

Legislative
Assembly of
Ontario



Assemblée
législative de
l'Ontario

COMITÉ PERMANENT DES COMPTES PUBLICS

INITIATIVE DES COMPTEURS INTELLIGENTS

(Rapport annuel 2014 de la vérificatrice générale de l'Ontario, section 3.11)

1^{re} session, 41^e législature
64 Elizabeth II

ISBN 978-1-4606-6879-5 (Imprimé)
ISBN 978-1-4606-6881-8 [Anglais] (PDF)
ISBN 978-1-4606-6883-2 [Français] (PDF)
ISBN 978-1-4606-6880-1 [Anglais] (HTML)
ISBN 978-1-4606-6882-5 [Français] (HTML)

Legislative
Assembly of
Ontario



Assemblée
législative de
l'Ontario

L'honorable Dave Levac
Président de l'Assemblée législative

Monsieur le président,

Le comité permanent des comptes publics a l'honneur de présenter son rapport et de le confier à l'Assemblée.

Le président du comité,

Ernie Hardeman

Queen's Park
Novembre 2015

COMITÉ PERMANENT DES COMPTES PUBLICS

LISTE DES MEMBRES

1^{re} session, 41^e législature

ERNIE HARDEMAN

Président

LISA MACLEOD

Vice-présidente

HAN DONG

PERCY HATFIELD

JULIA MUNRO

LOU RINALDI

JOHN FRASER

HARINDER MALHI

ARTHUR POTTS

PETER TABUNS a régulièrement été membre suppléant du comité.

VALERIE QUIOC LIM

Greffière du comité

IAN MORRIS

Recherchiste

TABLE DES MATIÈRES

PRÉAMBULE	1
Remerciements	1
APERÇU	1
Objectif et portée de l'audit	1
Contexte	2
PROBLÈMES SOULEVÉS DANS LE CADRE DE L'AUDIT ET AUPRÈS DU COMITÉ	5
Gouvernance et surveillance de la planification et de la mise en œuvre	5
Impacts de la facturation des tarifs d'électricité sur les abonnés	6
Impacts de la facturation des frais de livraison sur les abonnés	11
Systèmes de traitement des données des compteurs intelligents et leurs coûts	12
Sécurité des compteurs intelligents et risques connexes	14
LISTE COMPLÈTE DES RECOMMANDATIONS DU COMITÉ	16
ANNEXE : OPINION DISSIDENTE DU MEMBRE NÉO-DÉMOCRATE DU COMITÉ	

PRÉAMBULE

Le 27 mai 2015, le Comité permanent des comptes publics (le Comité) a tenu des audiences publiques concernant l'Initiative des compteurs intelligents, présentée à la section 3.11 du *Rapport annuel 2014* du Bureau de la vérificatrice générale de l'Ontario (la vérificatrice). Des hauts fonctionnaires du ministère de l'Énergie (le Ministère), d'Hydro One, de la Société indépendante d'exploitation du réseau d'électricité (SIERE) et de la Commission de l'énergie de l'Ontario (CEO) ont participé aux audiences. (Pour consulter les travaux du Comité, voir le Journal des débats du Comité en date du 27 mai 2015.)

Le Comité avalise les observations et les recommandations de la vérificatrice générale, et présente ses propres constats, points de vue et recommandations dans le présent rapport. Le ministère de l'Énergie est prié de donner suite à ces recommandations par écrit à la greffière du Comité dans les 120 jours suivant le dépôt du rapport auprès du président de l'Assemblée législative, sauf indication contraire.

Remerciements

Le Comité souhaite remercier les représentants du Ministère, d'Hydro One, de la SIERE et de la CEO pour leur présence aux audiences. Il souhaite également souligner la contribution de la vérificatrice générale, de la greffière du Comité et du personnel du Service de recherche de l'Assemblée législative aux audiences et à la rédaction du présent rapport.

APERÇU

Objectif et portée de l'audit

L'objectif de la vérificatrice générale, en réalisant cet audit de l'optimisation des ressources, consistait à vérifier que des procédures et des systèmes adéquats sont en place pour réaliser les tâches suivantes :

- assurer la planification, la mise en œuvre et la gestion économique et efficiente de l'Initiative des compteurs intelligents (l'Initiative), en conformité avec les politiques et les exigences applicables;
- mesurer si les objectifs de l'Initiative avaient été atteints de manière rentable et déposer un rapport à ce sujet.

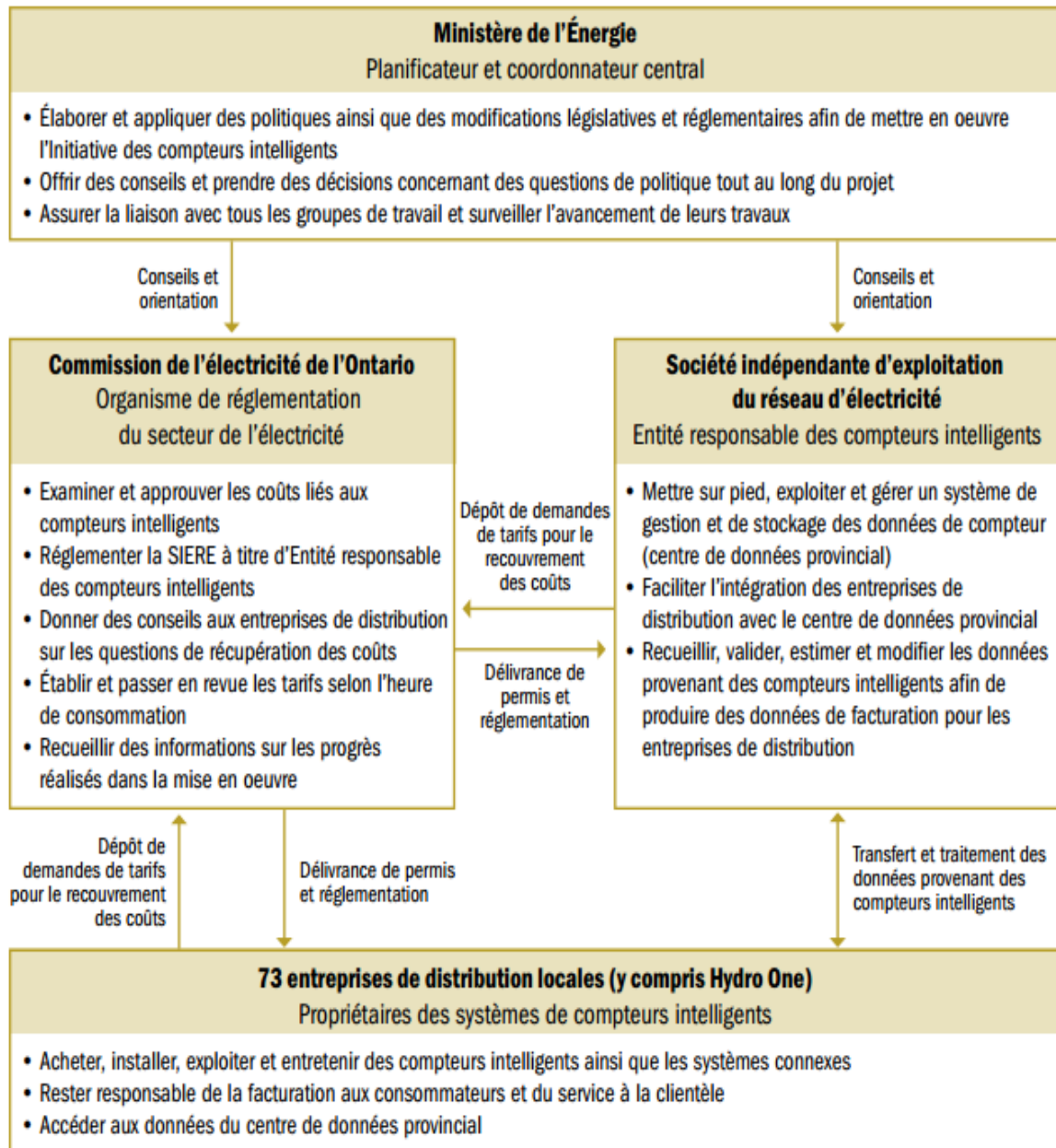
La vérificatrice a passé en revue les lois, les règlements, les politiques, les études applicables et d'autres documents, analysé des données sur la consommation d'électricité et la facturation et interrogé le personnel compétent du Ministère, de la SIERE et de la CEO. De plus, elle a sondé 60 des 73 entreprises de distribution d'électricité locales de l'Ontario et interrogé le personnel des 13 autres entreprises de distribution, dont Hydro One.

Contexte

En 2004, le gouvernement a annoncé un plan visant à réduire la consommation d'énergie de la province en instaurant une culture de conservation. Un aspect important de ce plan consistait à équiper les maisons et les petites entreprises d'Ontario de compteurs intelligents pour aider les abonnés à prendre des décisions éclairées en matière de consommation d'électricité. En mai 2014, 4,8 millions de compteurs avaient été installés dans la province.

Ces compteurs mesurent la quantité d'électricité consommée ainsi que le moment où elle est consommée, puis transmettent l'information aux services publics. Cette fonction permettra d'évaluer les heures de consommation et d'élaborer un système de facturation en fonction de celles-ci afin d'encourager les abonnés à modifier leurs habitudes de consommation en privilégiant les périodes creuses. Ainsi, ils pourraient consommer plus d'électricité durant les moments de la journée où la demande est plus faible et où les tarifs devraient être moins élevés. En réduisant la consommation aux périodes de pointe, l'Initiative a pour objectif de réduire les coûts pour les abonnés et ainsi de retarder la construction de nouvelles centrales. L'utilisation des compteurs intelligents pour la collecte de données pourrait aider les services publics à réduire les coûts ou encore à encadrer la mise en œuvre de nouvelles technologies, comme les véhicules électriques, l'entreposage d'électricité et les innovations pour rendre les maisons intelligentes.

Figure 1 : Rôles et responsabilités clés des entités participant à l'Initiative des compteurs intelligents de l'Ontario¹



Parmi les services publics qui participent à l'Initiative, on compte le Ministère, la SIERE, la CEO et les 73 entreprises de distribution locales, y compris Hydro One. Leurs rôles et leurs responsabilités clés sont résumés à la figure 1.

La figure 2 propose un résumé des coûts engagés par les entités participant à l'Initiative des compteurs intelligents.

¹La figure 1 a été préparée par le Bureau de la vérificatrice générale de l'Ontario.

Figure 2 : Résumé des coûts engagés par les entités participant à l'Initiative des compteurs intelligents, 2005-2014²

Entité	Date	Description des coûts	Coût approx. (en milliers de dollars)	Section du rapport (s'il y a lieu)
Ministère de l'Énergie	Janv. 2005-avr. 2005	Engagement d'un consultant de l'extérieur pour élaborer une stratégie de mise en oeuvre et estimer les avantages des compteurs intelligents	160 ¹	Inefficacité de la mise en oeuvre et de la surveillance de l'Initiative des compteurs intelligents
	Nov. 2005-avr. 2006	Engagement d'experts pour le soutien technique, juridique et de système au début de la mise en oeuvre de l'Initiative des compteurs intelligents	400 ¹	
	2006-2010	Élaboration de modèles et de matériel de communication que les entreprises de distribution peuvent utiliser pour aider le public à comprendre le fonctionnement des compteurs intelligents et les sensibiliser à cette initiative	640 ¹	
Commission de l'énergie de l'Ontario (CEO)	Juill. 2004-janv. 2005	Élaboration du plan de mise en oeuvre de l'Initiative des compteurs intelligents à la demande du ministre	420	Inefficacité de la mise en oeuvre et de la surveillance de l'Initiative des compteurs intelligents
	Nov. 2010-mai 2014	Engagement d'un consultant de l'extérieur pour l'établissement des tarifs selon l'heure de consommation (THC)	410	Manque de transparence concernant l'importance de l'impact de l'ajustement global sur les tarifs selon l'heure de consommation
	Mars 2013-mars 2014	Engagement d'un consultant de l'extérieur pour qu'il évalue l'impact des THC sur les habitudes de consommation	180	Manque de transparence concernant l'importance de l'impact de l'ajustement global sur les tarifs selon l'heure de consommation
Société indépendante d'exploitation du réseau d'électricité (SIERE)	2006-2014	Mise sur pied, mise en oeuvre et exploitation d'une Entité responsable des compteurs intelligents et d'un centre de données provincial	160 000 ^{1,2}	Facturation de services redondants ou inutilisés
Entreprises de distribution locales	2006-2013	Mise en oeuvre de l'Initiative des compteurs intelligents	1 400 000 ³	Inefficacité de la mise en oeuvre et de la surveillance de l'Initiative des compteurs intelligents
	2005-2014	Élimination des compteurs analogues traditionnels	400 000 ⁴	Coûts additionnels de la mise en oeuvre de l'Initiative des compteurs intelligents
Total			1 962 210⁵	

1. Couvrir les activités ajoutées après la diffusion du plan de mise en oeuvre 2005 de la CEO et celles qui dépassent la portée originale de l'Initiative des compteurs intelligents.
2. La CEO a approuvé un total de 249 millions de dollars jusqu'en 2017. Ce coût est récupéré auprès des consommateurs, qui doivent payer des frais mensuels de 79 cents dans le cadre de l'Initiative des compteurs intelligents. Le montant jusqu'en 2014 était d'environ 160 millions de dollars.
3. Hydro One représentait plus de 660 millions de dollars sur le total de 1,4 milliard de dollars dépensé par les 73 entreprises de distribution. Sur le total de 1,4 milliard de dollars, un montant d'environ 500 millions de dollars (surtout de Hydro One) fait l'objet d'un examen par la CEO, qui ne l'a pas encore approuvé.
4. Nous avons examiné l'estimation effectuée par la CEO en 2005 et conclu que celle-ci constituait une estimation raisonnable du total des coûts échoués.
5. Voir la figure 15 pour connaître les autres coûts liés au réseau et engagés par les entreprises de distribution que nous avons interviewées et sondées.

²La figure 2 a été préparée par le Bureau de la vérificatrice générale de l'Ontario.

PROBLÈMES SOULEVÉS DANS LE CADRE DE L'AUDIT ET AUPRÈS DU COMITÉ

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

La vérificatrice a recommandé au Ministère ce qui suit :

- effectuer une analyse de rentabilité ou élaborer un dossier d'analyse avant de mettre en œuvre une initiative afin d'évaluer les coûts, les avantages et les risques;
- revoir le rôle de la Commission de l'énergie de l'Ontario à titre d'organisme de réglementation indépendant lorsque sont émises des directives ministérielles ayant un impact sur les tarifs d'électricité;
- envisager différents scénarios ou solutions de rechange dans le processus de planification afin d'évaluer les risques possibles et les imprévus;
- réévaluer et actualiser périodiquement le plan de mise en œuvre pour relever les conditions changeantes et les événements imprévus sur le marché de l'électricité et y réagir.

La vérificatrice a constaté que la justification et la planification de l'Initiative étaient insuffisantes. En effet, on a découvert qu'aucune analyse de rentabilité ou dossier d'analyse n'avait été effectué avant que le gouvernement n'annonce l'Initiative en avril 2004.

Le Ministère a formulé la réponse suivante :

En conformité avec les pratiques exemplaires, le Ministère veillera à achever une analyse adéquate avant de mettre en œuvre d'importantes initiatives. De plus, il entend continuer de travailler avec les intervenants du secteur dans une approche en partenariat pour planifier adéquatement les initiatives intersectorielles et tenir compte de leurs rôles respectifs. Parallèlement, le Ministère est sensible à la nécessité d'évaluer régulièrement les programmes afin de maximiser les gains d'efficience. À cette fin, il s'engage à collaborer avec ses organismes pour réévaluer le déploiement des compteurs intelligents, y compris leurs avantages potentiels dans la mise en place d'un réseau intelligent en Ontario.

Peu après que le gouvernement a annoncé l'Initiative, le ministre de l'Énergie (le ministre) a publié une directive, en vertu de la *Loi de 1998 sur la Commission de l'énergie de l'Ontario* (la Loi), demandant à la CEO d'élaborer un plan de mise en œuvre pour atteindre les objectifs du gouvernement concernant les compteurs intelligents. La vérificatrice a constaté que tant la Loi que la directive investissent le ministre du pouvoir de passer outre le rôle d'organisme de réglementation de

la CEO – un organisme indépendant responsable de protéger les intérêts des contribuables – relativement à l’Initiative.

Dans sa réponse, le Ministère a donné des exemples récents pour démontrer qu’il avait respecté les recommandations de la vérificatrice en lien avec la mise en œuvre des initiatives, par exemple le dossier d’analyse pour la plateforme d’accès aux données du système de gestion et de stockage des données de compteur (centre de données provincial), l’évaluation du réseau intelligent et le rapport sur la feuille de route. De plus, le Ministère a ajouté qu’il a entrepris, en collaboration avec la SIERE et le Centre d’innovation en matière d’énergie, la réalisation d’un dossier d’analyse qui permettra d’évaluer les coûts, les avantages et les aspects de la mise en œuvre d’une solution visant à faciliter l’accès et l’analyse des données sur la consommation d’électricité ainsi que d’autres ensembles de données connexes.

Aucun témoignage ni aucune information n’ont été présentés au Comité en ce qui concerne la recommandation de la vérificatrice de revoir le rôle de la Commission de l’énergie de l’Ontario à titre d’organisme de réglementation indépendant (voir la deuxième puce ci-dessus).

Le Comité appuie les dernières mesures prises par le Ministère pour renforcer ses processus de mise en œuvre et de planification. Il croit qu’il est important que le Ministère poursuive la réévaluation et la mise à jour de ses plans de mise en œuvre pour ses initiatives importantes afin de mieux tenir compte de l’évolution des conditions.

Le Comité reconnaît l’indépendance de la CEO en tant que tribunal d’arbitrage responsable de la réglementation des secteurs de l’électricité et du gaz naturel de l’Ontario.

Recommandation du Comité

Le Comité permanent des comptes publics recommande ce qui suit :

- 1. Que le Ministère revoie le rôle de la CEO à titre d’organisme de réglementation indépendant lorsque sont émises des directives ministérielles ayant un impact sur les tarifs d’électricité et qu’il fasse part des résultats au Comité.**

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

La vérificatrice a recommandé que le Ministère travaille en collaboration avec la CEO et les entreprises de distribution locales pour :

- évaluer la conception de la tarification en fonction de l’heure de consommation (FHC), y compris les tarifs FHC, les périodes de consommation horaire et la ventilation de l’ajustement global en fonction des trois tarifs FHC;
- surveiller les tendances de consommation des abonnés afin d’évaluer l’efficacité de la tarification FHC au fil du temps;
- inscrire séparément les différents éléments des tarifs FHC (le prix courant de l’électricité et l’ajustement global) sur les factures

d'électricité pour assurer la transparence auprès des abonnés de l'impact de l'ajustement global.

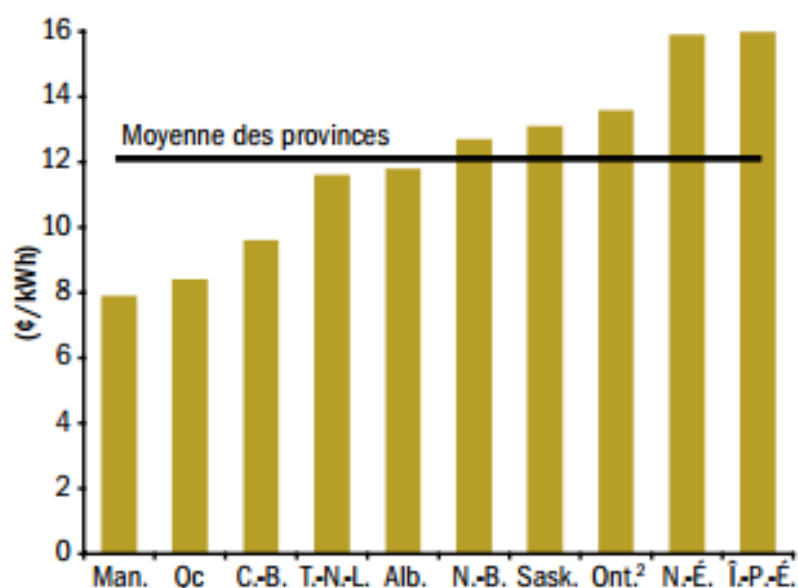
La vérificatrice a constaté que malgré l'implantation d'un système de tarification FHC, le Ministère n'a toujours pas atteint ses objectifs relativement à la réduction de la demande d'électricité durant les périodes de pointe.

La vérificatrice a également remarqué que les abonnés ne peuvent pas constater l'impact de l'ajustement global des tarifs FHC, puisque celui-ci n'apparaît pas sur une ligne distincte sur la facture d'électricité, mais est plutôt compris dans les tarifs.

La figure 3 présente une comparaison de la facture d'électricité moyenne pour les ménages et les petites entreprises selon la province³.

Figure 3 : Comparaison de la facture d'électricité moyenne (excluant les taxes) pour les ménages et les petites entreprises selon la province, au 1^{er} avril 2014

Source des données : Hydro Québec



1. La facture d'électricité des ménages se fondait sur une consommation moyenne de 750 kWh/mois. La facture d'électricité des petites entreprises se fondait sur une demande moyenne de 40 kW/mois.
2. La moyenne de l'Ontario comprend la Prestation ontarienne pour l'énergie propre, qui correspond à une remise de 10 % sur la facture d'électricité totale (voir la figure 7).

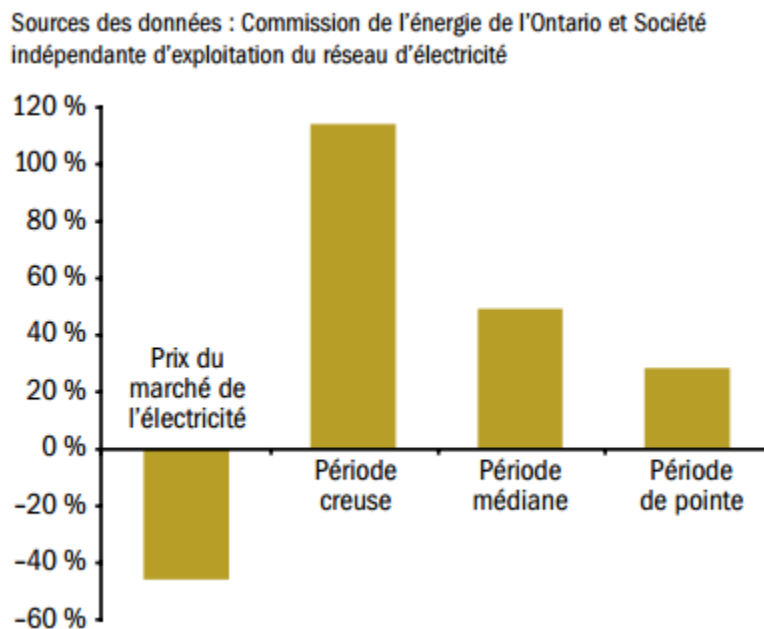
En réponse à la recommandation de la vérificatrice, le Ministère a indiqué qu'il encadrerait activement l'analyse scientifique de l'ancien Office de l'électricité de l'Ontario (faisant maintenant partie de la SIERE) et de la CEO sur les effets réels de la tarification FHC sur la consommation des ménages et des petites entreprises.

³La figure 3 a été préparée par le Bureau de la vérificatrice générale de l'Ontario.

Selon la CEO, des recherches indépendantes ont démontré que l'implantation de la tarification FHC a eu un effet positif sur le réseau, puisqu'une diminution d'environ 3 % de la consommation d'électricité des ménages durant les périodes de pointe a été observée. Elle a ajouté qu'elle a entrepris un programme d'étude de consommation. Jusqu'à présent, celui-ci a permis de démontrer que les abonnés sont généralement au courant du système de tarification FHC, mais pour le moment, la CEO en vient à la conclusion que « plus de travail devra être effectué pour que les abonnés s'adaptent davantage aux tarifs ». De plus, la CEO entreprendra un examen des tarifs qui tiendra compte de tous les éléments relevés par la vérificatrice, notamment la structure des périodes de consommation, les tarifs FHC et les prévisions des coûts et de l'ajustement global à recouvrer au moyen de ces tarifs.

La figure 4 donne un aperçu des changements qu'ont connus les tarifs FHC et le prix courant de l'électricité entre 2006 et 2014 en Ontario.

Figure 4 : Fluctuations en pourcentage des tarifs selon l'heure de consommation et des prix du marché de l'électricité en Ontario, 2006-2014



Aucun témoignage ni aucune information n'ont été présentés au Comité en ce qui concerne la recommandation de la vérificatrice de présenter séparément les différents éléments des tarifs FHC sur la facture afin de pouvoir constater l'impact de l'ajustement global (voir la troisième puce ci-dessus).

Le Comité appuie les mesures prises dernièrement par le Ministère et la CEO pour détailler davantage son modèle de tarification FHC. Conformément aux recommandations de la vérificatrice et aux pratiques exemplaires, le Comité s'attend à ce que la CEO et le Ministère réévaluent et mettent à jour périodiquement leurs plans de mise en œuvre.

Recommandations du Comité

Le Comité permanent des comptes publics recommande ce qui suit :

- 2. Que le Ministère travaille en collaboration avec la CEO sur l'examen de son modèle de tarification FHC et qu'il présente les résultats obtenus au Comité permanent des comptes publics.**
- 3. Que la CEO présente les derniers résultats de son programme d'étude de consommation au Comité permanent des comptes publics, notamment ceux sur :**
 - **la sensibilisation des abonnés à la tarification FHC;**
 - **les effets de la tarification FHC sur la consommation des abonnés.**
- 4. Que le Ministère travaille en collaboration avec la CEO pour trouver une façon d'améliorer la structure et la présentation de la facture d'électricité et qu'il présente les résultats au Comité permanent des comptes publics.**

La vérificatrice a recommandé que le Ministère travaille en collaboration avec la CEO, Hydro One et les autres entreprises de distribution locales pour :

- améliorer le suivi des demandes de renseignements et des plaintes des abonnés afin de relever et de surveiller les préoccupations communes ou récurrentes;
- informer les abonnés des impacts de la tarification selon l'heure de consommation et d'autres éléments sur les factures d'électricité, ainsi que des causes des problèmes liés aux compteurs ou à la facturation et des mesures prises pour les résoudre;
- cerner et régler en temps opportun les problèmes avec leurs systèmes de facturation et de communications locaux, et surveiller le rendement de ces systèmes au fil du temps afin de réduire les plaintes des abonnés découlant de ces problèmes.

En réponse aux recommandations de la vérificatrice, le Ministère a informé le Comité que la CEO a déjà mis en place des mesures pour contribuer à améliorer la façon dont les entreprises de distribution locales offrent leurs services aux clients et pour garantir que les abonnés reçoivent des factures claires et exactes en temps opportun. De plus, en avril 2015, la CEO a modifié la section sur les entreprises de distribution locales du code des réseaux de distribution en lien avec la fréquence de la facturation, les estimations et l'exactitude de la facturation. Ces modifications découlent de la révision de la politique de la CEO sur les méthodes de facturation et le rendement, entamée en juin 2014. Les nouvelles exigences du code obligent les entreprises de distribution locales :

- à commencer à facturer les ménages et les petites entreprises non saisonniers une fois par mois, au plus tard le 31 décembre 2016;
- à ajouter une explication à propos de leur méthode d'estimation des tarifs dans la section sur les conditions de service afin de se montrer plus transparentes;
- à délivrer des factures aux ménages et aux petites entreprises selon la véritable consommation mesurée à partir du relevé du compteur intelligent ou du relevé à intervalles (afin de tenir compte des circonstances exceptionnelles, les entreprises de distribution locales peuvent facturer en fonction d'une estimation de la consommation au maximum deux fois tous les 12 mois);
- à respecter les normes de la CEO sur l'exactitude de la facturation dans 98 % des cas.

Ces nouvelles exigences sur la fréquence et l'exactitude de la facturation devraient améliorer la compréhension des documents et ainsi aider les abonnés à reconnaître les facteurs qui influencent la consommation d'énergie, leur permettant ainsi de mieux prévoir et gérer leurs paiements et d'adapter leur consommation en fonction des tarifs.

La CEO a ajouté que sur son site Web, les abonnés ont accès à de l'information détaillée sur les tarifs FHC et les frais prélevés par les entreprises de distribution, ainsi que sur la façon de gérer sa consommation d'électricité et sa facture. Le site compte aussi une calculatrice qui permet aux abonnés d'obtenir un aperçu du total de leur facture avec le système de tarification FHC et de constater comment la modification de leurs habitudes de consommation d'électricité influence le montant total de la facture. La CEO publie également de manière régulière des notices d'accompagnement contenant de l'information sur les tarifs FHC et d'autres sujets en lien avec la réglementation.

La CEO affirme que la procédure de gestion des plaintes des abonnés est très rigide et que les entreprises de distribution locales doivent répondre aux plaintes dans des délais préétablis. Si un abonné dépose une plainte à propos de son distributeur à la CEO, l'équipe des relations avec les clients de la CEO la fait suivre au service public en demandant qu'une réponse soit envoyée au client et qu'une copie de celle-ci soit remise à la CEO. Un système de suivi des réponses permet de garantir que les échéances sont respectées et que la demande a été traitée en entier et permet de dégager des tendances. Les problèmes qui se répètent sont ensuite surveillés attentivement afin de s'assurer qu'un suivi est effectué et que les mesures de mise en conformité recommandées sont prises.

Recommandation du Comité

Le Comité permanent des comptes publics recommande ce qui suit :

- 5. Que la CEO présente les conclusions de son examen des plaintes des abonnés d'Hydro One au Comité permanent des comptes publics.**

Impacts de la facturation des frais de livraison sur les abonnés

La vérificatrice a recommandé à la CEO de réaliser un examen détaillé des coûts des entreprises de distribution locales afin de garantir que les frais imprévus engagés par celles-ci pour la mise en œuvre de l'Initiative sont justifiés et que les écarts importants entre les coûts des différentes entreprises de distribution sont expliqués adéquatement. La vérificatrice a remarqué que les abonnés paient des tarifs différents pour la même quantité d'électricité consommée selon l'endroit où ils habitent en Ontario, et que cet écart est principalement attribuable aux différents frais de livraison des 73 entreprises de distribution.

Dans sa réponse, la CEO a affirmé qu'elle a examiné les coûts engagés aux fins de l'Initiative par la majorité des entreprises de distribution locales dans le cadre des audiences sur les tarifs de ces entreprises. Elle a expliqué que les examens ont tenu compte des exigences du Règlement de l'Ontario 426/06, des frais engagés par les entreprises de distribution pour obtenir une approbation et des écarts dans les coûts des différentes entreprises. La CEO a ajouté qu'elle a examiné et approuvé les coûts engagés par Hydro One pour l'Initiative dans le cadre de la requête de hausse tarifaire de 2015. Finalement, la CEO a indiqué être en plein processus d'examen pour les quelques entreprises de distribution restantes dont les coûts n'ont pas été évalués dans le cadre d'une procédure réglementaire.

La vérificatrice a recommandé que le Ministère et la CEO réalisent une analyse de rentabilité sur la fusion des entreprises de distribution locales, comme l'avait recommandé le Comité ontarien d'examen du secteur de la distribution.

Dans sa réponse, le Ministère a indiqué que le gouvernement a l'intention de fusionner Hydro One Brampton avec trois autres grands services publics : PowerStream, Enersource et Horizon. Le Ministère prévoit que ces fusions permettront d'améliorer l'efficacité et de générer des économies à grande échelle.

Le Ministère a également présenté les plans du gouvernement quant à la modification de la réglementation sur la taxe de transfert et la taxe de départ applicables lorsque les services municipaux d'électricité quittent le régime des paiements tenant lieu d'impôts, et ce, pour une durée limitée. La taxe de transfert des services municipaux d'électricité de moins de 30 000 abonnés sera abolie pour une durée limitée (du 1^{er} janvier 2016 au 31 décembre 2018). Ces petites entreprises comptent pour environ 60 % des entreprises de distribution de l'Ontario. En ce qui concerne les plus grandes entreprises restantes, le gouvernement réduira le pourcentage de la taxe de transfert pour le faire passer de 33 % à 22 % au cours de la même période. Cette initiative devrait créer une approche équilibrée pour encourager les fusions parmi l'ensemble des entreprises et offrir des mesures incitatives supplémentaires aux plus petites.

De plus, la CEO effectue un examen supplémentaire du cadre de réglementation qui régit les fusions dans le secteur de la distribution d'électricité. Cet examen complète celui mené en 2014 sur les politiques de tarification des fusions et acquisitions. Au cours de la prochaine étape du processus d'examen, la CEO entend examiner ses propres politiques de manière à garantir que le cadre actuel puisse s'appliquer à tout type d'entreprise de distribution locale, peu importe son propriétaire et sa taille, ce qui s'avérera profitable pour les abonnés conformément aux objectifs des fusions.

La vérificatrice a recommandé à Hydro One d'examiner et d'améliorer ses activités de passation de marchés et d'approvisionnement, notamment en ce qui concerne la documentation pour justifier l'évaluation et la sélection des fournisseurs et l'obtention d'information suffisante sur les besoins opérationnels d'un projet avant de diffuser une demande de propositions (DP), de manière à limiter les risques que les coûts du contrat augmentent radicalement.

Dans sa réponse, Hydro One a indiqué que le processus de DP pour son projet de compteur intelligent a eu lieu en avril 2005. À la suite du processus et de l'audit mené par la vérificatrice sur l'acquisition de biens et de services par Hydro One en 2006, Hydro One a élaboré une ligne directrice sur les évaluations qui exige la prise des notes détaillées pour justifier les résultats.

Hydro One a convenu qu'elle doit respecter les directives d'approvisionnement du gouvernement. Elle a également affirmé avoir respecté ces directives ainsi que les modifications connexes, et ce, depuis la publication de la première directive en juillet 2009. En 2009 et en 2010, Hydro One a également modifié ses politiques internes afin qu'elles respectent les directives du gouvernement sur les déplacements et les dépenses et celles sur l'approvisionnement. Par exemple, l'entreprise ne rembourse plus les repas, les dépenses de représentation et les frais accessoires aux consultants, mais continue de rembourser les dépenses pour les déplacements en avion, en train et en voiture ainsi que l'hébergement à l'hôtel si ces dépenses sont prévues dans les contrats et approuvées au préalable par Hydro One.

Hydro One a également convenu que le processus de demande d'information est un outil utile pour évaluer le marché, déterminer les besoins opérationnels et estimer les coûts d'un projet. Les réponses à de telles demandes contribuent à élaborer le contenu d'une demande de propositions éventuelle. Les demandes d'information sont des outils utiles pour l'approvisionnement et Hydro One y a maintenant recours.

Systemes de traitement des données des compteurs intelligents et leurs coûts

La vérificatrice a recommandé que le Ministère travaille en collaboration avec la SIERE, la CEO et les entreprises de distribution locales pour réévaluer les options en comparant l'exploitation du centre de données provincial et les systèmes de traitement des entreprises afin de déterminer la rentabilité des différentes options et d'éviter le dédoublement des systèmes et des coûts. À la suite des interrogations et des sondages effectués, la vérificatrice a constaté que 96 % des entreprises de distribution locales avaient leur propre système de traitement des données des compteurs intelligents et que 88 % d'entre elles affirmaient que leur système et celui du centre de données provincial avaient sensiblement les mêmes fonctions, ce qui était redondant.

En réponse à cette recommandation, le Ministère a indiqué qu'il a entrepris, en collaboration avec la SIERE et le Centre d'innovation en matière d'énergie, la réalisation d'un dossier d'analyse qui permettra d'évaluer les coûts, les avantages et les aspects de la mise en œuvre d'une solution visant à faciliter l'accès et l'analyse des données sur la consommation d'électricité ainsi que d'autres ensembles de données connexes.

La SIERE a indiqué qu'elle travaillera avec le Ministère et la CEO pour encourager les entreprises de distribution locales à se conformer aux règlements en vigueur et à réduire le dédoublement des fonctions relevant exclusivement de la SIERE et exécutées au centre de données provincial. Par ailleurs, la SIERE a indiqué qu'elle travaillerait avec le Ministère et les entreprises de distribution locales pour cerner et évaluer les possibilités d'optimiser les investissements existants et les économies d'échelle au centre de données provincial afin de réduire les coûts de fonctionnement des distributeurs et les coûts pour les abonnés.

Recommandations du Comité

Le Comité permanent des comptes publics recommande ce qui suit :

6. Que le Ministère présente au Comité permanent des comptes publics :

- **les résultats du dossier d'analyse sur les coûts, les avantages et les aspects de la mise en œuvre pour faciliter l'accès aux données sur la consommation d'électricité;**
- **les efforts déployés pour réduire le dédoublement des coûts de traitement des données des compteurs intelligents.**

7. Que la SIERE remette au Comité permanent des comptes publics la liste des fonctions exclusives de la SIERE qui sont exécutées par le centre de données provincial.

La vérificatrice a recommandé que le Ministère travaille avec les organismes visés du secteur de l'électricité afin d'établir des objectifs et des échéanciers de mise en œuvre adéquats et raisonnables pour réduire les coûts et les risques liés à la mise au point et à l'intégration des systèmes de nombreuses entreprises de distribution.

En réponse à cette recommandation, le Ministère a indiqué qu'il veillerait à ce que les projets du secteur de la distribution d'électricité soient menés de façon prudente, collaborative et rentable.

Le Comité s'attend à ce que les objectifs et les échéanciers des prochaines initiatives soient établis correctement de manière à réduire les coûts et les risques liés à l'élaboration et à l'intégration des systèmes de nombreuses entreprises de distribution.

La vérificatrice a recommandé que la SIERE travaille en collaboration avec les entreprises de distribution locales pour garantir l'exactitude, la qualité et l'utilité

des données des compteurs intelligents. Elle a recommandé entre autres de se pencher sur les limites et les problèmes de facturation associés au centre de données provincial et aux processus opérationnels des entreprises de distribution locales. La vérificatrice a également mentionné qu'il faudrait améliorer la procédure de traitement des données des compteurs intelligents pendant le remplacement des compteurs et les pannes d'électricité, ainsi que les capacités d'extraction et d'interrogation des données du centre de données provincial.

La vérificatrice a également recommandé à la SIERE de sensibiliser les entreprises de distribution aux bons processus opérationnels à suivre pour traiter les données des compteurs intelligents.

En réponse à cette recommandation, la SIERE a indiqué qu'elle offrait régulièrement des séances de formation en classe pour les entreprises de distribution locales, notamment sur les processus lors du remplacement des compteurs et des pannes d'électricité au centre de données provincial. Elle propose même des modules de formation interactifs sur Internet pour compléter les formations en classe, d'après les commentaires formulés par les entreprises de distribution. Ces modules traiteront des différents processus opérationnels que le centre de données et les entreprises de distribution locales doivent respecter. La formule interactive sur Internet permet aux entreprises de revoir la formation si elles en ressentent le besoin, et ce, depuis n'importe où. La SIERE continuera d'encourager les entreprises de distribution locales à proposer les sujets qu'elles jugent utile d'aborder dans ces formations.

Par ailleurs, la SIERE prépare actuellement de l'information supplémentaire pour aider les entreprises de distribution à résoudre des problèmes habituels et à répondre aux questions fréquentes lorsqu'elles travaillent avec le centre de données provincial. En plus de perfectionner ses processus opérationnels, la SIERE a amélioré sa capacité d'extraction de données afin de répondre à l'augmentation du volume ainsi qu'à la diversité des demandes spéciales et des demandes d'extraction de données du centre de données provincial; elle est actuellement en phase d'essai. Cette nouvelle capacité d'extraction de données devrait être déployée d'ici la fin de 2015.

Sécurité des compteurs intelligents et risques connexes

La vérificatrice a recommandé que la SIERE travaille avec les entreprises de distribution locales à améliorer leurs systèmes de sécurité et de contrôle des données pour prévenir et détecter les accès non autorisés aux données des compteurs intelligents. Elle a également recommandé au Ministère de travailler avec les entités visées, comme les entreprises de distribution locales, le Bureau du commissaire des incendies et l'Office de la sécurité des installations électriques (OSIE), pour faire le suivi et l'évaluation des incendies liés à l'installation des compteurs intelligents. La vérificatrice a en effet constaté que le suivi des risques d'incendie était insuffisant. Elle a d'ailleurs ajouté qu'aucune information exacte et complète sur les incendies causés par les compteurs intelligents en Ontario n'était disponible.

En réponse à ces recommandations, la SIERE a indiqué qu'elle avait lancé de nouvelles capacités en juin 2014 pour aider les entreprises de distribution locales à gérer les accès de leurs utilisateurs au centre de données provincial. Dans le cadre de ses activités normales, la SIERE a demandé aux entreprises de

distribution de revoir les permissions d'accès de leurs utilisateurs au centre de données provincial. À la demande des entreprises, la SIERE a effectué les changements qui s'imposaient.

Par ailleurs, la SIERE a indiqué qu'en novembre 2014, pour la cinquième année consécutive, un cabinet d'auditeurs externe a émis une opinion sans réserve sur les opérations, les processus et les procédures du centre de données provincial. L'audit faisait état des mesures de contrôle en place à la SIERE et de celles qui devraient l'être dans les entreprises de distribution afin de prévenir et de détecter les accès non autorisés aux données des compteurs intelligents.

Le Ministère a signalé qu'en janvier 2015, l'OSIE a demandé aux entreprises de distribution locales de remplacer un compteur en particulier et de cesser de l'utiliser par précaution : le compteur intelligent iConA^{MD}, génération 3.2, de Sensus. Le contrôle préalable de l'OSIE sur les incidents en Saskatchewan, lancé en août 2014, a établi que le compteur 3.2 de Sensus avec débranchement à distance est conçu de la même manière que le Sensus 3.3 utilisé en Saskatchewan. De ce fait, il est susceptible de connaître le même problème, soit la formation d'arcs électriques entre les différents composants s'il y a infiltration d'eau dans le compteur, comme cela s'est produit en Saskatchewan. Même si aucun incident grave en lien avec le compteur Sensus 3.2 avec débranchement à distance n'a été rapporté, l'OSIE a préféré agir et a pris cette décision à titre préventif⁴. Le contrôle n'a révélé aucun autre danger relativement aux modèles de compteurs utilisés en Ontario⁵.

Recommandation du Comité

Le Comité permanent des comptes publics recommande ce qui suit :

- 8. Que la SIERE présente au Comité permanent des comptes publics les mesures prises pour renforcer la cybersécurité des données des compteurs intelligents (p. ex. crypter l'information) tant au centre de données provincial qu'aux entreprises de distribution locales.**

⁴Office de la sécurité des installations électriques, *Meter Safety Due Diligence Review : Conclusions and Recommendations*, juillet 2015, p. 3.

⁵*Ibid.*, p. 4.

LISTE COMPLÈTE DES RECOMMANDATIONS DU COMITÉ

Le Comité permanent des comptes publics recommande ce qui suit :

- 1. Que le Ministère revoie le rôle de la CEO à titre d'organisme de réglementation indépendant lorsque sont émises des directives ministérielles ayant un impact sur les tarifs d'électricité et qu'il fasse part des résultats au Comité.**
- 2. Que le Ministère travaille en collaboration avec la CEO sur l'examen de son modèle de tarification FHC et qu'il présente les résultats obtenus au Comité permanent des comptes publics.**
- 3. Que la CEO présente les derniers résultats de son programme d'étude de consommation au Comité permanent des comptes publics, notamment ceux sur :**
 - la sensibilisation des abonnés à la tarification FHC;**
 - les effets de la tarification FHC sur la consommation des abonnés.**
- 4. Que le Ministère travaille en collaboration avec la CEO pour trouver une façon d'améliorer la structure et la présentation de la facture d'électricité et qu'il présente les résultats au Comité permanent des comptes publics.**
- 5. Que la CEO présente les conclusions de son examen des plaintes des abonnés d'Hydro One au Comité permanent des comptes publics.**
- 6. Que le Ministère présente au Comité permanent des comptes publics :**
 - les résultats du dossier d'analyse sur les coûts, les avantages et les aspects de la mise en œuvre pour faciliter l'accès aux données sur la consommation d'électricité;**
 - les efforts déployés pour réduire le dédoublement des coûts de traitement des données des compteurs intelligents.**
- 7. Que la SIERE remette au Comité permanent des comptes publics la liste des fonctions exclusives de la SIERE qui sont exécutées par le centre de données provincial.**
- 8. Que la SIERE présente au Comité permanent des comptes publics les mesures prises pour renforcer la cybersécurité des données des compteurs intelligents (p. ex. crypter l'information) tant au centre de données provincial qu'aux entreprises de distribution locales.**

ANNEXE

**OPINION DISSIDENTE DU
MEMBRE NÉO-DÉMOCRATE
DU COMITÉ**

Dans son rapport de 2014 sur l'Initiative des compteurs intelligents, la vérificatrice générale a révélé qu'il en a coûté près de 2 milliards de dollars pour produire des économies virtuellement inexistantes. Cette charge vient considérablement alourdir les coûts déjà accablants du système pour la population ontarienne.

Le rapport de la vérificatrice démontre clairement que l'initiative n'a pas fait l'objet d'une analyse de rentabilité en bonne et due forme, et que l'organisme de réglementation, la Commission de l'énergie de l'Ontario (CEO), n'a pas eu la chance d'étudier ce projet fort onéreux avant son lancement. En fait, on a ordonné à la Commission de participer à sa mise en œuvre, puis d'examiner rétrospectivement les coûts de ses diverses composantes après son approbation.

Ne déclarant pas explicitement qu'il faut respecter l'indépendance de l'organisme de réglementation, le rapport laisse le champ libre à la répétition des erreurs qui ont été commises ici.

À mon avis, la recommandation 1 du Comité qui figure dans le rapport devrait être remplacée par les deux suivantes, qui tiennent compte de ce que la vérificatrice générale nous a appris :

1) Que le Ministère respecte le rôle d'organisme de réglementation indépendant de la CEO et s'abstienne de l'utiliser comme instrument de mise en œuvre de ses directives lorsque celles-ci ont des répercussions sur les tarifs d'électricité.

2) Que le Ministère explique ce qu'il compte faire pour éviter de démarrer un projet à l'avenir sans avoir préalablement réalisé des analyses de rentabilité et des dossiers d'analyse.

Peter Tabuns
Député
Toronto–Danforth