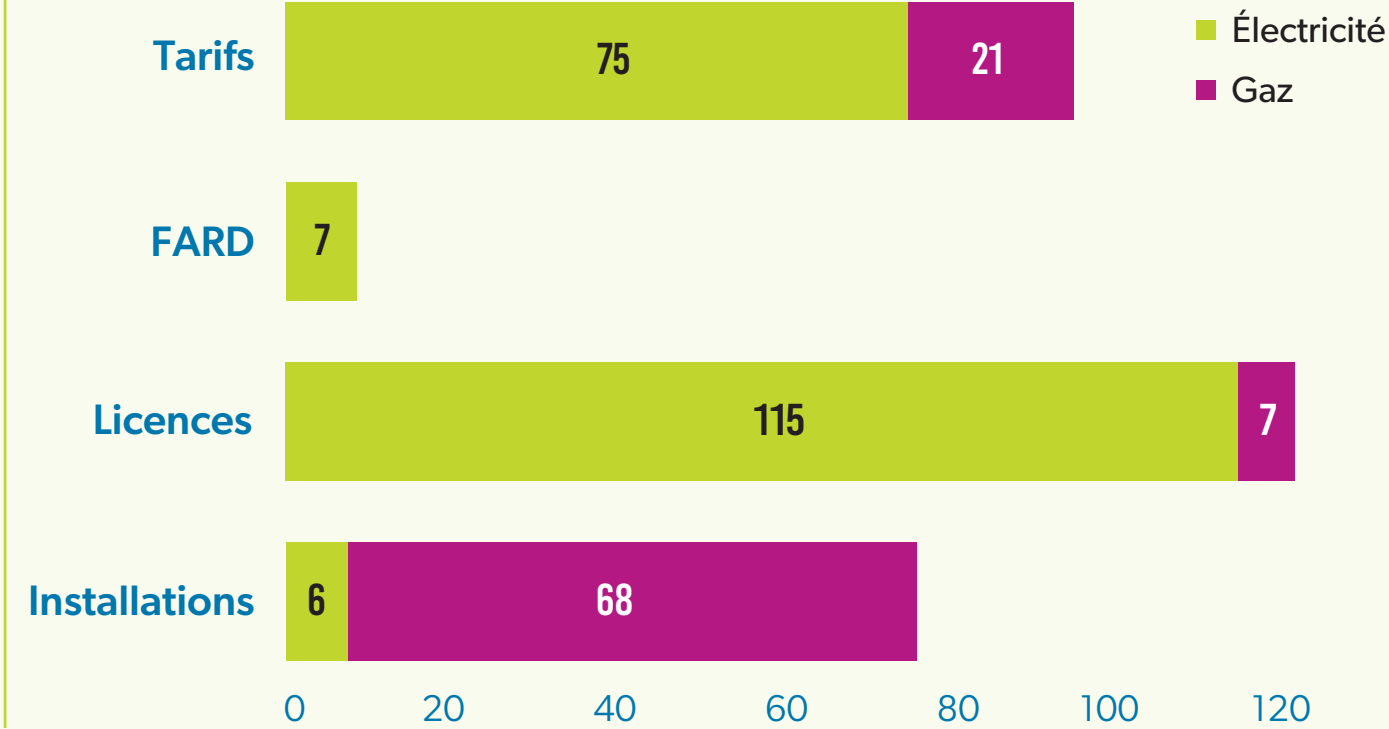
Nombre total de décisions
rendues en vertu d'une délégation
de pouvoir conformément
aux normes (objectif = 95 %)

100 %

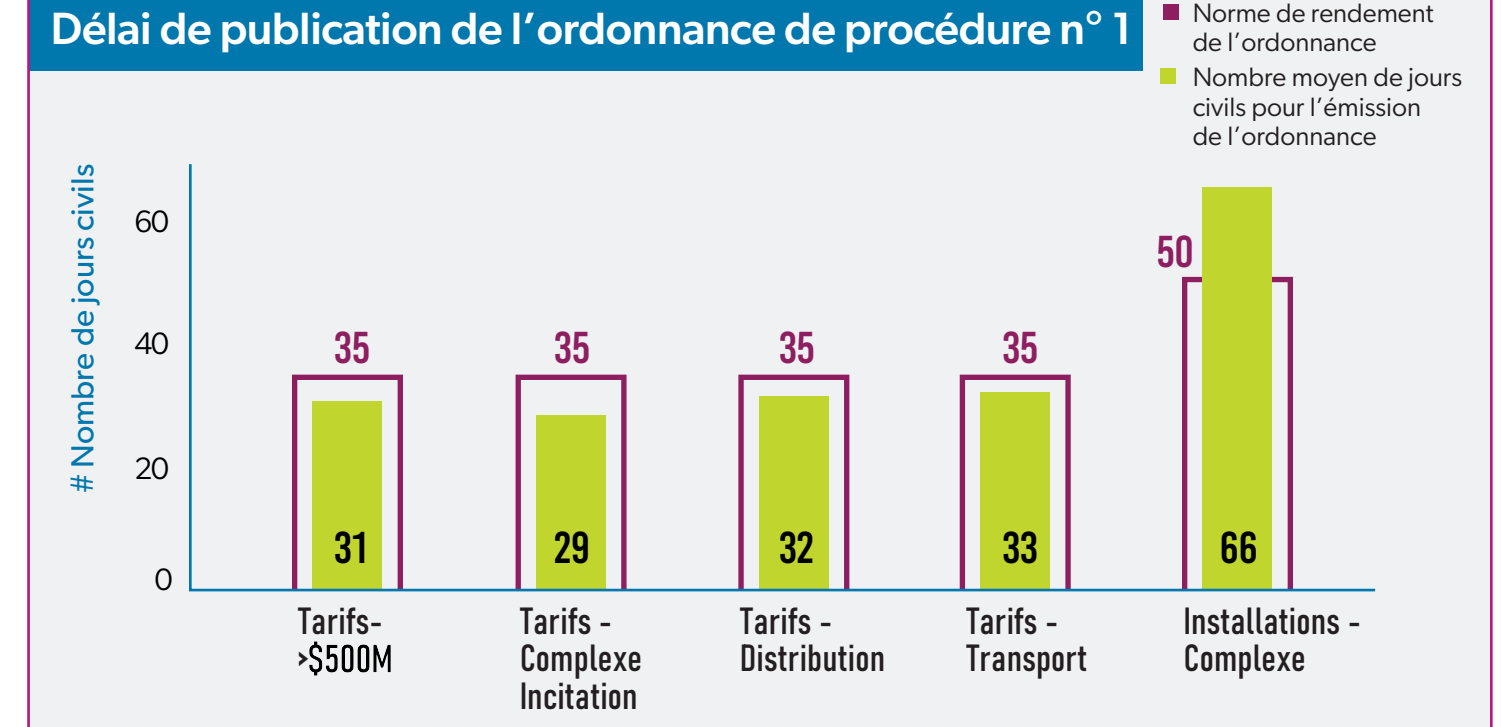
Temps de rédaction des
décisions dans la norme
(pour les décisions rendues par
des comités de commissaires)

95 %

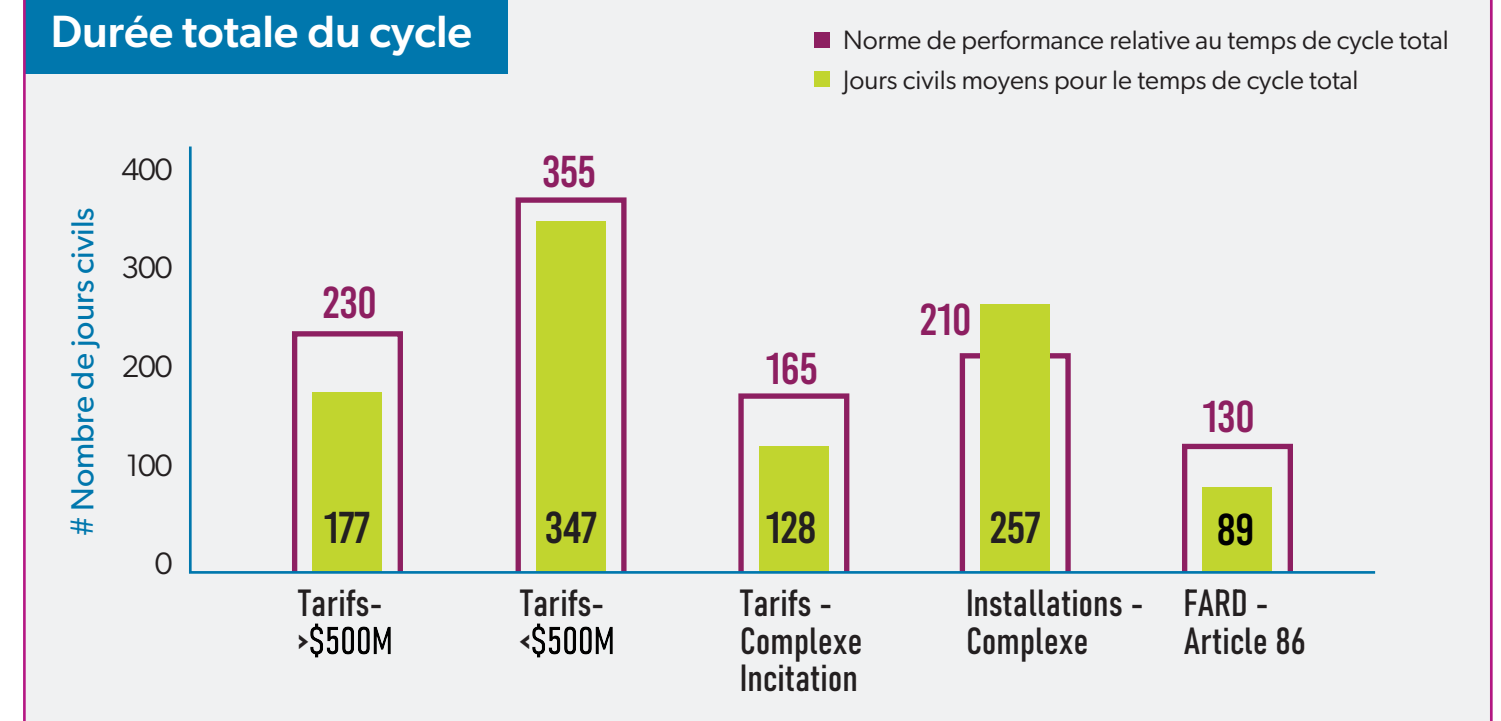
* La CEO rend des décisions à des jours fixes chaque semaine. Lorsqu'une date de mesure ne tombe pas un jeudi, la norme de rendement est déplacée au jeudi suivant.



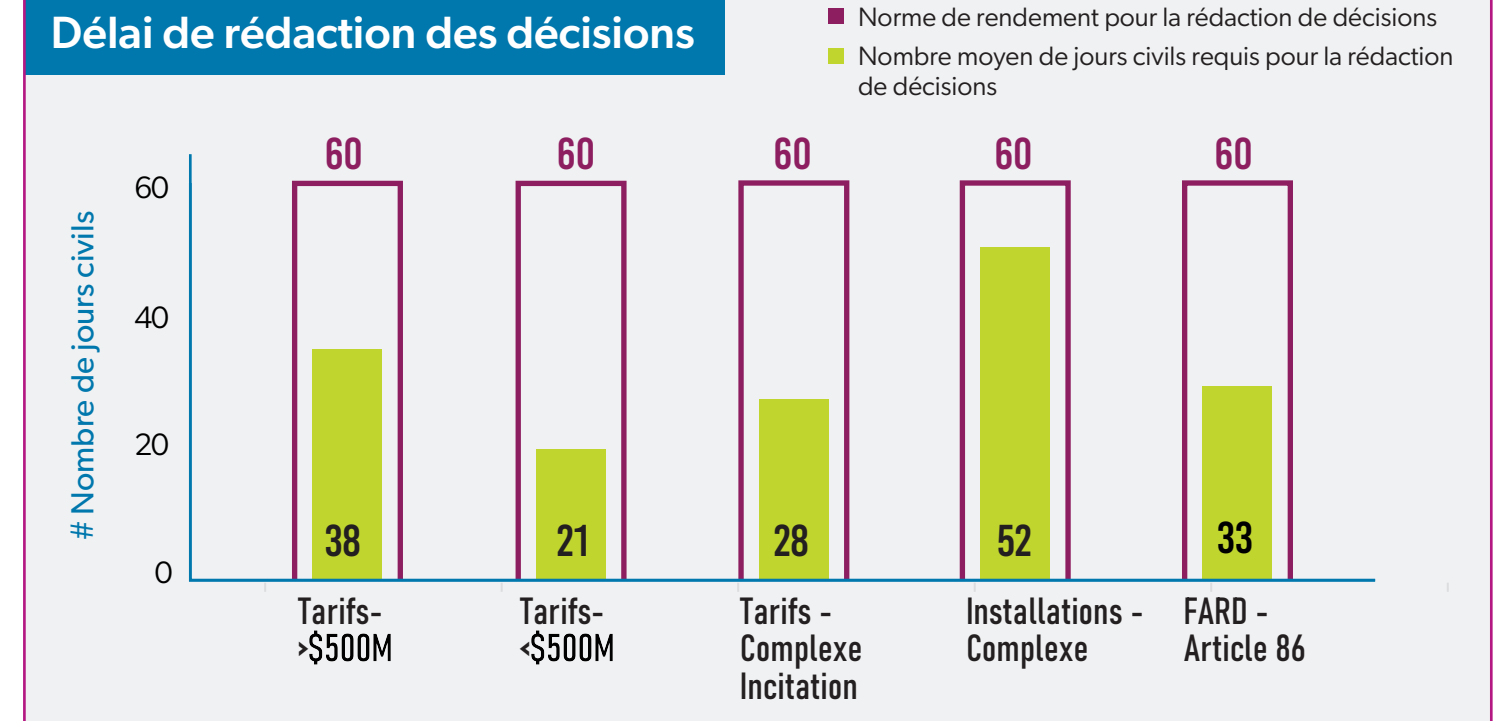
Délai de publication de l'ordonnance de procédure n° 1



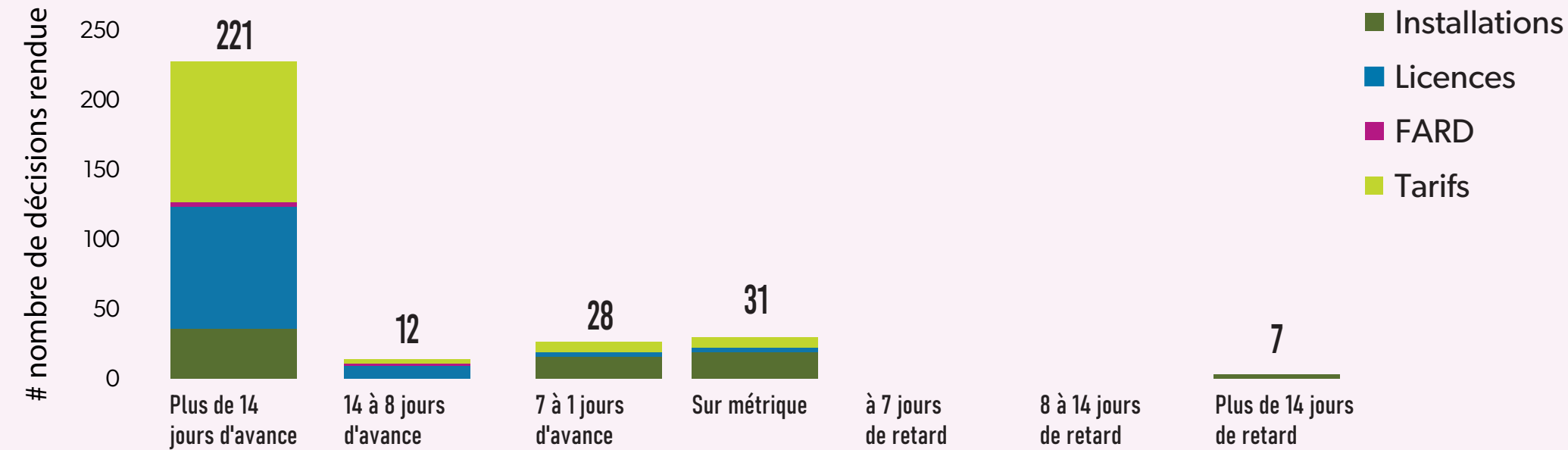
Durée totale du cycle



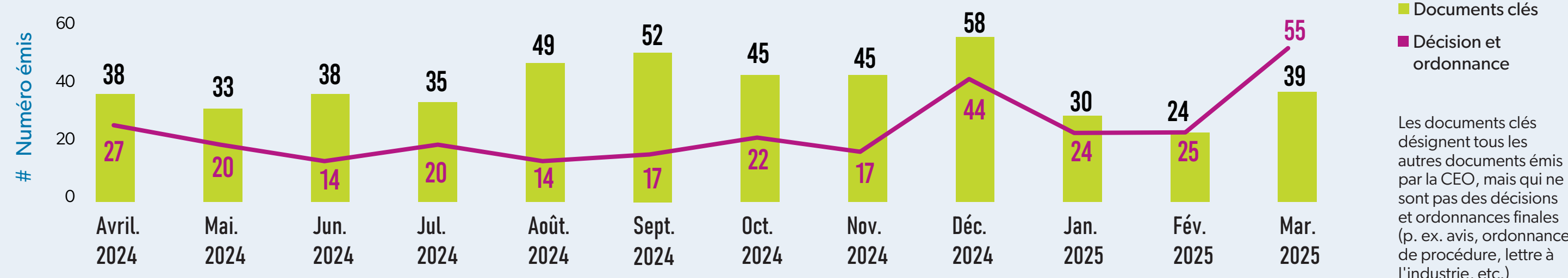
Délai de rédaction des décisions



DÉLAI D'ÉMISSION DES DÉCISIONS



DOCUMENTS CLÉS PUBLIÉS



Les documents clés désignent tous les autres documents émis par la CEO, mais qui ne sont pas des décisions et ordonnances finales (p. ex. avis, ordonnance de procédure, lettre à l'industrie, etc.)

Total des décisions rendues

La CEO a rendu 299 décisions au cours de l'exercice 2024-2025, 76 % des décisions ont été prises par des employés qui ont reçu des pouvoirs délégués pour des questions précises. Les autres décisions ont été prises par le comité des commissaires. Il convient de noter que 90 % des décisions du comité des commissaires et 100 % des décisions relatives aux pouvoirs délégués ont été rendues conformément aux normes de rendement relatives à la durée totale du cycle.

- De toutes les décisions rendues, 74 % des décisions ont été prises plus de 14 jours avant la date de la mesure de décision.
- 68 % de toutes les décisions rendues concernaient des demandes liées à l'électricité.
- 41 % de toutes les décisions rendues concernaient des demandes de permis; les tarifs représentaient 32 % de ces décisions, suivis des installations (25 %) et des regroupements, acquisitions, fusions et désinvestissements (2 %).
- Les mois de décembre 2024 et de mars 2025 étaient les mois où le plus grand nombre de décisions ont été rendues. Quarante-quatre et 55 décisions ont été rendues au cours de chacun de ces mois, ce qui représente le tiers de toutes les décisions.

Documents clés

La CEO publie chaque mois de nombreux documents autres que les décisions. Les « documents clés » désignent tous les documents publiés qui ne constituent pas une décision et une ordonnance définitives, p. ex., avis, ordonnance de procédure, lettre au secteur.

- Au total, 486 documents clés ont été publiés au cours de la dernière année, soit une moyenne de 41 par mois.
- Les mois de septembre et de décembre 2024 ont été les mois où le plus grand nombre de documents clés ont été rendus. Cinquante-deux et 58 documents clés ont été publiés au cours de chacun de ces mois, respectivement, ce qui représente 23 % de tous les documents clés pour l'année.

TimeDurée moyenne de l'ordonnance de procédure no 1, rédaction de la décision et durée totale du cycle

La CEO s'est engagée à rendre compte du rendement des jalons clés pour les demandes entendues par les comités de commissaires pour les principaux types de demandes. Les principales demandes comprennent les demandes de modification des tarifs de distribution d'électricité, de transport ou de gaz naturel; les demandes de modification de la structure de propriété de l'entreprise, comme les demandes de regroupements, acquisitions, fusions et désinvestissements; ou des demandes de construction

d'infrastructures électriques ou gazières, comme des fils ou des pipelines, par le biais de processus tels que l'autorisation de construire. Nos principaux jalons sont les suivants :

- **L'ordonnance de procédure no 1** définit généralement les étapes de la procédure, du moins jusqu'à la phase initiale de l'interrogatoire. En moyenne, la CEO a dépassé ses normes de rendement pour le délai d'émission de l'ordonnance de procédure no 1 cette année.

Dans le cas des demandes d'installations complexes, le délai moyen d'émission de l'ordonnance de procédure no 1 a dépassé la norme de rendement. Cela s'explique par le temps supplémentaire qu'il a fallu pour traiter les demandes d'intervention et d'autres questions dans deux demandes présentées en vertu de la *Loi sur les concessions municipales*.

- Le **délai de rédaction d'une décision** correspond au temps moyen entre la clôture du dossier et l'émission de la décision. La norme de rendement de 60 jours a été atteinte et dépassée pour tous les principaux types de demandes au cours du présent exercice.

Le délai de rédaction des décisions pour les demandes dont le tarif est inférieur à 500 millions de dollars était en moyenne de 38 jours civils, ce qui est bien inférieur à la norme de rendement. Cette amélioration du rendement est en grande partie attribuable au fait que la CEO a accepté plusieurs demandes ayant abouti à des propositions de règlement complètes. Les règlements complets réduisent habituellement le temps requis pour la rédaction des décisions par rapport à l'indice de référence standard.

- La **durée totale du cycle** correspond au nombre de jours civils entre la date à laquelle la CEO envoie une lettre au demandeur indiquant que la demande est complète et la date à laquelle la CEO rend sa décision finale et son ordonnance. Bien que la plupart des normes de rendement aient été respectées pour cette mesure au cours de l'exercice 2024-2025, plusieurs demandes d'installation déposées en vertu de la Loi sur les concessions municipales ont dépassé la mesure.

B. Protection des consommateurs

Le travail de la CEO est ancré dans la création d'une valeur ajoutée pour les gens et les entreprises de l'Ontario. Notre travail de protection des consommateurs est un moyen important d'offrir cette valeur. Ce travail est de plus en plus important en cette période d'incertitude économique et de transition énergétique en cours en Ontario.

Conformité

Au cours du dernier exercice, nous avons reçu 442 demandes de renseignements de l'industrie et 10 315 demandes des consommateurs. Nous avons ouvert 327 plaintes transmises à un niveau supérieur et clos 75 examens de conformité. De plus, nous avons effectué plus de 20 inspections de conformité et clos 16 dossiers d'application de la loi. Ces mesures d'application de la loi ont entraîné le paiement de 191 200 \$ en pénalités administratives au titre des promesses de conformité volontaire (PCV), ainsi que des contributions supplémentaires de 65 896 \$ au Programme d'aide aux impayés d'énergie (AIE), qui soutient les clients à risque de débranchement en cas de non-paiement. Comparativement, les cas d'application de la loi au cours de l'exercice 2023-2024 ont entraîné le paiement de 189 500 \$ en pénalités administratives dans le cadre de la PCV et de 208 083 \$ en fonds des services publics ayant contribué au Programme d'AIE, ce qui indique que la conformité volontaire s'améliore de façon soutenue.

Dans le cadre de notre réponse à l'Audit de l'optimisation des ressources de 2022 du Bureau du vérificateur général de l'Ontario, la CEO a introduit de nouvelles mesures en 2024-2025. Ces mesures exigent que 70 % des examens de conformité et des inspections soient effectués dans un délai de 180 jours, ce qui procure aux consommateurs et aux entités réglementées une plus grande certitude quant à l'achèvement de ce travail important en temps opportun.

Les fournisseurs de compteurs individuels et la protection des consommateurs

Le code de compteurs divisionnaires d'unités de la CEO exige que les fournisseurs de compteurs individuels prennent des mesures pour accroître la sensibilisation au cadre de protection des consommateurs en place pour protéger leurs clients. En mars 2025, à la suite d'un examen du cadre de protection des consommateurs pour les clients des fournisseurs de compteurs individuels – qui a nécessité de vastes consultations avec les consommateurs et les propriétaires d'immeubles touchés – la CEO a publié les modifications finales au Code.

Les fournisseurs de compteurs individuels doivent maintenant inclure dans leurs conditions de service une description de leurs politiques relatives au débranchement et au rebranchement des consommateurs résidentiels pendant l'hiver et à l'application de frais de rebranchement. La CEO exigera que les fournisseurs de compteurs individuels fournissent à leurs consommateurs résidentiels certains renseignements sur la protection des consommateurs deux fois par année et qu'elle avise la CEO de tout changement

apporté au contenu obligatoire dans ses conditions de service. Ces modifications entreront en vigueur le 18 août 2025.

Programme ontarien d'aide relative aux frais d'électricité (POAFE)

Le POAFE, administré par la CEO au nom du ministère de l'Énergie et des Mines, aide à réduire les factures d'électricité des ménages admissibles à faible revenu en offrant des crédits mensuels sur facture en fonction du revenu et de la taille du ménage.

En 2024, la CEO a lancé un système de demande amélioré du POAFE, ce qui améliore considérablement l'expérience utilisateur pour les clients et simplifie les services offerts aux organismes qui aident à remplir les demandes. La CEO a dirigé la mise en œuvre de ces améliorations, qui comprenaient des mises à jour du système et du contenu, des essais d'acceptation par les utilisateurs, la coordination avec les ministères partenaires et une formation complète pour les organismes d'accueil.

Le 1^{er} mars 2024, des augmentations des seuils d'admissibilité au revenu dans le cadre du POAFE sont entrées en vigueur. Par conséquent, un plus grand nombre d'Ontariens sont désormais admissibles à des crédits mensuels. En collaboration avec le ministère, la CEO a mené une campagne de sensibilisation auprès des consommateurs en 2024 afin d'informer les Ontariens au sujet des nouveaux seuils d'admissibilité. Cette campagne a mené, en partie, à une augmentation importante du nombre de demandes au POAFE sur un an, qui est passé de 108 804 entre le 1^{er} mars et le 31 octobre 2023 à 143 004 entre le 1^{er} mars et le 31 octobre 2024.

Au cours de l'exercice 2024-2025, environ 252 000 ménages admissibles ont reçu un total de près de 176 millions de dollars en crédits du POAFE.

Programme d'aide aux impayés d'énergie (AIE).

Le Programme d'AIE est un programme de subventions destiné à offrir une aide d'urgence aux clients admissibles à faible revenu qui pourraient avoir de la difficulté à payer leurs factures de gaz naturel ou d'électricité et faire face à un débranchement. Il ne s'applique qu'aux montants impayés de ces factures. Il ne vise pas à fournir une aide régulière ou continue au paiement de factures.

Pour l'année civile 2024, 20 768 ménages ont reçu 10 931 367 \$ de subventions du Programme d'AIE.

C. Progrès concernant la lettre d'instructions du ministre

Ce rapport annuel reflète la conformité de la CEO à la politique opérationnelle de la Directive concernant les organismes et les nominations en démontrant comment la CEO a répondu aux priorités gouvernementales énoncées dans la lettre d'instructions du ministre.

Voici un aperçu des travaux réalisés par la CEO à l'appui de la lettre d'instructions de décembre 2024. Les travaux en cours liés à la lettre d'instructions de novembre 2023 sont également inclus dans cette mise à jour.

Planifier la croissance

Premier plan énergétique intégré de l'Ontario

La CEO travaille en partenariat avec le gouvernement et d'autres organismes pour élaborer le PEI de la province, *De l'énergie pour des générations*, qui a été publié en juin 2025. Plus précisément, ces travaux comprenaient :

- L'élaboration d'une directive de mise en œuvre à l'intention de la CEO qui énonce les attentes du gouvernement à l'égard de la CEO et des services publics réglementés relativement au plan.
- La prise en compte des produits du PEI par rapport au travail stratégique de la CEO pour guider le secteur et améliorer l'efficacité des activités d'arbitrage indépendant et de réglementation de la CEO.
- Veiller à ce que les services publics réglementés par la CEO mènent une planification exhaustive et fiable de tous les types de combustibles et y contribuent afin de s'assurer que le réseau est doté d'une énergie abordable et fiable pour appuyer les objectifs plus vastes du gouvernement, comme la croissance économique et la construction d'infrastructures essentielles, et favoriser le choix des clients et l'électrification.

Expansion du réseau de connexions du dernier kilomètre pour les ensembles résidentiels

Dans le cadre des travaux continus associés à la lettre d'instructions de novembre 2023, la CEO a examiné le cadre de recouvrement des coûts pour l'expansion de la distribution d'électricité pour les ensembles résidentiels. Cet examen a porté sur le cadre existant et les coûts réels de raccordement des nouveaux développements, y compris la façon dont ces coûts varient d'une province à l'autre. La CEO a également examiné la manière dont la responsabilité de ces coûts est attribuée.

La CEO a convoqué une réunion des parties prenantes qui a mobilisé un large éventail de participants pour évaluer le modèle actuel de responsabilité en matière de coûts. Les commentaires des participants ont appuyé un rapport présenté au ministre en juin 2024 qui recommandait des modifications particulières au CRD. Elles ont été approuvées par le ministre en octobre 2024, notamment :

- Prolonger l’horizon d’expansion pour les projets d’ensembles résidentiels jusqu’à 15 ans et l’horizon de revenus pour les clients résidentiels jusqu’à 40 ans.
- Développer un modèle d’allocation des coûts pour les coûts de capacité et d’expansion afin de soutenir les grands ensembles impliquant plusieurs clients ou développeurs, tout en maintenant le principe du « bénéficiaire payeur ».

Dans la lettre d’instructions du ministre de décembre 2024, on a demandé à la CEO de mettre en œuvre ses recommandations rapidement en modifiant le Code du réseau de distribution (CRD) afin de prolonger l’horizon d’expansion pour les ensembles résidentiels à phases multiples et d’établir un modèle de répartition de la capacité (MRC) pour de tels projets d’ici mars 2025. Le même mois, à la suite d’une consultation du secteur, la CEO a modifié le CRD afin d’élargir les horizons de connexion et de revenus, et mis sur pied le Groupe consultatif sur le MRC pour fournir des conseils techniques et appuyer le personnel de la CEO dans l’élaboration d’un MRC.

Le MRC vise à orienter la répartition des coûts d’infrastructure et de la capacité du système entre les parties impliquées dans des ensembles pluriannuels nécessitant un agrandissement du système. Au cours de la dernière partie de l’exercice 2024-2025, le Groupe consultatif sur le MRC s’est réuni huit fois et a mis l’accent sur l’élaboration du cadre de travail de MRC et de ses composantes clés pour appuyer les révisions futures du CRD.

Connexions du dernier kilomètre – Cartographie des capacités du secteur de la distribution

La lettre d’instructions de 2023 demandait que la CEO fournisse une orientation claire au secteur en ce qui concerne l’information publique sur la capacité de distribution d’électricité.

À la suite d’une consultation du secteur, la CEO a annoncé une approche progressive pour fournir aux clients un accès à des cartes de capacité de distribution d’électricité. La phase 1 exigeait que les distributeurs affichent des cartes d’information sur la capacité sur leurs propres sites Web au plus tard le 3 mars 2025. Ces cartes offrent une vue claire de la capacité du réseau disponible et peuvent aider à simplifier les projets d’infrastructure.

La phase 2 est axée sur l’élaboration d’une carte centralisée de la capacité du système à l’échelle de la province qui regroupe les renseignements disponibles sur la capacité de tous les distributeurs. La CEO a entamé sa consultation sur la phase 2 en avril 2025.

Abordabilité, choix du client et modernisation

Mise en œuvre de la Loi de 2024 visant à maintenir la facture énergétique à un niveau abordable

Dans la lettre d’instructions de décembre 2024, on a demandé à la CEO de continuer à mettre en œuvre les changements nécessaires à la réglementation et aux processus, à mobiliser les intervenants et à simplifier les approbations pour l’autorisation de construire pour certains projets pipeliniers.

Exigences en matière de dépôt des nouvelles demandes d'exemption : En septembre 2024, la CEO a émis de nouvelles exigences de dépôt pour les demandes de nouveaux types d'exemptions à l'autorisation de construire envisagées aux paragraphes 90(2) et 95(2) de la Loi de 1998 sur la Commission de l'énergie de l'Ontario, ainsi qu'au Règlement de l'Ontario 328/03, qui avait été modifié plus tôt en juillet.

Programmes d'efficacité énergétique pour l'électricité et le gaz naturel

Mécanismes de partage des coûts : Dans la lettre d'instructions de novembre 2023, on demandait à la CEO de fournir des conseils sur un mécanisme approprié de partage des coûts pour les distributeurs d'électricité qui cherchent à obtenir du financement tarifaire pour des activités de conservation pouvant avoir de vastes avantages. En outre, le ministre a demandé à la CEO de donner son avis sur les mises à jour des politiques susceptibles de réduire les obstacles aux activités de conservation menées par les distributeurs d'électricité.

En réponse, le personnel de la CEO a collaboré avec le Groupe de travail sur les sociétés de distribution locale (SDL) dirigé par la SIERE tout au long de l'exercice 2024-2025. La CEO a appuyé le travail de proposition d'une nouvelle approche du financement (volet 2) des programmes de conservation et de gestion de la demande ayant des répercussions sur les réseaux locaux et en vrac. Il s'agissait notamment de fournir les commentaires du personnel sur une ébauche de rapport du groupe de travail sur les SDL de la SIERE en janvier 2025 et d'examiner comment le cadre d'ACA de la CEO pourrait informer une approche de partage des coûts. La CEO se réjouit de poursuivre le dialogue avec le groupe de travail en 2025.

La CEO continue d'appuyer les activités actuelles et futures de conservation du gaz naturel, notamment en présidant le groupe consultatif des intervenants qui a fourni des conseils pour éclairer l'élaboration du plan de conservation du gaz naturel 2026-2030 d'Enbridge Gas Inc. (Enbridge). Le personnel de la CEO préside également le Comité consultatif sur l'évaluation de la gestion axée sur la demande, qui examine les programmes de conservation du gaz naturel d'Enbridge et formule des commentaires à ce sujet. De plus, le personnel de la CEO préside le Groupe de travail technique sur la planification intégrée des ressources, qui facilite l'innovation en conseillant Enbridge sur la possibilité de déployer des solutions de rechange à l'infrastructure pipelinière pour répondre aux besoins du réseau gazier.

Plateforme à guichet unique pour les programmes d'efficacité énergétique

Dans la lettre d'instructions de novembre 2023, on a également demandé à la CEO de consulter la SIERE et Enbridge sur la façon dont les programmes d'électricité et de gaz naturel à faible revenu et de conservation résidentielle pourraient être intégrés dans un seul « guichet unique » axé sur le client.

La CEO a remis son rapport au ministre le 30 avril 2024. La CEO, la SIERE et Enbridge ont convenu qu'un programme intégré axé sur le client pourrait réduire la demande d'énergie, les émissions de gaz à effet de serre et les coûts pour les contribuables. La

CEO a également énoncé des principes directeurs, appuyés par la SIERE et Enbridge, pour un programme résidentiel intégré, y compris les considérations relatives aux délais d’approbation et à la mise en œuvre.

En 2024-2025, la CEO a collaboré avec la SIERE et Enbridge pour mettre en place une approche à guichet unique qui donne accès aux programmes d’efficacité énergétique liés à l’électricité et au gaz naturel. Au début de 2025, Enbridge et la SIERE ont lancé conjointement le Programme d’économies de rénovation domiciliaire, qui donne aux consommateurs résidentiels accès à des programmes intégrés d’économie d’électricité et de gaz naturel. La CEO et la SIERE sont en train d’élaborer un PE concernant les rôles et responsabilités pour l’évaluation, la mesure et la vérification des programmes d’efficacité énergétique du gaz naturel par l’entremise du guichet unique.

Faire progresser les solutions non filaires, les solutions axées sur le client et les futurs modèles commerciaux des services publics

Élaborer un test coûts-avantages pour évaluer la faisabilité économique des solutions non filaires : En mai 2024, la CEO a publié la phase I du cadre d’ACA pour répondre aux besoins du réseau d’électricité. Le cadre décrit la méthodologie que les distributeurs d’électricité doivent utiliser lorsqu’ils évaluent la faisabilité économique de l’utilisation de RED comme solutions non filaires pour répondre aux besoins définis du réseau. Il fournit aux distributeurs d’électricité des directives détaillées sur la façon de démontrer la faisabilité économique de l’utilisation de solutions non filaires pour répondre à un besoin du système dans leurs demandes tarifaires. Il vise à encourager le développement de solutions qui sont dans l’intérêt supérieur des clients du distributeur et, plus généralement, des consommateurs d’énergie de l’Ontario.

Des travaux sont en cours pour élaborer et publier la phase II du cadre d’ACA, qui comprendra un test plus robuste du système énergétique afin d’aider les distributeurs à démontrer les avantages des solutions non filaires pour le système énergétique en amont dans les demandes tarifaires.

Faire avancer la réglementation des tarifs basés sur le rendement : En septembre 2024, la CEO a présenté au ministre un rapport sur les modèles de rémunération des services publics utilisés dans le monde. Les commentaires des intervenants et les résultats de l’analyse des secteurs de compétence éclairent l’élaboration d’un document de travail du personnel de la CEO qui a été publié au début de l’exercice 2025-2026. Le document de discussion proposait un cadre de mécanismes incitatifs au rendement.

L’objectif du cadre des MIR sera de renforcer le lien entre ce que gagnent les distributeurs d’électricité et l’atteinte des résultats auxquels les consommateurs attachent de la valeur, tout en assurant l’harmonisation avec la politique gouvernementale. Il s’agira de mettre à jour le cadre actuel d’établissement des tarifs de la CEO pour les distributeurs d’électricité. Parallèlement, la CEO étudie activement la nécessité d’autres réformes du cadre tarifaire de la CEO à plus long terme.

Futurs modèles d'affaires des services publics – Capacités des GRD : En janvier 2025, la CEO a lancé une consultation pour définir un cadre de politique réglementaire qui établit les attentes des distributeurs d'électricité à l'égard du développement des capacités des GRD. Cette consultation s'appuie sur les travaux menés par la CEO en 2024, qui comprenaient des recherches sur la mise en œuvre des GRD dans d'autres administrations et l'examen des considérations réglementaires visant à protéger les consommateurs lors de l'introduction des GRD en Ontario.

Dans le cadre de cette consultation, la CEO consultera les intervenants pour explorer les possibilités et les défis liés à la mise en œuvre des GRD d'une manière qui offre de la valeur aux consommateurs. Elle évaluera également le contexte réglementaire actuel, y compris la question de savoir si des modifications législatives ou réglementaires pourraient être nécessaires pour appuyer les futurs modèles d'affaires des services publics qui s'alignent sur la stratégie plus vaste du ministère en matière de RED.

Tarif de recharge des véhicules électriques : La CEO a continué de faire progresser ses travaux en vue d'appuyer l'adoption des VE, une caractéristique de plusieurs lettres d'instructions précédentes. Au cours du dernier trimestre de l'exercice 2024-2025, la CEO a eu le plaisir d'émettre la conception finale des tarifs pour les bornes de recharge de VE à faible facteur de charge, que tous les distributeurs d'électricité devront mettre en œuvre pour les tarifs d'électricité de 2026. Pour aider à mettre en œuvre le tarif de recharge des véhicules électriques, la CEO a également publié une version mise à jour des lignes directrices sur les tarifs du service de transport de détail et du formulaire de travail.

Le tarif de recharge des véhicules électriques marque une étape importante dans l'initiative d'IVE de la CEO visant à mieux soutenir l'intégration efficace des VE dans le réseau d'électricité.

Procédure de branchement des bornes de recharge des véhicules électriques : En février 2024, la CEO a modifié le CRD afin d'exiger que les distributeurs d'électricité suivent un processus normalisé et simplifié – la procédure de branchement des bornes de recharge des véhicules électriques – pour relier l'infrastructure de recharge non résidentielle des véhicules électriques au réseau de distribution. Ces modifications sont entrées en vigueur en mai 2024.

La CEO s'attend à ce que la procédure de branchement des bornes de recharge des véhicules électriques facilite le déploiement en temps opportun de l'infrastructure de recharge des VE dans toute la province. Cela devrait se faire par l'élimination des obstacles potentiels pour les fournisseurs de services de recharge de VE qui auraient pu émerger des variations dans les procédures de connexion entre distributeurs.

Services partagés : Dans la lettre d'instructions de décembre 2024, on a demandé à la CEO d'envisager toute autre orientation ou nouvelle mesure incitative que la CEO pourrait mettre en œuvre pour aider les services publics à accroître l'utilisation des services partagés, le cas échéant. Avec l'élaboration d'un plan de projet en cours, les travaux associés à cette demande débiteront au cours de l'exercice 2025-2026.

Fiabilité et résilience du réseau

Communications et rapports sur le rendement en matière de restauration : En mars 2025, la CEO a publié des modifications finales au CRD afin d'établir des exigences minimales pour que les distributeurs autorisés d'électricité communiquent avec les clients lorsqu'il y a des interruptions de courant généralisées causées par des conditions météorologiques extrêmes. Ces modifications, qui entrent en vigueur le 5 mai 2025, garantissent que les clients reçoivent des communications opportunes et exactes au sujet des répercussions potentielles des phénomènes météorologiques violents sur leur service d'électricité.

La CEO a également consulté le secteur pour élaborer de nouvelles exigences en matière de rapports sur les événements météorologiques violents. Les nouvelles exigences, qui devraient être publiées au cours de l'exercice 2025-2026, visent à accroître la transparence en élargissant l'information que les distributeurs doivent inclure dans leurs rapports sur les interventions en cas d'événement majeur. Les renseignements supplémentaires fourniront un aperçu du rendement des distributeurs en matière de communication avec les clients et de rétablissement des interruptions de service causées par le temps violent.

Examen de la fiabilité et de la qualité de l'énergie : En janvier 2025, la CEO a adopté une approche améliorée pour établir des objectifs de rendement en matière de fiabilité pour tous les distributeurs d'électricité réglementés, y compris l'utilisation des résultats d'analyse comparative de la fiabilité des distributeurs. Cette approche renforcera la protection de la clientèle et encouragera l'amélioration du rendement des distributeurs à mesure que la transition énergétique se déroule et que les clients comptent de plus en plus sur le réseau d'électricité.

Évaluation de la vulnérabilité et renforcement du système : En décembre 2024, la CEO a publié son rapport provisoire sur l'évaluation de la vulnérabilité dans le cadre de ses travaux sur le projet d'évaluation de la vulnérabilité et de renforcement du système. Cette initiative vise à s'assurer que les distributeurs d'électricité préparent efficacement leurs infrastructures pour résister aux répercussions des phénomènes météorologiques extrêmes causés par les changements climatiques.

L'ébauche du rapport sur l'évaluation de la vulnérabilité décrit une proposition de méthodologie d'évaluation de la vulnérabilité, élaborée par la CEO en consultation avec les intervenants lors de plusieurs réunions au cours de l'été et de l'automne.

La CEO a invité les parties intéressées à examiner le projet et à formuler des commentaires sur ses propositions. La publication d'un rapport de la CEO est prévue pour l'automne 2025 et comprendra les attentes relatives aux évaluations de la vulnérabilité ainsi qu'à celles liées aux composantes de renforcement des systèmes de l'initiative.

La CEO aide activement les distributeurs d'électricité à renforcer leurs infrastructures et à améliorer leur résilience aux conditions météorologiques extrêmes, démontrant ainsi son engagement envers l'amélioration continue et la protection des consommateurs.

Renforcer la cybersécurité des services publics : Afin d'améliorer la cybersécurité des distributeurs et des émetteurs d'électricité, la CEO a apporté des modifications au CRD et au Code du réseau de transport. Ces modifications exigent que les services publics se conforment à la nouvelle version 2.0 de la Norme de cybersécurité de l'Ontario qui met l'accent sur la protection des renseignements personnels, la gouvernance d'entreprise et la connaissance de la situation.

Après la publication de la norme, la CEO a publié des directives supplémentaires et un calendrier de production de rapports pour que les services publics puissent effectuer leurs évaluations indépendantes de la cybersécurité. La CEO, en collaboration avec la SIERE, élabore également une proposition pour mettre en œuvre le signalement des incidents de cybersécurité au niveau de la distribution. Ces travaux s'alignent sur les recommandations du rapport de la Division de la vérification interne de l'Ontario sur la cybersécurité dans le secteur de l'électricité et sont essentiels à notre travail visant à assurer un service fiable aux Ontariens.

Soutien réglementaire pour la mise en œuvre de la vision de l'Ontario en matière d'énergie abordable

Efficiencia de l'arbitrage

Après la publication du rapport de la CEO au ministre sur les intervenants et l'efficacité de la réglementation, la CEO a commencé à se concentrer sur la mise en œuvre de son plan d'action en 10 points. Le plan comprend des initiatives visant à explorer les technologies qui peuvent réduire le dédoublement dans les interrogatoires, améliorer la production de rapports, mettre à jour le taux d'adjudication des coûts en vertu de l'orientation de pratique sur l'attribution des coûts, établir des catégories d'intervenants selon les intérêts et élaborer des approches pour accroître la collaboration.

Participation des collectivités autochtones au processus décisionnel

Les peuples autochtones peuvent avoir un intérêt important dans les procédures décisionnelles de la CEO pour faire valoir leurs droits et leurs intérêts. Pour soutenir davantage la mobilisation des peuples autochtones dans le cadre de nos activités, la CEO a franchi un jalon important en ajoutant un gestionnaire des relations avec les Autochtones à son équipe l'an dernier. Depuis cette embauche, nous avons commencé à revoir la façon dont les voix des peuples autochtones peuvent être plus efficacement entendues et mieux intégrées dans notre travail. Ces travaux s'appuient sur la participation active de la CEO au Symposium sur l'énergie des Premières Nations de la SIERE en novembre 2024.

Les lignes directrices environnementales de la CEO en matière de pipelines et d'installations destinés aux hydrocarbures en Ontario fournissent des directives aux demandeurs qui souhaitent obtenir certaines approbations de la CEO pour des projets de gaz naturel ou d'autres hydrocarbures. Les lignes directrices comprennent des dispositions relatives à la consultation des peuples autochtones. En collaboration avec le personnel du ministère, la CEO a élaboré une proposition de révision des présentes lignes directrices. Ces révisions visent à clarifier les rôles respectifs du ministère et de la CEO, à inclure plus

de détails sur ce qui doit être fourni dans le rapport des consultations menées auprès des Autochtones qu'un promoteur doit déposer avec sa demande et à intégrer les leçons tirées de l'examen des demandes relatives aux projets d'hydrocarbures remontant à 2016. La CEO a invité les collectivités et organisations autochtones, ainsi que les distributeurs de gaz naturel et les intervenants à formuler des commentaires sur les révisions proposées. Nous avons également entamé des discussions avec le ministère au sujet des révisions proposées.

Nos efforts dans ce domaine se poursuivent dans le but d'assurer des possibilités soutenues et appropriées pour les collectivités autochtones de participer au processus décisionnel de la CEO.

Réduction des formalités administratives

En mars 2025, la CEO a dépassé sa cible de mars 2026 – plus rapidement que prévu – en réduisant de 5 % les exigences réglementaires. Avec une réduction supplémentaire de plus de 3 % au cours de l'exercice 2024-2025, la réduction totale se situe maintenant à 8,2 % sous le niveau de référence. La CEO a réalisé ces réductions tout en répondant à de nouveaux besoins réglementaires, comme le soutien du cadre d'ACA, l'amélioration de la cybersécurité et la mise en place d'un stockage connecté au réseau de transport.

Parmi les points saillants de la période 2024-2025, mentionnons la réduction des exigences en matière de dépôt pour les demandes tarifaires de distribution d'électricité et d'Ontario Power Generation Inc. (OPG), ainsi que la simplification des exigences relatives aux rapports et à la tenue de dossiers.

En juin 2024, la CEO a mis à jour son Manuel sur le regroupement des distributeurs et des transporteurs d'électricité. Cette mise à jour des politiques et exigences de dépôt de la CEO visent à créer un environnement réglementaire plus prévisible pour les demandeurs qui envisagent le regroupement. Cette prévisibilité accrue facilite la planification et la prise de décisions, et aide les demandeurs à déterminer la valeur des opérations de regroupement.

En mars 2025, la CEO a publié une mise à jour des normes de rendement pour les demandes de RAJD. Ces mises à jour introduisaient une nouvelle approche en fondant les normes de rendement sur la complexité de la demande plutôt que sur le type d'audience.

D. Mesures de l'engagement de service

Pour répondre à l'évolution des données démographiques des clients et des préférences des clients, la CEO maintient le plus grand nombre possible de canaux de communication avec les consommateurs. Les consommateurs entrent en contact avec la CEO par l'intermédiaire de notre CIP au moyen d'une grande variété d'outils, depuis les appels téléphoniques en direct et les clavardages en ligne jusqu'aux courriels, et plus encore. Pour l'exercice 2024-2025, la CEO a reçu 10 315 demandes de renseignements de consommateurs. Les cinq sujets les plus fréquents de nos conversations, qui représentaient 70 % de nos demandes de renseignements, comprenaient des programmes d'aide aux factures, des fraudes ciblées par des entités non réglementées, des programmes de soutien au faible revenu, des pratiques de facturation et des débranchements.

Au cours de l'exercice, le CIP a mis en œuvre plusieurs améliorations aux processus et à la technologie afin de mieux servir les consommateurs. Les principales mises à niveau comprennent un système de réponse vocale interactive simplifié pour un accès plus rapide aux agents d'information du public et une fonctionnalité de clavardage améliorée. En outre, les heures d'ouverture du CIP sont maintenant de 8 h 30 à 17 h. Nous demeurons déterminés à améliorer nos services pour que les consommateurs puissent facilement nous joindre.

La CEO a établi un ensemble de paramètres d'engagement de service qui régissent notre engagement avec les consommateurs et les entités que nous réglementons. Nous suivons notre rendement par rapport à ces paramètres tout au long de l'exercice et nous en rendons compte chaque année.

En ce qui concerne la satisfaction des consommateurs, la CEO vise à obtenir une note globale de 80 % grâce au sondage sur la satisfaction des consommateurs après l'appel. Au cours du dernier exercice, la CEO a obtenu une note de 95 %, ce qui représente une augmentation de 4 % d'une année à l'autre.

Nous examinons régulièrement nos indicateurs existants afin d'évaluer leur pertinence et leur adéquation avec les attentes des intervenants, qui souhaitent un organisme de réglementation réactif et performant.

E. Réalisations supplémentaires

Au T1 de l'exercice 2024-2025, la CEO :

- A publié son **rapport annuel sur l'Espace innovation**. Ce rapport reflète les principaux développements en 2023, notamment le lancement du défi de l'Espace innovation et la publication du manuel de l'innovation de la CEO, tout en soulignant les domaines d'intérêt pour 2024.
- A présenté trois nouveaux **tableaux de bord interactifs** qui offrent aux consommateurs et aux autres intervenants intéressés du secteur une vue personnalisable des données indiquant les tendances du secteur et les performances des distributeurs d'électricité. Ces tableaux de bord constituent également un outil pratique de comparaison des performances.
- A publié notre **Plan d'activités 2024-2027**, qui définit la manière dont la CEO apportera de la valeur au secteur et à la population de l'Ontario en protégeant les consommateurs et le choix des clients, en mettant en œuvre la politique de réglementation, en favorisant l'innovation et en promouvant l'excellence en matière d'arbitrage.
- A publié son **Tableau de bord de l'arbitrage 2023-2024 sur une année** en offrant une plus grande transparence quant à notre processus décisionnel, en particulier sur les indicateurs et les objectifs que nous avons fixés pour mesurer l'efficacité de notre prise de décisions.

Au T2 de l'exercice 2024-2025, la CEO :

- S'est alignée sur son initiative sur les **données ouvertes, a publié les données issues des exigences relatives à la présentation de rapports et à la tenue de dossiers de 2023**, y compris l'ensemble de données sur les rapports d'analyse comparative fondés sur les activités et les programmes, l'ensemble de données sur le comptage net par des tiers et l'ensemble de données sur les installations de production intégrées pour les distributeurs d'électricité.
- A mis à jour son **manuel de l'innovation** et mis en lumière les nouvelles politiques et les documents connexes qui concernent les activités, les services et les modèles d'affaires innovants.
- A publié une mise à jour des **exigences de dépôt** pour les demandes de montants de paiement d'**OPG**. Les mises à jour visent à tenir compte de l'évolution du paysage réglementaire, à intégrer les leçons retenues des procédures antérieures et à rester d'actualité.

- A publié le **rapport sur l'état du marché concernant le marché de la vente d'électricité en gros de l'Ontario du Comité de surveillance du marché pour 2023**. Le rapport comprend des observations qui ouvrent la voie à de futures analyses et définit les travaux menés par le comité avant le lancement du Programme de renouvellement du marché (PRM) de la SIERE.
- A publié les **cartes de pointage des services publics 2023** qui fournissent des mesures utiles du rendement des distributeurs d'électricité.

Au T3 de l'exercice 2024-2025, la CEO :

- A mis à jour son **tableau de bord interactif des clients, de la consommation et du revenu interactif** pour y inclure une nouvelle page sur le nombre de clients, un filtre permettant d'examiner les principaux distributeurs d'électricité et des données mensuelles sur la consommation et les revenus de distribution.
- A organisé sa quatrième **journée annuelle d'engagement politique**, permettant à plus de 200 intervenants de fournir leurs points de vue significatifs qui contribueront à éclairer le travail de la CEO.
- A publié notre **rapport annuel 2023-2024** pour l'exercice se terminant le 31 mars 2024.

Au T4 de l'exercice 2024-2025, la CEO :

- A publié une version actualisée des **Procédures de raccordement des ressources énergétiques décentralisées (PRRED)**. Dans le cadre de l'initiative d'examen des raccordements des RED, les PRRED actualisées visent à améliorer les choix offerts aux clients et à soutenir la transition énergétique en augmentant l'efficacité globale du raccordement des RED. Les modifications apportées aux PRRED répondent aux préoccupations des clients, améliorent l'accès, normalisent les pratiques, améliorent la clarté et simplifient les processus afin de réduire les coûts et les délais de raccordement. Le PRRED actualisées entrera en vigueur en juin 2025.
- A fournit aux **distributeurs d'électricité une orientation sur la façon dont ils peuvent intégrer les propositions liées à l'innovation dans leurs demandes tarifaires**. Cette orientation appuie la lettre d'instructions du ministre de décembre 2024 qui mettait l'accent sur les possibilités d'innovation à l'échelle du système, notamment en ce qui concerne les RED et d'autres solutions non filaires.

- A publié la **version définitive d'un avis portant sur la modification du Code de règlement de détail et du Code du service d'approvisionnement standard** qui vise à faciliter la mise en œuvre du PRM de la SIERE; cette modification entrera en vigueur à la date d'entrée en vigueur du PRM. L'avis indique également que les distributeurs devraient utiliser la mention « prix du marché de l'électricité de l'Ontario » sur les factures d'électricité des consommateurs non inscrits au plan tarifaire réglementé comme remplacement du terme « prix horaire de l'énergie en Ontario ».
- A publié la **version définitive d'un avis d'intention de modifier le Code du système de transmission** afin de faciliter le raccordement du stockage d'énergie au réseau d'un transmetteur d'électricité. Les modifications, qui entreront immédiatement en vigueur, améliorent l'efficacité des processus, procédures et exigences de raccordement en garantissant que les dispositions réglementaires contenues dans le Code reconnaissent et permettent les raccordements aux stockages d'énergie.
- A présenté l'**outil iRecherche de la CEO, un outil de recherche novateur fondé sur l'IA** qui offre un accès plus rapide, plus intelligent et plus efficace à plus de 360 000 documents réglementaires. Grâce à des capacités de recherche améliorées reposant sur des filtres avancés, des résultats fondés sur l'IA et une technologie adaptée, l'outil iRecherche de la CEO marque l'achèvement de la première phase du programme BOOST, une initiative pluriannuelle visant à moderniser les systèmes de gestion de l'information de la CEO.
- A fourni des **conseils au secteur sur la manière dont les distributeurs d'électricité peuvent renforcer les propositions liées à l'innovation** dans leurs demandes de tarifs, en mettant l'accent sur la détermination des avantages pour les clients et le système de distribution et la gestion des risques.

NOTRE PERSONNEL

Nos réalisations témoignent de notre plus grande ressource : notre personnel. Leur dévouement est à l'origine de notre succès quotidien. Nous valorisons l'innovation, la communication, la collaboration et le perfectionnement professionnel. Nous sommes fiers de mettre en lumière notre parcours de croissance et d'évolution au cours du dernier exercice.

Reflétant l'approche axée sur les personnes de la CEO, nous faisons évoluer le nom divisionnaire des ressources humaines en personnes et culture. Nous avons également créé et recruté pour doter le nouveau poste de vice-président, Personnel, culture et politique stratégique, ce qui démontre l'importance de nos stratégies en matière de ressources humaines au niveau de la haute direction.

Efficacité opérationnelle

Afin de favoriser l'excellence au sein de la CEO, nous avons réorganisé notre unité opérationnelle « Talents et culture » afin d'améliorer la prestation des services et la capacité à l'appui des priorités associées à la version 2.0 de notre Plan pour le personnel. Le plan appuie la réussite de l'organisation et de l'équipe en créant un environnement où les employés peuvent exceller pour répondre aux demandes d'un secteur qui évolue rapidement. Les principales caractéristiques du plan comprennent notre engagement fondamental en faveur de la diversité, de l'équité et de l'inclusion (DEI) en tant qu'avantage concurrentiel, un investissement soutenu dans la formation et l'éducation, un nouveau programme d'encadrement pour les dirigeants de personnes et la croissance de notre équipe en tirant parti des réseaux avec des candidats non traditionnels et en identifiant les compétences transférables. Cette approche à multiples facettes nous permet d'attirer, de retenir, de former et de faire progresser les bonnes personnes dans les bonnes fonctions au bon moment.

Pour élargir le bassin de talents de la CEO, nous avons créé un programme de nouveaux diplômés, qui devrait être lancé au cours de l'exercice 2025-2026, afin d'aider les nouveaux diplômés à commencer leur carrière grâce à des occasions de perfectionnement. Ce programme complète le programme coopératif et de stage existant de la CEO en offrant une voie d'accès à l'emploi à temps plein au niveau débutant à la CEO après l'obtention du diplôme, tout en donnant à la CEO accès à de nouveaux ensembles de compétences et de mentalités. Il permettra également à la CEO de former et de développer les capacités dont nous avons besoin. De plus, nous avons mis en œuvre un nouveau logiciel d'acquisition de talents pour améliorer le processus de recrutement et la production de rapports.

Formation et perfectionnement

En plus de recruter des gens très talentueux, la CEO s'est engagée à investir dans la croissance et le perfectionnement de son personnel, en veillant à ce que son personnel dispose de compétences et de connaissances en phase avec ses impératifs stratégiques,

son mandat principal et son contexte opérationnel. Grâce à des initiatives de formation ciblées et à des ateliers d'avancement de carrière, nous avons donné à nos employés les moyens d'explorer de nouvelles voies de carrière et d'améliorer leurs compétences. Au cours de l'exercice 2024-2025, nous avons investi plus de 5 600 heures dans la formation du personnel et des commissaires de la CEO.

DEI

Il est primordial de promouvoir un lieu de travail équitable, inclusif, accessible et diversifié. Au cours du dernier exercice, nous avons cultivé des relations avec des organisations telles que Black Engineers of Canada, Black HR Professionals, le Business Women's Network et Indigenous Clean Energy. Nous avons également parrainé une bourse d'études de l'OEN réservée aux femmes impliquées dans le secteur de l'énergie, ainsi que la bourse de la CEO réservée aux Autochtones en partenariat avec Indpsire, un organisme de bienfaisance national qui investit dans l'éducation des Premières Nations, des Inuits et des Métis. Grâce à ces initiatives, nous reconnaissons l'importance de renforcer les connaissances aujourd'hui pour soutenir notre secteur demain.

Appartenance, reconnaissance et mobilisation des employés

Notre objectif est de créer un environnement où chaque employé se sent en sécurité, peut apprendre de ses réussites et des occasions manquées, et peut progresser tant sur le plan professionnel que personnel. La mobilisation des employés est essentielle à la réussite de notre organisation, et nous sommes fiers d'avoir obtenu un taux de réponse de 98 % dans le cadre de notre sondage sur l'engagement des employés et une note d'engagement de 80 % au cours de l'exercice 2024-2025.

Nous accordons la priorité à l'engagement des employés au moyen de réunions régulières du personnel et de la direction. Notamment, en 2024-2025, nous avons créé un forum mensuel des gestionnaires de personnel pour permettre une meilleure communication entre les gestionnaires sur les occasions d'améliorer la culture du milieu de travail et l'efficacité de la gestion. Ces forums (et d'autres forums) favorisent la communication ouverte, la collaboration et le partage d'idées, garantissant que chaque membre de l'équipe se sente écouté et valorisé. En nous engageant activement auprès de nos employés, nous renforçons notre culture organisationnelle, favorisons l'innovation et améliorons la satisfaction générale au travail.

La CEO favorise une atmosphère d'appropriation collective, de responsabilité mutuelle et de communication efficace. Cela se voit dans les arrière-plans thématiques de Microsoft Teams pour souligner des célébrations importantes, des activités sociales organisées par des dirigeants, des occasions de réseautage pour les stagiaires étudiants, des activités à l'appui de la campagne annuelle de charité Power of Giving et des célébrations significatives comme le Mois de l'histoire des Noirs, la Journée de la fierté et la Journée du chandail orange.

La reconnaissance des réalisations individuelles et collectives est également un puissant moteur de notre réussite. Nous sommes fiers de souligner le travail de ceux d'entre nous qui ont choisi de consacrer leur temps et leur énergie à des rôles importants et à des comités

qui favorisent la culture, l’authenticité, la confiance, ainsi que la santé et le bien-être de la CEO. Il s’agit notamment de notre conseil et de nos champions de la DEI, du comité consultatif et des champions de la santé mentale et du mieux-être, des secouristes en santé mentale et du comité du mieux-être. Ces contributions témoignent de notre engagement continu à promouvoir la sécurité psychologique et la santé mentale en milieu de travail.

Il s’ensuit que la CEO a misé sur son programme de Prix des champions en créant le Prix des meilleurs contributeurs en 2024-2025. Ce prix récompense les contributions des employés qui ont eu un impact remarquable sur l’organisation et sa culture au-delà des exigences de leur travail quotidien.

Au cours de l’exercice 2024-2025, la CEO et ses employés ont reçu plusieurs prix prestigieux : le Prix d’excellence d’Electricity Human Resources Canada en tant qu’innovateur de la culture en milieu de travail, la reconnaissance dans le Défi annuel de la transparence du Commissaire à l’information et à la protection de la vie privée de l’Ontario pour la deuxième année consécutive, le prix StepUp Award for Excellence in Innovation & Leadership et, pour la troisième année consécutive, elle a été désignée comme l’un des meilleurs employeurs du Grand Toronto.

Croissance depuis l’exercice 2022-2023

Depuis l’exercice 2022-2023, la CEO a connu de modestes augmentations des ressources humaines d’une année à l’autre, conformément à notre Plan d’activités 2024-2025 approuvé par le ministre, qui accordent la priorité au renforcement des aptitudes et des compétences essentielles et au renforcement du leadership actuel et futur.

	2022-23	2023-24	2024-25
ETP approuvés dans le plan d’activités	203	223	228
Effectif total au 31 mars ³	190	208	223
Cadres	9	8	8

La CEO a reconnu la nécessité d’accroître sa main-d’œuvre au cours de l’exercice 2024-2025 en réponse à la demande croissante dans le secteur de l’énergie et de maintenir notre capacité à produire des résultats décisionnels et stratégiques efficaces. Cela nous a permis de nous assurer d’avoir les bons talents en place pour soutenir et améliorer notre réussite en tant qu’organisme de réglementation efficace, déterminé à faire progresser la transition énergétique et à remplir notre mandat législatif.

³ Effectif total : Employés permanents actifs, y compris les cadres supérieurs et à l’exclusion des commissaires, des contractuels et des étudiants

Cadre environnemental, social et de gouvernance

Au cours de l'exercice 2024-2025, la CEO a fait des progrès dans l'avancement de son cadre environnemental, social et de gouvernance (ESG). En nous fondant sur les conclusions de notre évaluation de l'importance relative, nous avons continué à peaufiner les éléments fondamentaux de notre cadre interne en matière d'ESG. Ce travail reflète notre engagement en faveur de la transparence, de la responsabilité et de l'amélioration continue de notre mode de fonctionnement et de notre manière de servir l'intérêt public.

Nous avons affiné l'articulation de nos principes directeurs et de nos objectifs futurs, en veillant à ce qu'ils restent alignés sur les attentes des parties prenantes et le paysage énergétique en évolution. Notre cadre d'ESG définit maintenant plus clairement les sujets importants qui comptent le plus pour nos intervenants et pour la durabilité à long terme du secteur de l'énergie en Ontario.

Dans le cadre de notre perfectionnement continu, nous avons surveillé activement les nouvelles pratiques exemplaires et les normes mondiales en matière d'établissement de rapports. Cela nous a permis de cerner les possibilités d'amélioration et de commencer à les intégrer dans notre cadre. Ces améliorations permettent non seulement d'accroître la robustesse de nos rapports sur l'ESG, mais aussi de renforcer notre rôle de régulateur avant-gardiste.

Nos efforts s'articulent autour de trois piliers fondamentaux :

- **Environnemental** : Nous étudions les moyens de soutenir la transition énergétique, y compris les approches réglementaires qui encouragent l'innovation et la gestion de l'environnement, et nous avons modifié nos pratiques commerciales pour mieux les aligner sur les résultats environnementaux.
- **Social** : Nous continuons d'accorder la priorité à la diversité, à l'équité et à l'inclusion au sein de notre organisation et dans notre mobilisation auprès des intervenants, en veillant à ce que toutes les voix soient entendues et prises en compte.
- **Gouvernance** : Nous avons renforcé nos pratiques de gouvernance interne afin de mieux les aligner sur les principes ESG, y compris des structures de responsabilisation plus claires et une transparence accrue dans la prise de décisions.

Pour l'avenir, nous restons déterminés à faire évoluer notre cadre d'ESG pour en faire un outil complet et exploitable qui soutienne nos objectifs stratégiques et apporte de la valeur aux Ontariens.

PERFORMANCE FINANCIÈRE

La CEO obtient son financement grâce à un modèle financier de recouvrement intégral des coûts auprès des payeurs et des sous-catégories de payeurs responsables des dépenses de la CEO, en vertu de la *Loi de 1998 sur la Commission de l'énergie de l'Ontario*.

Le tableau donne un aperçu des résultats financiers de la CEO en matière de recouvrement des coûts, par catégorie de coûts.

A. Article 26 : Dépenses opérationnelles et dépenses d'investissement pour l'exercice en cours;

Les coûts décrits à l'article 26 englobent le total des dépenses opérationnelles et des frais d'investissement pour l'exercice financier, déduction faite des autres sources de financement (principalement les frais relatifs aux permis, cités à l'article 12.1). Ces coûts excluent tout recouvrement au titre des articles 30, 79.2 ou 112.5 de la Loi, ainsi que les revenus liés aux pénalités administratives. Les dépenses de la CEO au titre de l'article 26 ont été légèrement inférieures au budget approuvé de 56,2 millions de dollars, avec une sous-utilisation de 0,5 million de dollars, ce qui représente un écart d'environ 0,8 %.

B. Article 30 : Coûts liés à des procédures spécifiques et frais de consultation

Les coûts décrits à l'article 30 sont des coûts de processus réglementaire liés à des procédures et consultations spécifiques, ont été inférieurs de 0,2 million de dollars au budget approuvé de 5,7 millions de dollars, soit un écart de 2,6 %.

C. L'article 79.2, avec le Règlement de l'Ontario 14/18 pris en vertu de Loi, permet à la CEO de recouvrer directement auprès de la province toutes les dépenses engagées dans le cadre de l'administration du POAFE.

Le POAFE offre des crédits fixes déterminés selon une échelle mobile à toutes les personnes à faible revenu admissibles qui font affaire avec des distributeurs d'électricité et des fournisseurs de compteurs individuels d'électricité.

Les coûts décrits à l'article 79.2 engagés par la CEO pour administrer le POAFE, développer et fournir le nouveau système du POAFE et assurer l'hébergement, notamment les services de processus d'affaires gérés par un fournisseur de services central, ont atteint 9,7 M\$.

D. Article 112.5 : Sanctions administratives imposées aux entités réglementées dans le cadre du programme de conformité de la CEO.

Les actifs nets de 1,9 M\$ affectés à l'interne proviennent de revenus issus des pénalités administratives imposées à des participants individuels au marché en vertu de l'article 112.5 de la Loi. Les revenus provenant des sanctions administratives liées au programme de conformité de la CEO et les intérêts qui en découlent sont affectés en interne au soutien des activités liées à l'éducation des consommateurs, à la sensibilisation et à d'autres initiatives d'intérêt public.

Au cours de l'exercice 2024-2025, le conseil d'administration de la CEO a approuvé un plan visant à affecter 0,7 million de dollars à deux projets :

1. Un montant de 0,6 million de dollars sera affecté au financement des consultations et de la mobilisation des Autochtones, dans le but de mobiliser les collectivités autochtones en tant que partenaires actifs du secteur de l'énergie de l'Ontario en participant aux processus de planification et de prise de décisions qui ont une incidence sur leurs terres et leurs ressources.
2. Un montant de 0,1 million de dollars financera le défi de l'Espace innovation de la CEO : Indigenous Communities Focus, conçu pour permettre la participation active des collectivités autochtones à la transition énergétique.

RAPPORT SUR LES COÛTS RÉGLEMENTAIRES

La Commission de l'énergie de l'Ontario (CEO) présente un rapport annuel sur les coûts réglementaires liés à la surveillance des secteurs du gaz et de l'électricité de l'Ontario.

Les deux mesures suivantes sont mentionnées :

1. Moyenne mobile sur trois ans des dépenses d'exploitation par client final;
2. Moyenne mobile sur trois ans de la variation en pourcentage des dépenses d'exploitation.

Le tableau suivant présente les moyennes mobiles sur trois ans pour chacune de ces mesures de coûts réglementaires :

	CEO					
	2024 – 2025		2023 – 2024		2022 – 2023	
Clients de l'électricité ^a	5 508 226		5 459 984		5 394 998	
Clients du gaz naturel ^a	3 933 972		3 900 992		3 856 252	
Mesure no 1 : Dépenses d'exploitation par client (\$/an/client)	7,94	\$	6,92	\$	5,96	\$
Moyenne mobile sur 3 ans	6,94	\$	6,11	\$	5,57	\$
Dépenses d'exploitation ^b	74 956 312	\$	64 731 455	\$	55 164 516	\$
Mesure no 2 : Variation en pourcentage des dépenses d'exploitation	15,80 %		17,34 %		10,22 %	
Moyenne mobile sur 3 ans	14,45 %		10,75 %		6,31 %	

a) Source : Renseignements communiqués à la CEO en vertu des ERD, le 2 juin 2025, pour l'année se terminant le 31 décembre 2024. Ils comprennent des données provisoires, car certaines entités sont en train de soumettre ou de réviser leurs données ERD annuelles.

b) Source : CEO, États financiers. Le chiffre utilisé est celui des dépenses totales telles qu'elles figurent dans l'état des opérations et les actifs nets. Les dépenses totales comprennent les coûts de la CEO recouvrables en vertu de la Loi de 1998 sur la Commission de l'énergie de l'Ontario pour l'article 30, soit 5 550 050 \$ en 2024-2025, 3 470 513 \$ en 2023-2024 et 2 230 595 \$ en 2022-2023. Pour l'article 79.2, le montant est de

9 755 035 \$ en 2024-2025, de 8 359 870 \$ en 2023-2024 et de 5 043 305 \$ en 2022-2023. Les coûts des intervenants et des parties prenantes que les entités réglementées ont pour ordre de payer ne constituent pas un coût de la CEO et ne sont donc pas inclus dans les dépenses totales.

Commentaires

Les dépenses d'exploitation de la CEO ont augmenté de 15,8 % en 2024-2025. L'augmentation est due aux ressources supplémentaires requises pour remplir notre mandat et répondre aux exigences de la lettre d'instructions du ministre, qui impliquaient la prise en charge de livrables supplémentaires en plus des engagements existants et du travail décisionnel de base. Cette augmentation comprend également l'inflation annuelle, le développement de la nouvelle plateforme du POAFE et une campagne publicitaire du POAFE réussie visant à améliorer la sensibilisation des clients. (Voir l'état des opérations et des actifs nets dans les États financiers de la CEO.)

Les dépenses d'exploitation de la CEO par client annuellement pour 2024-2025 étaient de 7,94 \$, en hausse de 1,02 \$, en raison d'une augmentation des dépenses d'exploitation de la CEO de 15,8 %, qui a été légèrement compensée par une augmentation de 0,9 % des clients du gaz naturel et une augmentation de 0,9 % des clients de l'électricité. Sur les 7,94 \$ de dépenses d'exploitation par client, 1,03 \$ représente le coût du POAFE.

ATTRIBUTION DES COÛTS

En vertu de l'article 30 de la *Loi de 1998 sur la Commission de l'énergie de l'Ontario*, la Commission « peut ordonner à une personne de payer tout ou partie des frais engagés par une autre personne relativement à sa participation à une instance devant elle, à une procédure relative aux avis et aux observations visée à l'article 45 ou 70.2 ou à toute autre consultation que la CEO entreprend ». Cela peut inclure les coûts de la CEO et des parties prenantes.

Les coûts de l'article 30 de la CEO représentent les dépenses encourues par la CEO dans le cadre de procédures ou de processus de consultation spécifiques (par exemple, les services de conseil et les comptes rendus d'audience) et sont pris en compte dans les états financiers de la CEO. Les entités réglementées sont tenues de payer ces dépenses à la CEO pour des procédures et des processus de consultation particuliers.

Les coûts liés aux parties prenantes représentent les dépenses que les entités réglementées sont tenues de payer aux intervenants dans les procédures et aux parties prenantes dans les processus de consultation. L'admissibilité à l'attribution des coûts aux parties prenantes est régie par la directive pratique sur l'attribution des coûts de la CEO. Ces coûts n'apparaissent pas dans les états financiers de la CEO.

Le tableau suivant présente les activités d'attribution de coûts pour l'exercice 2024-2025 :

Total pour les activités d'attribution des coûts de 2024-2025		
Coûts de la CEO recouvrables en vertu de l'article 30		
- procédures relatives au gaz naturel	3 243 957	\$
- procédures relatives à l'électricité	2 306 093	\$
Total des coûts de l'article 30 pour la CEO	5 550 050	\$
Coûts des parties prenantes recouverts par le biais de l'article 30 pour les processus de consultation à l'initiative de la CEO		
- procédures relatives au gaz naturel	566 140	\$
- procédures relatives à l'électricité	427 314	\$
Coûts de l'intervenant recouverts par le biais d'attributions de coûts au titre de l'article 30 pour les procédures à l'initiative des demandeurs		
- procédures relatives au gaz naturel	2 370 311	\$
- procédures relatives à l'électricité	1 695 085	\$
Coût total pour les parties prenantes et les intervenants	5 058 850	\$
Total pour les activités d'attribution des coûts de 2024-2025	10 608 900	\$

RISQUES ET GESTION DES RISQUES

Gestion du risque d'entreprise

L'approche de la CEO en matière de gestion des risques permet à l'organisation d'exécuter efficacement son mandat global et ses objectifs pour l'exercice 2024-2025. En déterminant, en évaluant et en atténuant des risques stratégiques et de réputation, ainsi que des risques opérationnels, la CEO cherche à transformer les résultats négatifs potentiels en occasions qui appuient l'atteinte de ses buts stratégiques et de ses objectifs opérationnels.

Conformément à l'approche axée sur les risques du gouvernement de l'Ontario en matière de surveillance des organismes, la CEO collabore étroitement avec le ministère de l'Énergie et des Mines pour assurer une surveillance efficace des risques et la reddition de comptes.

Comme l'exige la Directive concernant les organismes et les nominations, la CEO a établi une approche structurée de gestion des risques qui comprend la détermination et l'évaluation des principaux risques, l'élaboration de plans d'atténuation ciblés, le maintien de dossiers complets et fournit des évaluations annuelles et des mises à jour trimestrielles au Ministère pour appuyer une gouvernance efficace. Le conseil d'administration de la CEO participe activement au programme de GRE de la CEO.

Dans le cadre de ses efforts visant à améliorer son cadre de gestion du risque d'entreprise, la CEO a cerné quatre problèmes stratégiques et de réputation clés et mis en œuvre des initiatives d'atténuation ciblées pour les régler :

- **Attentes des consommateurs :** La transition vers un réseau d'électricité modernisé a engendré une incertitude stratégique. En l'absence d'une orientation réglementaire claire et adaptative, il y a un risque que les investissements ne correspondent pas aux besoins à long terme du système ou aux objectifs stratégiques, ce qui pourrait entraîner des inefficacités, des lacunes de rendement et une baisse de la confiance des consommateurs. Pour répondre aux besoins changeants du système, la CEO a mis en œuvre la phase I du cadre d'ACA, lancé un cadre pour l'innovation énergétique et une réglementation avancée axée sur le rendement. Elle poursuit actuellement ses travaux sur les cartes de capacité de distribution, en examinant les coûts de livraison pour les technologies émergentes et en appuyant l'intégration des solutions non filaires. Ces efforts ont permis d'orienter des investissements efficaces, d'améliorer la coordination et de soutenir une transition fiable et abordable du réseau.
- **Faire progresser la transition énergétique :** L'absence d'une planification énergétique claire et intégrée accroît le risque d'investissements en infrastructures mal orientés, d'utilisation inefficace des ressources et de lacunes dans la fiabilité du système. L'incertitude entourant les rôles, les procédures et les données peut retarder des décisions critiques et réduire la coordination dans l'ensemble du secteur. *L'énergie pour les générations - Le plan énergétique intégré de l'Ontario*, présente une vision claire et convaincante de l'avenir énergétique de l'Ontario. Il établit un

cadre stratégique solide pour guider le secteur de l'énergie à travers une période de transformation axée sur la planification intégrée. Entre-temps, la CEO a atténué les risques susmentionnés en modifiant le CRD afin de réduire les obstacles aux raccordements au réseau pour les nouveaux logements et en faisant progresser les examens des raccordements de transport et de charge. Elle travaille également avec le ministère sur la planification intégrée de l'énergie, la rationalisation des processus de connexion et le soutien à la planification croisée des combustibles. Ces efforts, de même que des cadres réglementaires clairs et des responsabilités définies, contribuent à protéger les consommateurs et à soutenir un système énergétique fiable et coordonné.

- **Assurer la résilience :** La CEO exige que les services publics respectent leurs obligations en matière de prix, de fiabilité et de qualité de service, mais cela devient plus difficile à mesure que les systèmes font face à des risques opérationnels croissants découlant de l'expansion, de la numérisation et des changements climatiques. Ces pressions ont accru le risque de perturbations des services et de baisse du rendement. La CEO a renforcé ses contrôles au moyen d'initiatives de réglementation axées sur le rendement et de publications sur les capacités des systèmes de distribution. Pour continuer à faire face à ce risque, la CEO améliore les cadres réglementaires qui exigent que les services publics planifient en fonction des nouveaux défis, mettent en œuvre de saines pratiques opérationnelles et produisent des rapports sur les résultats. Cela favorise les investissements prudents et renforce la responsabilité grâce à une surveillance réglementaire permanente.
- **Stimuler la modernisation des systèmes :** La transition énergétique accroît les risques réglementaires liés à l'indemnisation des services publics, aux dépenses et aux coûts du système. Pour renforcer sa surveillance, la CEO a fait progresser son Espace innovation, lancé une analyse des habitudes de dépenses et terminé la phase I de son projet d'analyse comparative du coût total. Elle continue de revoir le cadre d'établissement des tarifs, d'actualiser les incitations au rendement et d'évaluer les nouveaux modèles de services publics tels que les RED et les solutions non filaires. Ces mesures ont permis une solide harmonisation de la réglementation et renforcé la capacité de la CEO à guider l'évolution du secteur.

Principaux risques opérationnels et émergents

- **Agilité stratégique :** Les changements en cours dans l'environnement opérationnel externe présentent un risque pour la capacité de la CEO à exécuter efficacement son plan stratégique, son plan d'activités, son PE et sa lettre d'instructions annuelle. Pour remédier à cette situation, la CEO a intégré des pratiques de gestion du risque dans ses processus de planification stratégique, harmonisé les considérations liées aux risques de l'entreprise avec les priorités organisationnelles. L'organisation maintient un dialogue régulier avec le personnel du Ministère et les intervenants du secteur de l'énergie afin d'assurer l'harmonisation avec les attentes en constante évolution. Les activités d'analyse de l'environnement et de mobilisation des intervenants ont amélioré la capacité de la CEO à prévoir les développements sectoriels et à y réagir, réduisant ainsi

l'incidence potentielle des changements externes sur son mandat et ses opérations.

- **Cybersécurité :** La CEO continue de renforcer sa position en matière de cybersécurité pour faire face à l'évolution des menaces et atténuer les risques financiers, opérationnels et réglementaires associés à ses systèmes et à ses données. Les initiatives ciblées, la formation régulière du personnel et les exercices de simulation pour le leadership ont renforcé l'état de préparation et la sensibilisation de l'organisation. La mise en œuvre de politiques mises à jour et de mesures de gouvernance des données, en particulier dans les domaines de la gestion des correctifs et de l'intervention par rançongiciel, a amélioré davantage la capacité de la CEO à protéger les biens essentiels. Grâce au déploiement de contrôles de sécurité avancés, y compris des protocoles d'authentification et des pratiques en matière de vulnérabilité, la CEO a réduit efficacement son exposition aux cybermenaces. Ces mesures ont contribué à rendre l'environnement opérationnel plus résilient et sécuritaire, assurant ainsi l'intégrité et la fiabilité continues de l'infrastructure numérique de la CEO.
- **Recrutement, perfectionnement et maintien en poste des talents :** Pour atténuer les risques associés aux processus de recrutement prolongés, aux défis liés à la maximisation du financement alloué, à la compétitivité en matière de rémunération et à l'avancement professionnel limité, la CEO a élaboré des stratégies de gestion des talents harmonisées avec les exigences en matière de compétences organisationnelles. La version 2.0 du Plan pour le personnel de la CEO pour 2024-2027 répond davantage à ces défis grâce à la planification stratégique de l'effectif, à des initiatives d'apprentissage et de perfectionnement et à l'optimisation du processus de recrutement. Ces mesures ont atténué les répercussions du maintien en poste des talents et des risques liés à la capacité en renforçant la résilience de l'effectif, en améliorant l'agilité organisationnelle et en veillant à ce que les compétences et les capacités correspondent aux exigences opérationnelles changeantes.
- **Performance et rémunération :** Pour faire face aux risques financiers, d'atteinte à la réputation et aux risques opérationnels associés au faible moral des employés, au taux de roulement élevé, aux défis liés au perfectionnement des talents et au maintien en poste, la CEO a mis en œuvre des stratégies ciblées pour l'effectif. Il s'agit notamment de la rémunération fondée sur le rendement, de la gestion annuelle du rendement, de la planification de la relève et des programmes de perfectionnement professionnel. Collectivement, ces initiatives ont atténué l'incidence des risques liés à la main-d'œuvre en favorisant l'engagement des employés, en appuyant la continuité du leadership et en améliorant la stabilité organisationnelle.

La stratégie de gestion du risque d'entreprise de la CEO permet à l'organisation d'intervenir et d'atténuer tout événement important qui pourrait avoir une incidence sur l'atteinte de nos résultats. Pour l'exercice 2024-2025, la CEO n'a relevé aucun risque ou autre événement ayant eu une incidence importante sur sa capacité à répondre aux besoins des Ontariens.

ÉTATS FINANCIERS

31 mars 2025

RESPONSABILITÉ DE LA DIRECTION EN MATIÈRE D'INFORMATION FINANCIÈRE

La direction de la Commission de l'énergie de l'Ontario est responsable de l'intégrité, de l'uniformité, de l'objectivité et de la fiabilité des états financiers. Ces états financiers ont été préparés conformément aux normes comptables canadiennes pour le secteur public et la direction a exercé son jugement et a fait les meilleures estimations, s'il y a lieu, en particulier lorsque des transactions affectant la période comptable actuelle ne peuvent être finalisées avec certitude qu'au cours de périodes ultérieures. Les estimations et les hypothèses sont fondées sur l'expérience historique, les conditions actuelles et diverses autres hypothèses jugées raisonnables dans les circonstances.

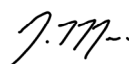
La direction est responsable d'établir et de maintenir un système de contrôles internes conçu pour fournir une assurance raisonnable que les dossiers financiers sont pertinents, fiables et exacts, et que les actifs sont adéquatement comptabilisés et protégés. Le système comprend des politiques et des procédures officielles ainsi qu'une structure organisationnelle qui prévoit la délégation appropriée de pouvoirs et la séparation des responsabilités.

Le conseil d'administration supervise les responsabilités de la direction en matière de rapports financiers par l'entremise d'un Comité des finances et des risques, qui est entièrement composé d'administrateurs indépendants. Ce Comité examine nos états financiers et les recommande au conseil pour approbation. Le Comité est également responsable d'examiner nos contrôles internes et de conseiller les directeurs sur des questions liées à la vérification et aux rapports financiers.

Le Bureau du vérificateur général de l'Ontario, nommé par la Commission, a vérifié les états financiers conformément aux normes de vérification généralement reconnues du Canada, telles qu'elles sont énoncées dans le rapport de son auditeur indépendant. Le Bureau du vérificateur général de l'Ontario a un accès complet et non limité au Comité de vérification pour discuter de sa vérification et des conclusions connexes.



Susanna Zagar
Directrice générale
17 juin 2025



John Moon
Directeur des finances, de l'approvisionnement
et des installations
17 juin 2025

Rapport de l'auditeur indépendant

À la Commission de l'énergie de l'Ontario

Opinion

J'ai effectué l'audit des états financiers de la Commission de l'énergie de l'Ontario (la « CEO »), qui comprennent l'état de la situation financière au 31 mars 2025, et les états des résultats de fonctionnement et de l'évolution de l'actif net et des flux de trésorerie pour l'exercice clos à cette date, ainsi que les notes complémentaires, y compris le résumé des principales méthodes comptables.

À mon avis, les états financiers ci-joints donnent, dans tous leurs aspects significatifs, une image fidèle de la situation financière de la CEO au 31 mars 2025, ainsi que des résultats de son exploitation et de ses flux de trésorerie pour l'exercice clos à cette date, conformément aux normes comptables canadiennes pour le secteur public.

Fondement de l'opinion

J'ai effectué mon audit conformément aux normes d'audit généralement reconnues du Canada. Les responsabilités qui m'incombent en vertu de ces normes sont plus amplement décrites dans la section « Responsabilités de l'auditeur à l'égard de l'audit des états financiers » du présent rapport. Je suis indépendante de la CEO conformément aux règles de déontologie qui s'appliquent à l'audit des états financiers au Canada et je me suis acquittée des autres responsabilités déontologiques qui m'incombent selon ces règles. J'estime que les éléments probants que j'ai obtenus sont suffisants et appropriés pour fonder mon opinion d'audit.

Responsabilités de la direction et des responsables de la gouvernance à l'égard des états financiers

La direction est responsable de la préparation et de la présentation fidèle des états financiers conformément aux normes comptables canadiennes pour le secteur public, ainsi que du contrôle interne qu'elle considère comme nécessaire pour permettre la préparation d'états financiers exempts d'anomalies significatives, que celles-ci résultent de fraudes ou d'erreurs.

Lors de la préparation des états financiers, c'est à la direction qu'il incombe d'évaluer la capacité de la CEO à poursuivre son exploitation, de communiquer, le cas échéant, les questions relatives à la continuité de l'exploitation et d'appliquer le principe comptable de continuité d'exploitation, sauf si la CEO a l'intention de cesser son activité ou si aucune autre solution réaliste ne s'offre à elle.

Il incombe aux responsables de la gouvernance de surveiller le processus d'information financière de la CEO.

Responsabilités de l'auditeur à l'égard de l'audit des   tats financiers

Mes objectifs sont d'obtenir l'assurance raisonnable que les   tats financiers pris dans leur ensemble sont exempts d'anomalies significatives, que celles-ci résultent de fraudes ou d'erreurs, et de délivrer un rapport de l'auditeur contenant mon opinion. L'assurance raisonnable correspond à un niveau élevé d'assurance, qui ne garantit toutefois pas qu'un audit réalisé conformément aux normes d'audit généralement reconnues du Canada permettra toujours de détecter toute anomalie significative qui pourrait exister. Les anomalies peuvent résulter de fraudes ou d'erreurs et elles sont considérées comme significatives lorsqu'il est raisonnable de s'attendre à ce que, individuellement ou collectivement, elles puissent influencer sur les décisions économiques que les utilisateurs des   tats financiers prennent en se fondant sur ceux-ci.

Dans le cadre d'un audit réalisé conformément aux normes d'audit généralement reconnues du Canada, j'exerce mon jugement professionnel et fais preuve d'esprit critique tout au long de cet audit. En outre :

- j'identifie et évalue les risques que les   tats financiers comportent des anomalies significatives, que celles-ci résultent de fraudes ou d'erreurs, conçois et mets en œuvre des procédures d'audit en réponse à ces risques, et réunis des éléments probants suffisants et appropriés pour fonder mon opinion. Le risque de non-détection d'une anomalie significative résultant d'une fraude est plus élevé que celui d'une anomalie significative résultant d'une erreur, car la fraude peut impliquer la collusion, la falsification, les omissions volontaires, les fausses déclarations ou le contournement du contrôle interne;
- j'acquiers une compréhension des éléments du contrôle interne pertinents pour l'audit afin de concevoir des procédures d'audit appropriées aux circonstances, et non dans le but d'exprimer une opinion sur l'efficacité du contrôle interne de la CEO;
- j'apprécie le caractère approprié des méthodes comptables retenues et le caractère raisonnable des estimations comptables faites par la direction, de même que des informations y afférentes fournies par cette dernière;
- je tire une conclusion quant au caractère approprié de l'utilisation par la direction du principe comptable de continuité d'exploitation et, selon les éléments probants obtenus, quant à l'existence ou non d'une incertitude significative liée à des   v  nements ou situations susceptibles de jeter un doute important sur la capacité de la CEO à poursuivre son exploitation. Si je conclus à l'existence d'une incertitude significative, je suis tenue d'attirer l'attention des lecteurs de mon rapport sur les informations fournies dans les   tats financiers au sujet de cette incertitude ou, si ces informations ne sont pas adéquates, d'exprimer une opinion modifiée. Mes conclusions s'appuient sur les éléments probants obtenus jusqu'à la date de mon rapport. Des   v  nements ou situations futurs pourraient par ailleurs amener la CEO à cesser son exploitation;
- j'évalue la présentation d'ensemble, la structure et le contenu des   tats financiers, y compris les informations fournies dans les notes, et apprécie si les   tats financiers représentent les opérations et   v  nements sous-jacents d'une manière propre à donner une image fidèle.

Je communique aux responsables de la gouvernance notamment l'étendue et le calendrier prévus des travaux d'audit et mes constatations importantes, y compris toute déficience importante du contrôle interne que j'aurais relevée au cours de mon audit.

Le vérificateur général adjoint,

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Jeremy Blair', written in a cursive style.

Jeremy Blair, CPA, CA, ECA

Toronto (Ontario)
Le 17 juin 2025

ÉTAT DE LA SITUATION FINANCIÈRE

En date du 31 mars 2025

	31 mars 2025		31 mars 2024	
Actif à court terme :				
Encaisse	9 348 231	\$	7 711 382	\$
Comptes débiteurs (note 8)	2 019 778		5 520 220	
Montant dû par la province	943 538		2 237 547	
Charges payées d'avance	1 044 896		1 145 771	
Total de l'actif à court terme	13 356 443	\$	16 614 920	\$
Actif à long terme :				
Immobilisations (note 3)	3 536 964	\$	4 696 670	\$
Total de l'actif à long terme	3 536 964		4 696 670	
Total de l'actif	16 893 407	\$	21 311 590	\$
PASSIF				
Passif à court terme :				
Comptes créditeurs et charges à payer (note 4)	9 889 488	\$	12 387 429	\$
Total du passif	9 889 488	\$	12 387 429	\$
ACTIF NET				
Affecté par des instances internes – fonds tirés des pénalités administratives	1 913 253	\$	2 030 703	\$
Non affecté	5 090 666		6 893 458	
Total de l'actif net	7 003 919	\$	8 924 161	\$
Total du passif et de l'actif net	16 893 407	\$	21 311 590	\$

Les notes afférentes font partie intégrante des états financiers.



Geoff Owen

Président par intérim du conseil d'administration de la CEO

ÉTAT DES RÉSULTATS DE FONCTIONNEMENT

Exercice clos le 31 mars 2025

Exercice clos le	31 mars 2025	31 mars 2024	
REVENUS			
Recouvrement des coûts généraux	56 158 416	49 531 876	\$
Coûts liés au processus réglementaire – (notes 6 et 7[b]) Programme ontarien d’aide relative aux frais d’électricité	9 755 035	8 359 870	
Coûts liés au processus réglementaire – instances et consultations	5 718 748	2 921 950	
Revenus d’intérêt	453 128	633 504	
Droits de permis et d’enregistrement annuels	436 200	443 100	
Pénalités administratives et intérêts	280 943	304 208	
Revenus divers	233 600	251 730	
TOTAL DES REVENUS	73 036 070	\$ 62 446 238	\$
DÉPENSES			
Salaires et avantages sociaux	42 860 716	\$ 39 976 644	\$
Experts-conseils et professionnels	10 145 997	6 388 139	
Programme ontarien d’aide (notes 6 et 7[b]) Relative aux frais d’électricité – exécution et administration	9 755 035	8 359 870	
Biens-fonds (note 7[a])	4 305 913	4 052 911	
Technologies de l’information	2 152 225	1 651 084	
Bureaux et administration	2 130 908	752 234	
Amortissement des immobilisations	1 598 609	1 562 548	
Publications, médias et publicité	1 260 004	1 255 715	
Réunions, formations et déplacements	746 905	732 310	
TOTAL DES DÉPENSES	74 956 312	\$ 64 731 455	\$
Déficit des revenus sur les dépenses	(1 920 242)	\$ (2 285 217)	\$

Les notes afférentes font partie intégrante des états financiers.

ÉTAT DE L'ÉVOLUTION DE L'ACTIF NET

Exercice clos le 31 mars 2025

Exercice clos le			31 mars 2025		31 mars 2024
REVENUS	Affecté par des instances internes – fonds tirés des pénalités administratives	Actif net non affecté	Total		Total
Actif net, au début de l'exercice	2 030 703	\$ 6 893 458	\$ 8 924 161	\$	11 209 378 \$
Déficit des revenus sur les dépenses pour la période	(117 450)	(1 802 792)	(1 920 242)		(2 285 217)
Actif net, à la fin de l'exercice	1 913 253	\$ 5 090 666	\$ 7 003 919	\$	8 924 161 \$

Les notes afférentes font partie intégrante des états financiers.

ÉTAT DES FLUX DE TRÉSORERIE

Exercice clos le 31 mars 2025

Exercice clos le	31 mars 2025		31 mars 2024	
Flux de trésorerie provenant des activités de fonctionnement				
Déficit des revenus sur les dépenses	(1 920 242)	\$	(2 285 217)	\$
Rajustement pour les éléments sans effet sur la trésorerie :				
Amortissement des immobilisations	1 598 609	\$	1 562 548	\$
Sous-total	1 598 609	\$	1 562 548	\$
Variation des éléments du fonds de roulement				
Augmentation/(diminution) des comptes débiteurs	3 500 442	\$	(4 102 879)	\$
Augmentation/(diminution) dû par la province	1 294 009		(1 880 700)	
Augmentation/(diminution) des charges payées d'avance	100 875		(425 447)	
(Augmentation)/diminution des comptes créditeurs et charges à payer	(2 497 941)		2 147 441	
	2 397 385	\$	(4 261 585)	\$
Rentrées nettes provenant des (utilisées dans les) activités de fonctionnement	2 075 752	\$	(4 984 254)	\$
Flux de trésorerie provenant des activités d'immobilisation				
Acquisition d'immobilisations	(438 903)	\$	(1 678 213)	\$
Flux de trésorerie net utilisé pour des activités d'immobilisation	(438 903)	\$	(1 678 213)	\$
Augmentation (diminution) nette de l'encaisse	1 636 849	\$	(6 662 467)	\$
Encaisse, au début de l'exercice	7 711 382		14 373 849	
Encaisse, à la fin de l'exercice	9 348 231	\$	7 711 382	\$

Les notes afférentes font partie intégrante des états financiers.

NOTES AFFÉRENTES AUX ÉTATS FINANCIERS

Exercice clos le 31 mars 2025

1. Nature des opérations

La Commission de l'énergie de l'Ontario (la « CEO ») est l'autorité de réglementation des industries du gaz naturel et de l'électricité en Ontario et fournit des décisions juridictionnelles indépendantes. La CEO traite en outre des questions qui lui sont soumises par le ministre de l'Énergie et des Mines ou le ministre des Richesses naturelles et des Forêts.

Aux termes de la *Loi de 1998 sur la Commission de l'énergie de l'Ontario* (la « Loi sur la CEO »), la CEO est une société sans capital-actions. Elle est autorisée à financer entièrement ses coûts de fonctionnement auprès des participants au marché du gaz naturel et de l'électricité.

À titre d'organisme de Sa Majesté le Roi du chef de l'Ontario, la CEO bénéficie d'une exemption d'impôt fédéral et provincial aux termes de la *Loi de l'impôt sur le revenu*.

2. Principales conventions comptables

a) Principes de la préparation des états financiers

Les présents états financiers sont préparés conformément aux normes comptables canadiennes pour le secteur public (SP), qui constituent les principes comptables généralement reconnus au Canada pour les organismes sans but lucratif. La CEO a choisi d'utiliser les principes destinés aux organismes gouvernementaux sans but lucratif qui comprennent les sections SP 4200 à SP 4270. Les principales conventions comptables sont résumées ci-dessous.

L'actif net de la CEO est présenté et constaté comme suit :

- Actif net non affecté – comprend l'actif net cumulé des revenus d'exploitation par rapport aux dépenses;
- Affecté par des instances internes – le fonds tiré des pénalités administratives représente les pénalités imposées aux participants au marché individuel en vertu de l'article 112.5 de la Loi sur la CEO, y compris les intérêts gagnés. Toute utilisation des fonds affectés par des instances internes doit être approuvée par le conseil d'administration.

2. Principales conventions comptables (suite)

b) Constatation des produits

Recouvrement des coûts généraux

En vertu de l'article 26 de la Loi sur la CEO, la CEO a le pouvoir législatif de recouvrer toutes les dépenses qu'elle a engagées dans l'exercice des pouvoirs ou fonctions que lui attribue la Loi ou toute autre loi. En vertu de la Loi, chaque personne ou organisation dont les coûts sont évalués par la CEO doit payer la quote-part qui est fixée à son égard. Par conséquent, la CEO comptabilise les revenus lorsqu'elle oblige une personne ou une organisation à payer une quote-part; ce qu'elle fait en facturant ces coûts sur une base trimestrielle. Le montant constaté est le net de tout montant que la CEO ne s'attend pas à pouvoir obtenir des payeurs.

Coûts liés au processus réglementaire – Programme ontarien d'aide relative aux frais d'électricité (POAFE)

L'article 79.2 de la Loi, ainsi que le Règlement de l'Ontario 14/18 pris en vertu de la Loi, permet à la CEO de recouvrer de la province toutes les dépenses qu'elle a engagées dans l'administration du POAFE. La CEO comptabilise les coûts liés au processus réglementaire – PAFE lorsque les coûts connexes sont engagés.

Coûts liés au processus réglementaire – instances et consultations

En vertu de l'article 30 de la Loi sur la CEO, la CEO peut ordonner à une personne de payer tout ou partie des frais engagés par une autre personne relativement à sa participation à une instance devant elle, à une procédure relative aux avis et aux observations visée à l'article 45 ou 70.2 ou à toute autre consultation que la Commission entreprend. La CEO comptabilise les revenus lorsqu'elle rend une décision d'attribution des coûts à une personne ou à une organisation pour payer ses coûts. Le montant constaté est le net de tout montant que la CEO ne s'attend pas à pouvoir obtenir des payeurs.

Pénalités administratives

En vertu de l'article 112.5 de la Loi sur la CEO, la CEO a le pouvoir législatif d'ordonner à une personne de payer une pénalité administrative pécuniaire si elle est convaincue qu'une personne a contrevenu à une disposition exécutoire, au sens de la Loi. Les revenus sont constatés lorsque la CEO a rendu une ordonnance exigeant le paiement d'une amende ou d'une pénalité et que la première des éventualités suivantes s'est produite : le dépôt d'une promesse de conformité volontaire; la date d'appel de l'ordonnance expire; ou tous les droits d'appel sont épuisés et l'ordonnance devient définitive. Les revenus constatés correspondent au montant de l'encaisse reçue ou à recevoir.

Les revenus provenant des pénalités administratives sont limités à l'interne pour appuyer les activités liées à l'éducation des consommateurs, à la sensibilisation et à d'autres activités dans l'intérêt public.

2. Principales conventions comptables (suite)

Droits de permis et d'enregistrement annuels

La CEO délivre divers permis, notamment pour la distribution, le transport, la production, l'entreposage, le détaillant, le grossiste, le fournisseur de compteurs divisionnaires et le négociant de gaz. La CEO reconnaît les droits de permis lorsqu'elle délivre un permis au demandeur.

Le titulaire de permis doit payer des droits d'enregistrement annuels pour chaque année de son permis. Les droits d'enregistrement annuels sont constatés lorsque la CEO émet une facture à l'intention du titulaire de permis, soit le net des montants que la CEO ne s'attend pas à pouvoir obtenir du payeur.

c) Instruments financiers

L'actif et le passif financier sont constatés dans l'état de la situation financière lorsque la CEO devient partie aux dispositions contractuelles de l'instrument. La CEO décomptabilise un actif financier lorsque les droits contractuels sur les flux de trésorerie sont réglés. La CEO décomptabilise un passif financier ou une partie d'un passif financier lorsque l'obligation précisée dans le contrat est acquittée, annulée ou expire.

Les instruments financiers de la CEO sont l'encaisse, les comptes débiteurs, les comptes créditeurs et les charges à payer et les montants à recevoir de la province. Tous les instruments financiers sont affectés à l'une des deux catégories de mesure au moment de la comptabilisation initiale : juste valeur ou coût/amortissement.

- L'encaisse est évaluée à la juste valeur lors de la comptabilisation initiale et, par la suite, au coût amorti, qui se rapproche de la juste valeur étant donné que la trésorerie est soumise à un risque insignifiant de changement de valeur;
- Les comptes débiteurs, les comptes créditeurs et les charges à payer, ainsi que les montants à recevoir de la province sont comptabilisés à la juste valeur à la comptabilisation initiale et sont ensuite évalués au coût amorti.

Tous les actifs financiers sont soumis à un test annuel de dépréciation. En cas de dépréciation des actifs financiers, les pertes sont comptabilisées dans l'état des résultats de fonctionnement.

d) Immobilisations

Les immobilisations sont comptabilisées au coût moins l'amortissement cumulé.

L'amortissement est calculé selon la méthode linéaire sur la durée de vie utile estimative des actifs, à compter de l'exercice suivant l'acquisition, comme suit :

Mobilier et équipement de bureau	5 à 10 ans
Logiciels afférents	3 ou 5 ans
Équipement informatique	3 ou 5 ans
Équipement audiovisuel	3 ans
Améliorations locatives	2 à 7 ans

2. Principales conventions comptables (suite)

e) Contrat de location-exploitation

La location d'une immobilisation dans laquelle le bailleur ne transfère pas la quasi-totalité des avantages et risques liés à la propriété de l'immobilisation corporelle au bail est considérée comme un contrat de location-exploitation. La CEO comptabilise les frais de location selon la méthode linéaire pendant la durée du bail.

f) Régimes de pension des employés

La CEO participe au Régime de retraite des fonctionnaires (RRF), qui est un régime de retraite à prestations déterminées interentreprises pour les employés de la province et de nombreux organismes provinciaux. La province de l'Ontario, qui est le seul promoteur du RRF, détermine les versements annuels de la CEO au régime. Étant donné que la CEO n'est pas une promotrice du régime de retraite, les gains et les pertes découlant des évaluations actuarielles de la capitalisation prévues par la loi ne sont pas des actifs ou des obligations de la CEO, car le promoteur est responsable de s'assurer que le régime de retraite est financièrement viable. La CEO comptabilise une dépense égale au montant des cotisations requises pour les services rendus par les employés pendant la période. Toutes les contributions en souffrance sont comptabilisées à titre de passif dans l'état de la situation financière.

g) Incertitude des mesures

La préparation des états financiers exige que la direction fasse des estimations et pose des hypothèses qui influent sur les montants déclarés de l'actif et du passif à la date des états financiers, la divulgation du passif éventuel, ainsi que les montants déclarés des revenus et des dépenses au cours de la période visée. Les postes nécessitant le recours à des estimations importantes comprennent les comptes créditeurs et les charges à payer, ainsi que la durée de vie utile des immobilisations. Les montants réels pourraient différer de ces estimations.

Les estimations sont fondées sur la meilleure information disponible au moment de la préparation des états financiers et sont révisées chaque année pour tenir compte des nouveaux renseignements à mesure qu'ils deviennent disponibles. De par leur nature, les estimations sont assujetties à la mesure de l'incertitude qui existe dans ces états financiers. Par conséquent, les résultats réels peuvent différer sensiblement des

3. Immobilisations

	Coût	Amortissement cumulé	Valeur comptable nette 2025	
Mobilier et équipement de bureau	2 432 802 \$	2 289 937 \$	142 865	\$
Équipement informatique	2 874 553	2 533 040	341 513	
Logiciels afférents	13 624 611	10 732 476	2 892 135	
Équipement audiovisuel	367 141	286 884	80 257	
Améliorations locatives	5 485 935	5 405 741	80 194	
Total des immobilisations	24 785 042 \$	21 248 078 \$	3 536 964	\$

	Coût	Amortissement cumulé	Valeur comptable nette 2024	
Mobilier et équipement de bureau	2 387 715 \$	2 251 410 \$	136 305	\$
Équipement informatique	3 032 014	2 466 289	565 725	
Logiciels afférents	13 467 081	9 663 000	3 804 081	
Équipement audiovisuel	330 453	265 895	64 558	
Améliorations locatives	5 485 935	5 359 934	126 001	
Total des immobilisations	24 703 198 \$	20 006 528 \$	4 696 670	\$

4. Comptes créditeurs et charges à payer

	2025		2024	
Paielements et prestations à payer	7 002 164	\$	7 269 256	\$
Comptes créditeurs et charges à payer	2 887 324		5 118 173	
Total des comptes créditeurs et des charges à payer	9 889 488	\$	12 387 429	\$

Les charges à payer comprennent les salaires, les congés et les autres avantages sociaux. Les comptes créditeurs concernent essentiellement des transactions commerciales normales avec des fournisseurs tiers et sont soumis à des modalités de paiement standard du gouvernement provincial. Les charges d'exploitation se rapportent aux biens ou services reçus, mais qui n'ont pas été payés.

5. Avantages sociaux futurs des employés

a) Régimes de pension

La CEO offre des prestations de retraite à tous ses employés à temps plein grâce à sa participation au Régime de retraite des fonctionnaires (RRF), un régime de retraite interentreprises à prestations déterminées qui est uniquement parrainé par la province de l'Ontario. La formule de calcul des prestations de retraite est fondée sur le meilleur salaire moyen sur cinq ans et la meilleure durée de service du participant. Les prestations de retraite sont indexées en fonction des changements apportés à l'indice des prix à la consommation afin d'offrir une protection contre l'inflation. Les prestations du RRF sont financées par les cotisations des employeurs, des employés et de la province participants, ainsi que par les revenus de placement. Les participants cotisent normalement de 7,4 à 10,5 pour cent de leur salaire au régime, et les employeurs participants versent une cotisation équivalente. Aucun changement important n'a été apporté au plan au cours de la période.

La contribution de la CEO au RRF pour l'exercice 2025 était de 2 796 618 \$ (3 003 448 \$ en 2024) et est comprise dans les coûts liés aux salaires et aux avantages sociaux indiqués dans l'état des résultats de fonctionnement.

b) Autres avantages sociaux futurs des employés

La CEO n'est pas responsable du coût des avantages sociaux non liés à la pension et après la retraite des employés. La responsabilité de ces coûts incombe à la province d'Ontario, un apparenté.

6. Programme ontarien d'aide relative aux frais d'électricité

La CEO administre le Programme ontarien d'aide relative aux frais d'électricité (POAFE) conformément à l'article 79.2 de la *Loi de 1998 sur la Commission de l'énergie de l'Ontario et au Règlement de l'Ontario 14/18*. Le POAFE offre des crédits fixes (déterminés selon une échelle mobile) à toutes les personnes à faible revenu admissibles qui font affaire avec des distributeurs d'électricité et des fournisseurs de compteurs individuels d'électricité. Ce règlement décrit les critères d'admissibilité, les définitions et les responsabilités administratives liées au programme, y compris le rôle de la CEO dans la supervision de sa mise en œuvre.

La CEO assume les coûts d'exécution et d'administration du POAFE en ce qui concerne sa responsabilité à l'égard du programme. La CEO a conclu un accord avec un fournisseur de services centraux (FSC) pour fournir des services gérés pour administrer le POAFE. La CEO recouvre ces coûts auprès de la SIERE et les comptabilise dans les coûts liés au processus réglementaire – le POAFE dans l'état des résultats de fonctionnement. La SIERE recouvre également ses coûts auprès du ministère des Finances.

Les crédits fixes appliqués par les distributeurs d'électricité et les fournisseurs de compteurs individuels d'électricité ne sont pas des coûts de la CEO et ne sont pas inclus dans ces états financiers.

7. Obligations contractuelles

a) Espace de bureau

Au cours de l'exercice, la CEO a prolongé le bail des locaux à bureaux pour deux ans, à compter du 1er janvier 2025. Le bail initial a été conclu le 2 septembre 2004. La CEO ne reçoit pas la quasi-totalité des avantages de la propriété et, par conséquent, les espaces de bureau et d'entreposage correspondent à la classification d'un contrat de location-exploitation. Les paiements annuels cumulatifs pour chacune des deux prochaines années sont les suivants :

2026	1 890 148	\$
2027 – 9 mois	1 417 611	
Total	3 307 759	\$

La CEO s'est engagée à payer sa part proportionnelle des impôts fonciers et des charges d'exploitation pour les biens-fonds, part qui s'est élevée à 2 213 555 \$ au cours de l'exercice 2025 (2 046 142 \$ en 2024).

7. Obligations contractuelles (suite)

b) Programme ontarien d'aide relative aux frais d'électricité

La CEO a conclu un accord avec un FSC pour fournir l'hébergement, l'exploitation et la maintenance continus du système du POAFE, y compris les services de processus opérationnels gérés pour le soutenir. La durée initiale de l'accord est de cinq ans; il prend fin en avril 2028, et est renouvelable à l'option de la CEO pour trois années supplémentaires.

Les coûts engagés pour le solde sont les suivants :

2026	6,260,319	\$
2027	6,639,993	
2028	6,987,207	
Total	19,887,519	\$

8. Instruments financiers et gestion des risques

a) Risques liés aux taux d'intérêt

Le risque lié aux taux d'intérêt est le risque que les flux de trésorerie futurs d'un instrument financier fluctuent en raison des variations des taux d'intérêt du marché. La CEO n'est pas exposée aux risques liés aux taux d'intérêt, car elle ne détient aucun actif ou passif financier portant intérêt, à l'exception des liquidités détenues dans une institution financière.

b) Risques liés aux devises

Le risque lié aux devises est le risque que les flux de trésorerie futurs d'un instrument financier fluctuent en raison des variations des taux de change. L'exposition de la CEO aux risques liés aux devises est faible puisque très peu d'opérations sont effectuées dans des devises autres que le dollar canadien.

c) Risques liés au crédit

Le risque lié au crédit est le risque de perte financière pour la CEO si une contrepartie à un instrument financier ne respecte pas ses obligations contractuelles. La CEO est exposée au risque de crédit lié à l'encaisse et aux comptes débiteurs. Le risque lié au crédit associé à l'encaisse est faible, car la CEO détient de l'encaisse auprès d'institutions financières à charte au Canada. Toutefois, le risque lié au crédit associé aux comptes débiteurs est considéré comme minime en raison des taux de recouvrement antérieurs.

8. Instruments financiers et gestion des risques (suite)

Le classement chronologique des comptes débiteurs est résumé ci-dessous.

31 mars 2025	0 à 30 jours	Plus de 30 jours	Plus de 60 jours	Plus de 90 jours	Total
Coûts liés au processus réglementaire – instances et consultations	1 103 969 \$	49 731 \$	83 069 \$	12 358 \$	1 249 127 \$
Recouvrement des coûts généraux	23 132	16 514	–	–	39 646
Droits de permis et d'enregistrement annuels	–	–	–	32 800	32 800
Recouvrement de la TVH	664 611	–	–	–	664 611
Intérêts courus à recevoir	33 594	–	–	–	33 594
Total	1 825 306 \$	66 245 \$	83 069 \$	45 158 \$	2 019 778 \$

31 mars 2024	0 à 30 jours	Plus de 30 jours	Plus de 60 jours	Plus de 90 jours	Total
Coûts liés au processus réglementaire – instances et consultations	1 105 114 \$	23 983 \$	3 391 507 \$	–	4 520 604 \$
Recouvrement des coûts généraux	22 905	16 371	–	–	39 276
Droits de permis et d'enregistrement annuels	–	–	–	4 801	4 801
Pénalité administrative	10 000	–	–	–	10 000
Recouvrement de la TVH	900 395	–	–	–	900 395
Intérêts courus à recevoir	45 144	–	–	–	45 144
Total	2 083 558 \$	40 354 \$	3 391 507 \$	4 801	5 520 220 \$

d) Risques liés aux flux de trésorerie :

Le risque lié aux flux de trésorerie est le risque que la CEO ne soit pas en mesure de respecter ses obligations de trésorerie à leur échéance. L'exposition de la CEO aux risques liés aux flux de trésorerie est faible puisque la CEO a une encaisse suffisante et des comptes débiteurs pour régler tous les passifs à court terme. Depuis le 31 mars 2025, la CEO a une encaisse de 9 348 231 \$ (7 711 382 \$ en 2024) et un solde de comptes débiteurs de 2 019 778 \$ (5 520 220 \$ en 2024) pour régler le passif à court terme de 9 889 488 \$ (12 387 429 \$ en 2024).

9. Opérations entre entités apparentées

La province de l'Ontario est un apparenté puisqu'elle est l'entité responsable du contrôle de la CEO. Toutes les opérations entre entités apparentées ont été constatées à la valeur d'échange, soit le montant de la contrepartie établi et convenu par l'entité apparentée.

En vertu de la Loi sur la CEO, la CEO recouvre ses coûts auprès de diverses entités réglementées, qui comprennent les entités apparentées suivantes :

- La Société indépendante d'exploitation du réseau d'électricité, Ontario Power Generation, Hydro One, la Société financière de l'industrie de l'électricité de l'Ontario et la province de l'Ontario ont totalisé 17 036 787 \$ (13 372 631 \$ en 2024) et le montant est inscrit dans le recouvrement des coûts généraux et les coûts liés au processus réglementaire – instances et consultations dans l'état des résultats de fonctionnement.

La CEO a conclu les transactions suivantes avec d'autres parties liées :

- Le ministère des Services au public et aux entreprises et de l'Approvisionnement a recouvré des services de communication de données et de stockage de dossiers de 6 274 \$ (14 811 \$ en 2024), qui sont inclus dans les dépenses liées à la technologie de l'information ainsi que dans les frais de bureau et d'administration de l'état des résultats.
- Infrastructure Ontario a fourni des services immobiliers et de location de 11 281 \$ (32 275 \$ en 2024) qui sont inclus dans les services de consultation et les services professionnels dans l'état des résultats de fonctionnement.
- La CEO a conclu un accord avec la SIERE sur une étude conjointe. La SIERE a recouvré des services de consultation de 17 500 \$ (191 875 \$ en 2024), qui sont inclus dans les dépenses de consultation et professionnelles figurant dans l'état des résultats de fonctionnement.
- La CEO a contribué au Symposium sur l'énergie des Premières Nations de la SIERE et a commandité 5 000 \$ (néant en 2024) qui sont inclus dans les dépenses d'édition, de

médias et de publicité figurant à l'état des résultats.

- État de la situation financière - 943 538 \$ dus par la province se rapportent aux coûts d'exploitation permanents du POAFE qui seront recouvrés auprès du ministère (par l'entremise de la SIERE).

La CEO conclut occasionnellement des accords de détachement avec le personnel d'autres entités gouvernementales afin de bénéficier de la compréhension des perspectives d'autres acteurs du secteur :

- Le ministère de l'Énergie et des Mines a recouvré les salaires du personnel détaché, qui s'élevaient à 68 365 \$ (116 622 \$ en 2024) et qui sont inclus dans les salaires et avantages sociaux dans l'état des résultats de fonctionnement.

Les opérations entre entités apparentées relatives aux avantages sociaux futurs des employés sont consignées à la note 5.

10. Passifs éventuels

Les éventualités se rapportent à d'éventuelles actions en justice intentées contre la CEO, dont le résultat final ne peut être prédit avec certitude. La direction ne s'attend pas à ce que l'issue des plaintes contre la CEO ait un effet négatif important sur ses résultats financiers et ne pense pas qu'il soit nécessaire de constituer des provisions pour pertes à ce stade. Tout règlement sera constaté au moment du règlement.

11. Chiffres comparatifs

Certains chiffres comparatifs ont été reclassés pour se conformer à la présentation des états financiers adoptée pour l'exercice en cours. La composante « investi dans des immobilisations » de l'actif net a été combinée à l'actif net non affecté, puisque les immobilisations de la CEO ne sont pas affectées.

CONSEIL D'ADMINISTRATION

Personnes nommées et rémunération

Membres au 31 mars 2025 :

NOM	DATE DE LA PREMIÈRE NOMINATION	DURÉE DE LA NOMINATION LA PLUS RÉCENTE	RÉMUNÉRATION TOTALE (DU 1 ^{ER} AVRIL 2024 AU 31 MARS 2025)	PRÉSENCE AUX RÉUNIONS DU CONSEIL D'ADMINISTRATION
Mark White (président) ⁴	13 juin 2024	13 juin 2024 – 12 juin 2026	196 250 \$	18
Geoffrey Owen (vice-président)	2 sept. 2021	Du 2 sept. 2023 au 1 ^{er} sept. 2026	46 360 \$	21
Curtis G. Allen	12 août 2021	Du 12 août 2023 au 11 août 2025	21 420 \$	19
Carla Carmichael	16 déc. 2023	Du 16 déc. 2023 au 15 déc. 2025	24 225 \$	17
Marika Hare	12 août 2021	Du 12 août 2023 au 11 août 2025	20 910 \$	17
Marie C. Oswald	1 ^{er} oct. 2020	Du 1 ^{er} oct. 2022 au 30 sept. 2025	33 150 \$	17

Membres sortants ayant servi entre le 1^{er} avril 2024 et le 31 mars 2025 :

NOM	DATE DE LA PREMIÈRE NOMINATION	DURÉE DE LA NOMINATION LA PLUS RÉCENTE	RÉMUNÉRATION TOTALE (DU 1 ^{ER} AVRIL 2024 AU 31 JANVIER 2025)	PRÉSENCE AUX RÉUNIONS DU CONSEIL D'ADMINISTRATION
Glenn O'Farrell (président intérimaire) ⁵	1 ^{er} oct. 2020	Du 1 ^{er} oct. 2022 au 30 sept. 2024	22 715 \$	4
Henry John Knubley	1 ^{er} oct. 2020	Du 1 ^{er} oct. 2022 au 30 sept. 2024	9 180 \$	5
Gerald A. Moncrief	1 ^{er} oct. 2020	Du 1 ^{er} oct. 2022 au 30 sept. 2024	11 985 \$	8

⁴ Il a démissionné le 24 avril 2025

⁵ Président intérimaire du 1^{er} août 2023 au 12 juin 2024

Membres des comités au 31 mars 2025 :

COMITÉ D'ARBITRAGE	COMITÉ DES FINANCES ET DES RISQUES	COMITÉ DE GOUVERNANCE ET DES RESSOURCES HUMAINES
• Marie C. Oswald (présidente) • Marika Hare • Mark White • Geoffrey Owen (membre d'office)	• Carla Carmichael (présidente) • Curtis G. Allen • Mark White • Geoffrey Owen (membre d'office)	• Geoffrey Owen (présidente) • Mark White

Le conseil d'administration et la réduction des formalités administratives

Parmi ses diverses responsabilités, le conseil d'administration de la CEO supervise l'établissement des buts, des objectifs et de l'orientation stratégique de la CEO et veille à leur harmonisation avec la lettre d'instructions annuelle et les priorités du gouvernement. L'Ontario a besoin de cadres de planification et de réglementation souples qui permettent la construction rapide et rentable d'infrastructures et de ressources pour faire avancer le programme de stimulation de la croissance du gouvernement. Cela comprend des efforts pour simplifier ou rationaliser les pratiques et les procédures de la CEO.

Sous la supervision et le leadership de la Commission, la CEO a atteint sa cible de réduction des formalités administratives de 5 % en avance sur le calendrier fixé pour mars 2026. Comme nous l'avons mentionné plus tôt dans ce rapport, une autre réduction de 3 % a été réalisée au cours de l'exercice 2024-2025, ce qui porte la réduction totale à 8,2 % sous le niveau de référence et dépasse notre cible de 60 %. Ces réductions ont été réalisées tout en répondant à de nouveaux besoins réglementaires, notamment en appuyant le cadre de l'ACA, en améliorant la cybersécurité et en permettant le stockage connecté au réseau de transport.

À l'avenir, la CEO continuera de poursuivre sur cette lancée en repérant d'autres occasions de simplifier les processus réglementaires tout en demeurant sensible aux nouvelles priorités. Grâce à la surveillance continue et aux conseils stratégiques de la Commission, la CEO s'engage à soutenir un environnement réglementaire qui permet le développement d'infrastructures rentables en temps opportun, conformément aux besoins énergétiques changeants et aux objectifs de croissance de l'Ontario.

ANNEXE A – CRITÈRES DE LA CARTE DE POINTAGE DE L'ENTREPRISE

	[1] NE DONNE PAS LE RENDEMENT PRÉVU (0 % à 69 %) Faible – Moyen – Élevé 0 – 34,5 – 69	[2] PARTIELLEMENT EFFICACE (70 % à 79 %) Faible – Moyen – Élevé 70 – 74,5 – 79	[3] EFFICACE (80 % à 89 %) Faible – Moyen – Élevé 80 – 84,5 – 89	[4] EXCEPTIONNEL (90 % et plus) Faible – Moyen – Élevé 90 – 95 – 100
Piloter les objectifs stratégiques	Le projet réalisé ne permet pas de faire progresser suffisamment le plan stratégique et le plan d'activités	Le projet réalisé fait partiellement progresser le plan stratégique et le plan d'activités	Le projet réalisé contribue efficacement à l'avancement du plan stratégique et du plan d'activités	Le projet réalisé fait progresser le plan stratégique et le plan d'activités au-delà des attentes
Efficience	Le projet ou l'objectif atteint n'augmente pas la productivité et l'optimisation des ressources	Le projet ou l'objectif a été réalisé de manière à accroître partiellement la productivité et l'optimisation des ressources	Le projet ou l'objectif augmente la productivité et l'optimisation des ressources au niveau escompté	Le projet ou l'objectif augmente la productivité et l'optimisation des ressources au-delà des attentes
Efficacité	Les résultats obtenus ne répondent pas aux attentes du projet, de l'objectif ou de la cible	Les résultats ne répondent qu'en partie aux attentes du projet, de l'objectif ou de la cible	Les résultats obtenus répondent aux attentes du projet, de l'objectif ou de la cible	Les résultats obtenus dépassent les attentes du projet, de l'objectif ou de la cible
Leadership et performance exemplaire	Le projet, l'objectif et la cible atteints sont insuffisants pour que d'autres équipes puissent les examiner à titre d'exemple	Le projet, l'objectif et la cible atteints sont partiellement efficaces pour que d'autres équipes puissent les examiner à titre d'exemple	Le projet, l'objectif et la cible atteints sont efficaces pour que d'autres équipes puissent les examiner à titre d'exemple	Le projet, l'objectif et la cible atteints sont exceptionnels pour que d'autres équipes puissent les examiner à titre d'exemple

CONTACTEZ-NOUS

Pour les demandes de renseignements et les plaintes des consommateurs :

Courriel : publicinformation@oeb.ca

Dans la région du Grand Toronto ou en dehors de l'Ontario : 416-314-2455

Sans frais en Ontario : 1-877-632-2727

Pour les questions de conformité et autres questions réglementaires :

Courriel : industryrelations@oeb.ca

Dans la région du Grand Toronto ou en dehors de l'Ontario : 416-314-2455

Sans frais en Ontario : 1-877-632-2727

Travail politique :

<https://engagewithus.oeb.ca/>

Pour la version française, utilisez notre outil de traduction Google dans le coin supérieur droit de la page Web.

Pour les demandes de renseignements des médias :

Courriel : oebmedia.ca

À Toronto : 416-544-5171

Téléphone (siège social) :

À Toronto : 416-481-1967

Sans frais en Amérique du Nord continentale : 1-888-632-6273

Télécopieur : 416-440-7656

Adresse :

2300, rue Yonge, 27^e étage

Case postale 2319 Toronto (Ontario) M4P 1E4

Site Web :

www.oeb.ca/fr

Médias sociaux :



Commission de l'énergie de l'Ontario



CommEnergieOnt

Contactez-nous :



www.oeb.ca/fr



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



2300, rue Yonge, 27^e étage
Case postale 2319 Toronto
(Ontario) M4P 1E4