

Chapitre 3

Section 3.07

Initiative des compteurs intelligents

Suivi de la section 3.11 du *Rapport annuel 2014 par le Comité permanent des comptes publics*

En mai 2015, le Comité a tenu une audience publique au sujet de notre audit de 2014 sur l'Initiative des compteurs intelligents. En novembre 2015, il a déposé un rapport découlant de l'audience à l'Assemblée législative. Le rapport peut être consulté dans son intégralité à l'adresse www.ontla.on.ca/committee-proceedings/committee-reports/SmartMeteringInitiatve_FR.

Le Comité a présenté huit recommandations et a demandé au ministère de l'Énergie (le Ministère), à la Commission de l'énergie de l'Ontario (CEO) et à la Société indépendante d'exploitation du réseau d'électricité (SIERE) de lui faire rapport avant la

fin mars 2016. Le Ministère, la CEO et la SIERE ont répondu officiellement au Comité le 22 mars 2016, le 23 mars 2016 et le 14 mars 2016, respectivement. Certains des points soulevés par le Comité étaient semblables aux observations formulées dans notre audit de 2014. L'état des mesures recommandées par le Comité est présenté à la **figure 1**.

La **figure 2** présente les recommandations ainsi des renseignements sur le statut qui sont fondés sur les réponses du Ministère, de la CEO et de la SIERE et notre examen des renseignements qu'ils ont fourni.

Figure 1 : État des mesures recommandées dans le rapport sur l'Initiative des compteurs intelligents déposé par le Comité en novembre 2015

Préparé par le Bureau de la vérificatrice générale de l'Ontario

APERÇU DE L'ÉTAT DES RECOMMANDATIONS					
	Nombre de mesures recommandées	État des mesures recommandées			
		Pleinement mise en oeuvre*	En voie de mise en oeuvre	Peu ou pas de progrès	Ne sera pas mise en oeuvre
Recommandation 1	1				1
Recommandation 2	1	1			
Recommandation 3	2	2			
Recommandation 4	1	1			
Recommandation 5	1	1			
Recommandation 6	2	1		1	
Recommandation 7	1	1			
Recommandation 8	1	1			
Total	9	8	1	0	0
%	100	89	11	0	0

* Certaines recommandations exigeaient du Ministère, de la SIERE ou de la CEO qu'ils fournissent des renseignements au Comité. Dans les cas où les renseignements demandés ont été fournis, nous avons considéré la recommandation comme « pleinement mise en oeuvre ».

Figure 2 : Recommandations du Comité et détails de l'état des mesures prises

Préparée par le Bureau de la vérificatrice générale de l'Ontario

Recommandations du Comité	État détaillé
<p>Recommandation 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. État : Ne sera pas mise en oeuvre.</p>	<p>Le Ministère n'a pas passé en revue le rôle de la Commission de l'énergie de l'Ontario à titre d'organisme de réglementation indépendant lorsque sont émises des directives ministérielles ayant un impact sur les tarifs d'électricité. La <i>Loi de 2016 modifiant des lois sur l'énergie</i> est entrée en vigueur le 1^{er} juillet 2016 et a modifié le processus de planification énergétique en Ontario. En vertu de la nouvelle loi, le Ministère est responsable de l'élaboration et de la mise à jour des plans énergétiques à long terme pour l'Ontario, tandis que la CEO est chargée de préparer les plans de mise en oeuvre demandés par le Ministère. Bien que le nouveau processus de planification énergétique à long terme comporte pour la CEO un rôle de facilitation de la mise en oeuvre des objectifs du Plan énergétique à long terme, il ne permet pas à la CEO d'examiner et d'approuver les plans du Ministère en tant qu'organisme de réglementation indépendant.</p>

Recommandations du Comité	État détaillé
<p>Recommandation 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. État : Des renseignements ont été fournis.</p>	<p>La CEO a achevé son examen de la grille des tarifs d'électricité, y compris la tarification en fonction de l'heure de consommation (FHC) et, le 16 novembre 2015, elle a publié un rapport définissant un plan pluriannuel dans cinq domaines d'action. Les mesures prévues incluaient ce qui suit :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. mettre à jour les objectifs de la tarification, notamment en accordant une plus grande importance à la réduction de la demande en période de pointe; 2. aider les consommateurs à mieux comprendre le programme de tarification FHC et à modifier leurs habitudes de consommation d'énergie en conséquence; 3. mener des projets pilotes de tarification afin d'établir une structure tarifaire optimale; 4. amener les entreprises qui consomment peu d'électricité à discuter de leurs préoccupations relatives à la tarification; 5. s'employer avec le gouvernement à réduire les obstacles réglementaires qui limitent la capacité de la CEO à modifier les périodes de tarification FHC et la répartition de l'ajustement global. <p>La CEO a déjà intégré les nouveaux objectifs à son plan de tarification (mesure 1). Elle est en train de mettre en oeuvre les quatre autres mesures. Par exemple, la CEO a lancé une demande de propositions afin d'engager un consultant qui l'aidera à remanier son site Web de manière à aider les consommateurs à mieux gérer leur consommation d'énergie en fonction des signaux de prix (mesure 2). La CEO a également engagé un expert internationalement reconnu pour l'aider à mener des projets pilotes qui lui permettront d'évaluer les options de tarification FHC (mesure 3). La CEO estimait qu'il lui faudrait environ de trois à cinq ans pour mettre pleinement en oeuvre les cinq mesures.</p>
<p>Recommandation 3 Que la CEO présente les derniers résultats de son programme d'étude de consommation au Comité permanent des comptes publics, notamment ceux sur :</p> <ul style="list-style-type: none"> • la sensibilisation des abonnés à la tarification FHC; • les effets de la tarification FHC sur la consommation des abonnés. <p>État : Des renseignements ont été fournis.</p>	<p>La CEO a commandé une étude sur la sensibilisation des consommateurs aux tarifs FHC. Les principales constatations de l'étude, terminée en janvier 2015, étaient les suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> • les consommateurs sont modérément conscients de la tarification FHC; • les particuliers et les entreprises comprennent mal le réseau d'électricité de l'Ontario; • de nombreux consommateurs ne comprennent pas leurs factures d'électricité; • à part le nom des périodes de tarification FHC, les consommateurs connaissent peu de choses sur le système de tarification; • il est possible que même les consommateurs conscients des tarifs FHC ne comprennent pas le fonctionnement du système ni les comportements nécessaires pour réduire leurs factures d'électricité. <p>La CEO a également commandé un examen afin de connaître la réaction des consommateurs à la tarification FHC en vigueur en Ontario. Les principales constatations du rapport de décembre 2014 incluaient ce qui suit :</p> <ul style="list-style-type: none"> • les économies mensuelles perçues ou réelles découlant du changement des comportements de consommation pourraient ne pas être suffisantes pour encourager les consommateurs à modifier leurs habitudes de façon soutenue; • les comportements requis pour transférer la consommation des heures de pointe aux heures hors pointe sont perçus comme chronophages et trop complexes; • les comportements automatiques ou routiniers sont difficiles à changer. Il se peut que même les abonnés qui comprennent les tarifs FHC et qui ont l'intention de modifier leurs habitudes de consommation ne le fassent pas parce que cela est trop compliqué.

Recommandations du Comité	État détaillé
<p>Recommandation 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. État : Des renseignements ont été fournis.</p>	<p>La CEO a identifié certaines façons d'améliorer la structure et la présentation des factures des clients. D'ici octobre 2018, la CEO entend formuler des recommandations sur les façons de rendre les factures d'électricité plus faciles à comprendre. La CEO entend également effectuer diverses expériences et évaluer des mécanismes, c'est-à-dire :</p> <ul style="list-style-type: none"> • renommer les périodes de tarification FHC; • remanier la présentation visuelle des périodes de tarification FHC; • modifier la présentation globale de la facture d'électricité; • fournir de meilleurs renseignements sur les différents appareils électroménagers, comme la quantité d'électricité consommée par l'appareil, le coût de cette électricité et comment gérer l'utilisation des appareils et les coûts associés en fonction des tarifs FHC. <p>La CEO a une capacité limitée d'appliquer des changements aux factures d'électricité des petits consommateurs parce qu'ils sont régis par la réglementation de l'Ontario. La CEO entend utiliser les résultats des projets pilotes mentionnés précédemment pour élaborer des recommandations de changements aux factures d'électricité. La CEO a également engagé des discussions avec son nouveau groupe-témoin de consommateurs afin de recueillir ses commentaires sur les façons possibles de rendre les factures d'électricité plus faciles à comprendre.</p>
<p>Recommandation 5 Que la CEO présente les conclusions de son examen des plaintes des abonnés d'Hydro One au Comité permanent des comptes publics. État : Des renseignements ont été fournis.</p>	<p>La CEO a indiqué que la hausse du nombre de plaintes des consommateurs au sujet d'Hydro One était attribuable aux problèmes de facturation découlant du nouveau système d'information sur les clients d'Hydro One et de son réseau de compteurs.</p> <p>La CEO exigeait d'Hydro One qu'elle élabore des plans et prenne des mesures correctives pour régler les problèmes techniques liés à son système de facturation et au réseau de compteurs intelligents. Hydro One devait également répondre à toutes les plaintes dans un délai de 10 jours ouvrables au lieu de la période standard précédente de 21 jours. La CEO a donné pour instruction à Hydro One d'arrêter toutes les activités de collecte en cas de plainte touchant l'exactitude des factures, y compris les frais pour paiement tardif et les déconnexions, et de cesser de confier ces comptes à des agences de recouvrement.</p> <p>La CEO rencontre Hydro One toutes les deux semaines pour s'assurer que la société se conforme aux exigences susmentionnées. La CEO a indiqué que Hydro One avait repris ses activités de collecte habituelles au milieu de 2015.</p>

Recommandations du Comité	État détaillé
<p>Recommandation 6 Que le Ministère présente au Comité permanent des comptes publics :</p> <ul style="list-style-type: none"> les résultats du dossier d'analyse sur les coûts, les avantages et les aspects de la mise en oeuvre pour faciliter l'accès aux données sur la consommation d'électricité; État : Pleinement mise en oeuvre. les efforts déployés pour réduire le dédoublement des coûts de traitement des données des compteurs intelligents. État : Peu ou pas de progrès. 	<p>Le 15 octobre 2015, à la demande du Ministère, la SIERE (de concert avec l'Advanced Energy Center) a préparé une analyse de rentabilité pour un projet qui autoriserait l'accès aux données sur la consommation d'électricité afin d'aider le Ministère à prendre des décisions éclairées sur la politique énergétique, la planification des infrastructures et les programmes de conservation. Selon l'analyse de rentabilité, les avantages potentiels du nouveau projet de données l'emporteront sur les coûts potentiels. L'analyse de rentabilité incluait également un plan de mise en oeuvre qui soulignait plusieurs facteurs à prendre en considération, notamment les moyens à prendre pour protéger la confidentialité et assurer la sécurité des données sur les clients. Cependant, au moment du présent suivi, le Ministère avait suspendu la mise en oeuvre jusqu'à ce que la SIERE finisse de travailler sur le système de données provincial afin de recueillir d'autres renseignements, comme le code postal et les données sur le changement en matière d'occupation de façon non personnelle.</p> <p>Nous avons constaté que le Ministère avait fait peu de progrès dans la réduction du dédoublement des coûts de traitement des données des compteurs intelligents. Plus précisément, le Ministère n'a pas pu nous assurer que les abonnés ne payaient pas les frais du dédoublement. Le Ministère a indiqué que la SIERE possède le pouvoir exclusif d'offrir des services de validation, d'estimation et d'édition des données des compteurs intelligents. Si les sociétés de distribution locales dédoublent les fonctions des centres de données provinciaux, ils vont à l'encontre de la réglementation gouvernementale. Nous avons remarqué qu'une grande société de distribution locale servant environ 700 000 clients équipés de compteurs intelligents (la même société que nous avons identifiée dans notre <i>Rapport annuel 2014</i>) ne transmettait pas de données au centre de données provincial, mais que ses clients payaient toujours les frais mensuels de 79 ¢ associés aux compteurs intelligents qui sont censés couvrir les coûts du traitement des données par le centre de données provincial. Cette société a obtenu l'autorisation de la CEO de s'intégrer complètement au centre de données provincial et a convenu de commencer à faire traiter ses factures FHC par le centre de données provincial d'ici septembre 2017, mais nous avons constaté que le montant recueilli auprès de ses abonnés pour le centre de données provincial que la société n'a pas encore commencé à utiliser totalisait 20,9 millions de dollars au milieu de 2016 (par rapport à 7,7 millions au moment de notre audit de 2014).</p>
<p>Recommandation 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. État : Pleinement mise en oeuvre.</p>	<p>La SIERE a fourni la liste de fonctions demandée au Comité permanent des comptes publics. Selon le Règlement de l'Ontario 393/07, la SIERE a les pouvoirs suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> recueillir, gérer et stocker les données des compteurs; exercer des activités de validation, d'estimation et de modification pour repérer les données manquantes ou inexactes des compteurs et les ajouter ou les corriger, selon le cas; exploiter une ou plusieurs bases de données afin de faciliter la collecte, la gestion, le stockage et la récupération des données des compteurs; préparer les données que les sociétés de distribution pourront utiliser pour envoyer des factures à leurs abonnés.

Recommandations du Comité	État détaillé
<p>Recommandation 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. État : Des renseignements ont été fournis.</p>	<p>La SIERE et le commissaire à l'information et à la protection de la vie privée de l'Ontario ont élaboré conjointement un cadre de sécurité et de protection de la vie privée pour le centre de données provincial. Ce cadre prévoit des mesures pour que seuls les utilisateurs des sociétés de distribution locales et leurs fournisseurs tiers autorisés puissent accéder aux données des compteurs intelligents.</p> <p>En novembre 2015, la SIERE a reçu son sixième audit favorable annuel consécutif. L'audit a été effectué par un cabinet indépendant de l'extérieur, qui a examiné les opérations, les processus et les procédures de gestion et de stockage des données des compteurs. L'audit a confirmé que des contrôles appropriés sont en place à la SIERE. Le rapport d'audit indiquait aussi les contrôles que les sociétés de distribution locales devraient mettre en place pour prévenir et détecter tout accès non autorisé aux données des compteurs intelligents.</p> <p>La SIERE a récemment pris les nouvelles mesures suivantes pour aider les sociétés de distribution locales à gérer l'accès de leurs utilisateurs au centre de données provincial :</p> <ul style="list-style-type: none"> • les sociétés de distribution doivent répondre à une question de sécurité qu'elles ont créée au préalable lorsqu'elles demandent à la SIERE d'autoriser un nouvel utilisateur à accéder au centre de données provincial; • les sociétés de distribution doivent examiner les comptes de leurs utilisateurs chaque année et aviser la SIERE de tout changement requis en temps opportun; • La SIERE a offert deux webinaires afin d'informer les sociétés de distribution de leur responsabilité d'établir des contrôles de sécurité internes qui complètent ses propres contrôles. Bien qu'il y ait eu seulement 14 participants, les webinaires ont été enregistrés, et les sociétés de distribution locales peuvent y accéder à tout moment en passant par le centre d'information en ligne sécurisé de l'entité responsable des compteurs intelligents.