

Division des politiques et des services de protection du consommateur

(Suivi des vérifications de l'optimisation des ressources, section 3.04 du *Rapport annuel 2003*)

Contexte

La Division des politiques et des services de protection du consommateur (la Division), du ministère des Services aux consommateurs et aux entreprises, a pour mandat de surveiller les pratiques commerciales et autres sur le marché ontarien. La Direction des normes et des services relatifs au marché, qui compte pour environ les deux tiers des dépenses de la Division, administre diverses lois liées à la protection des consommateurs et aux permis d'entreprise. Elle assure des services d'enregistrement et de délivrance de permis pour un certain nombre d'industries, traite les plaintes des consommateurs, inspecte les entreprises afin d'assurer leur conformité aux lois sur la protection des consommateurs et fait enquête sur les infractions présumées.

Depuis 1997, le ministère a délégué à huit autorités administratives (ou partenariats administratifs), l'application de plusieurs lois touchant la protection des consommateurs et la sécurité du public dans des secteurs tels que les attractions, les chaudières, les ascenseurs, les hydrocarbures,

l'électricité et les garanties des logements neufs.

Ces autorités administratives sont des sociétés sans but lucratif qui exercent les fonctions quotidiennes requises pour assurer la sécurité du public et la protection des consommateurs en réglementant et surveillant les pratiques en vigueur dans leur secteur. Le ministère est néanmoins comptable des résultats de leurs activités aux plans de la protection des consommateurs et du public. La Direction de la liaison sectorielle de la Division est chargée de surveiller ces huit autorités administratives.

Au cours de l'exercice 2004-2005, la Division comptait environ 94 employés (100 employés en 2002-2003) et ses dépenses de fonctionnement s'élevaient à environ 9 millions de dollars (environ 10 millions en 2002-2003)

En 2003, nous avons constaté que la Direction des normes et des services relatifs au marché (la Direction) n'avait pas déployé ses ressources en matière d'inspection en se basant sur une évaluation des risques ou sur le nombre de plaintes reçues. Par exemple, malgré les quelque 4 000 plaintes et demandes de renseignements reçues en 2001-2002 à propos des pratiques des agences

de recouvrement, soit plus que sur n'importe quel autre sujet, la Direction a mené moins de 10 inspections dans ce secteur. En revanche, elle a consacré plus de 95 % de ses ressources à l'inspection des théâtres et des détaillants de vidéos, qui avaient fait l'objet de seulement 8 plaintes. La Direction a mené ainsi près de 1 600 inspections afin de vérifier si les détaillants de vidéos étaient titulaires d'un permis valide et si leurs vidéos pour adultes portaient des étiquettes de classification appropriées.

Nous en sommes également arrivés à la conclusion que le ministère n'a pas surveillé valablement les comptes en fiducie des cimetières afin de s'assurer si les dépôts provenant de la vente de concessions étaient suffisants pour prendre en compte le coût de l'entretien des cimetières. De plus, les résultats de ses activités de réglementation n'ont pas été adéquatement saisis par le système d'information de gestion du ministère.

En ce qui concerne les autorités administratives, nous avons noté ce qui suit :

- Le ministère ne s'est pas assuré que les données produites par les autorités administratives sur les résultats de leurs activités – dont le nombre d'incidents liés à la sécurité et le nombre de blessures graves – étaient fiables.
- Le ministère n'a pas déterminé si les mesures d'exécution prises par les autorités administratives à la suite des infractions relevées étaient suffisantes et appropriées.
- Le ministère a été incapable d'obtenir, sur les résultats et les activités du Régime de garanties des logements neufs de l'Ontario (désormais appelé Tarion Warranty Corporation), des informations suffisantes pour déterminer si les nouveaux propriétaires jouissaient d'une protection adéquate.

Nous avons recommandé un certain nombre d'améliorations et le ministère s'était engagé à prendre des mesures en réponse à nos préoccupations.

État actuel des recommandations

D'après les renseignements obtenus du ministère des Services aux consommateurs et aux entreprises, des progrès ont été réalisés dans la mise en œuvre des recommandations formulées dans le *Rapport annuel 2003*. Nous présentons ci-dessous l'état actuel des mesures prises en réponse à chacune de nos recommandations.

DIRECTION DES NORMES ET DES SERVICES RELATIFS AU MARCHÉ

Suivi des plaintes des consommateurs

Recommandation

Pour protéger le public de façon adéquate, le ministère doit répartir ses ressources en matière d'inspection en se basant sur une évaluation systématique des risques et sur le nombre de plaintes reçues à propos de chacune des industries surveillées.

Le ministère doit également veiller à ce que les professionnels sans scrupules soient retirés du marché en temps opportun pour protéger les consommateurs et le public contre les possibilités de pertes et d'abus.

État actuel

Le ministère n'avait pas encore réalisé une analyse à jour des risques et il n'avait pas non plus déployé ses ressources en matière d'inspection d'après le nombre de plaintes reçues. Néanmoins, à titre de mesure temporaire, le ministère a suivi la recommandation d'un consultant au sujet du déploiement arbitraire de ses ressources d'inspection proactives de façon égale entre les sections de recouvrement de la dette, des cimetières et des théâtres.

De janvier 2004 à mars 2005, le ministère a retenu les services d'un enquêteur qui a passé en revue les plaintes contre les agences de recouvrement afin de déterminer les professionnels sans scrupules dont l'exclusion du marché devrait être

envisagée. Le ministère a indiqué que suite à cet examen, on a pris de mesures administratives de façon davantage opportune afin d'avertir les professionnels sans scrupules et de retirer leur permis. On n'a ainsi eu besoin, en moyenne, que de plusieurs mois, plutôt que des deux années et plus qui étaient nécessaires au moment de notre vérification, pour retirer le permis à un professionnel sans scrupules. Le ministère nous a indiqué qu'à partir du mois d'août 2005, date à laquelle le contrat conclu avec l'enquêteur devait se terminer, la Section de la conformité et des services aux consommateurs et le Bureau des enquêtes du ministère s'acquitteraient de la responsabilité de faire enquête au sujet des accusations en instance et de prendre les mesures proposées à l'endroit des agences de recouvrement.

Surveillance des comptes en fiducie des cimetières

Recommandation

Pour se conformer aux exigences législatives applicables aux cimetières en Ontario et veiller à ce qu'il y ait suffisamment de fonds pour l'entretien des cimetières, le ministère doit s'assurer :

- que les dossiers d'enregistrement des cimetières sont complets et que tous les propriétaires produisent des déclarations annuelles dans les délais prescrits;
- que son personnel vérifie, en temps opportun, le solde des comptes en fiducie établis pour l'entretien des cimetières.

État actuel

Les cimetières doivent présenter des rapports annuels sur l'entretien, dans les trois mois suivant la fin de l'exercice, et présenter également des états financiers vérifiés si le solde de leurs comptes en fiducie est supérieur à 500 000 \$ dans les six mois suivant la fin de l'exercice. En mai 2005, la plupart des cimetières avaient produit le rapport annuel exigé pour 2003, mais près de 570 cimetières, soit

21 %, ne l'avaient pas fait; un suivi est fait à cet égard.

Des 119 cimetières dont le solde des comptes en fiducie était supérieur à 500 000 \$, 64 (soit 54 %) n'avaient pas remis leurs états financiers vérifiés pour 2003, tel qu'exigé. Le ministère a indiqué qu'aucun avis et aucune ordonnance d'inspection n'avait été transmis aux propriétaires de ces cimetières.

Selon le ministère, le personnel se sert du système de suivi du ministère pour vérifier le solde des comptes en fiducie, en comparant et en rapprochant les déclarations annuelles produites par les propriétaires des cimetières et celles reçues des fiduciaires externes. Le ministère nous a également informé que son système de suivi a été modifié afin qu'il indique l'état du solde des comptes en fiducie et qu'on se sert de ce système pour produire un rapport sur les déclarations annuelles en souffrance.

Mesure et compte rendu de l'efficacité

Recommandation

Pour accroître la capacité de la direction à déterminer et à indiquer dans quelle mesure il aide à assurer la protection des consommateurs et la sécurité du public, le ministère doit :

- utiliser son système d'information de gestion pour cerner et analyser les résultats de ses activités et améliorer son efficacité et en rendre compte;
- mener des sondages appropriés sur la satisfaction des clients à l'égard du traitement des plaintes adressées par téléphone et par écrit.

État actuel

Le ministère nous a signalé deux améliorations qui ont été apportées à l'enregistrement des résultats d'inspection. Tout d'abord, on a adjoint une zone des résultats au système de suivi afin de saisir les mesures prises après les visites d'inspection axées sur les situations non réglementaires ou non conformes aux permis octroyés. Ensuite, on a ajouté

une zone de suivi au système afin de vérifier la mesure prise par la Division après l'inspection.

Le ministère a fait appel à un tiers chargé de réaliser des sondages auprès des consommateurs qui communiquent avec son Bureau des services aux consommateurs. Selon le ministère, ces sondages ont révélé que 97 % des appelants étaient satisfaits des services reçus.

PARTENARIATS ADMINISTRATIFS

Commission des normes techniques et de la sécurité

Recommandation

Pour mieux protéger la sécurité publique, le ministère doit améliorer sa surveillance des autorités administratives investies des pouvoirs délégués (autorités administratives) :

- en s'assurant que les résultats déclarés par les autorités administratives sont fiables;
- en surveillant les inspections, enquêtes, mesures d'exécution et autres activités des autorités administratives pour s'assurer qu'elles sont opportunes et qu'elles permettent d'atteindre les objectifs établis en matière de sécurité.

État actuel

Pour garantir la fiabilité des résultats déclarés, la Commission des normes techniques et de la sécurité (CNTS) et l'Office de la sécurité des installations électriques (OSIE) ont retenu les services d'un tiers chargé de vérifier les données sur la sécurité. La CNTS a conclu, en janvier 2005, un contrat avec un vérificateur externe qui devait valider les données figurant dans le rapport *State of Public Safety Report 2004* de la CNTS, qui devait être publié en août 2005. L'OSIE a conclu un contrat, en janvier 2004, avec un consultant afin que celui-ci vérifie les données présentées dans le *Rapport de 2003 sur la sécurité des installations électriques en Ontario (Rapport annuel sur la sécurité de 2003)* qui avait déjà été publié (le rapport annuel sur la sécurité de 2004 de l'OSIE devait être publié en septembre 2005).

Le ministère a indiqué avoir mis en oeuvre, depuis notre vérification, de nouvelles méthodes pour surveiller les activités des autorités administratives. Parmi ces méthodes figuraient des rapports améliorés sur le rendement des autorités administratives ainsi qu'un système de suivi des plaintes. Le ministère a précisé qu'il s'est engagé à passer en revue les rapports et à transmettre les résultats des analyses et des commentaires aux autorités.

Office de la sécurité des installations électriques

Recommandation

Afin d'aider à réduire le nombre de blessures graves liées à l'électricité et d'accidents mortels chez les électriciens, le ministère et l'Office de la sécurité des installations électriques doivent travailler avec d'autres intervenants à élaborer des normes de sécurité cohérentes pour la formation des électriciens travaillant en Ontario et pour la délivrance initiale et continue des permis d'exercice.

État actuel

Le projet de loi 70 modifiait la partie VIII de la *Loi de 1998 sur l'électricité* afin d'établir un cadre légal pour l'octroi, à l'échelle de la province, des permis aux entrepreneurs électriciens, aux maîtres-électriciens et aux électriciens membres des métiers de l'électricité officiels devant être administrés par l'Office de la sécurité des installations électriques. Le projet de loi a reçu la sanction royale en novembre 2004. Au moment de notre suivi, on était en train d'élaborer des règlements qui devaient être achevés à l'été 2005.

Conseil ontarien du commerce des véhicules automobiles

Recommandation

Pour protéger les intérêts des consommateurs de façon plus rentable, le ministère doit travailler avec le Conseil ontarien du commerce des véhicules automobiles

à accroître l'efficacité de la protection des consommateurs par la réglementation de la réparation des véhicules automobiles.

État actuel

Avant notre suivi, par le recours à une initiative appelée Partenariat stratégique sur la réparation des véhicules automobiles, la Direction des normes et des services relatifs au marché du ministère avait discuté de la possibilité d'une inspection réalisée en collaboration avec les deux autres ministères (Environnement et Travail) qui inspectent les ateliers de réparation de véhicules automobiles pour leur propre compte (par exemple, afin de vérifier la conformité avec les exigences du Programme d'assainissement de l'air, de la santé et la sécurité au travail et de la reconnaissance professionnelle des mécaniciens). Le partenariat proposé avait pour but de mettre en commun et de préserver les ressources, de réduire le fardeau réglementaire imposé aux entreprises et de mettre l'accent sur les transgresseurs chroniques. Au moment de notre suivi, le ministère a indiqué qu'en collaboration avec les autres ministères, il s'attaquait à des questions touchant la mise en commun de l'information. De plus, il tenait des consultations avec le Conseil ontarien du commerce des véhicules automobiles au sujet de la façon d'améliorer l'efficacité de la réparation des véhicules automobiles.

Régime de garanties des logements neufs de l'Ontario

Recommandation

Le ministère doit s'assurer que de meilleurs mécanismes de responsabilisation sont en place pour protéger les consommateurs qui achètent des logements neufs en Ontario.

État actuel

Suite à notre vérification de 2003, le Régime de garanties des logements neufs de l'Ontario a été modifié et relève désormais de la Tarion Warranty Corporation. En 2003, un document de responsa-

bilité administrative a été signé par la Tarion Warranty Corporation et le ministère : ce document établissait les exigences officielles en matière de rapports et définissait les rôles et les responsabilités de chaque partie. De plus, le ministère a indiqué que grâce à ses efforts de négociation, on a changé les règlements administratifs de Tarion, de sorte que quatre personnes désignées par le gouvernement puissent siéger au conseil d'administration de la société. En mars 2005, 4 personnes nommées par le ministère siégeaient au sein du conseil d'administration, qui comptait au total 17 membres.

Gestion et responsabilisation des autorités administratives

Recommandation

Pour mieux protéger les consommateurs et le public, le ministère doit renforcer ses ententes de gestion et de responsabilisation avec les autorités administratives investies des pouvoirs délégués (autorités administratives) :

- *en concluant des ententes avec les autorités administratives en temps opportun;*
- *en assurant une représentation équitable et équilibrée du gouvernement, des consommateurs et du public au sein du conseil d'administration des autorités administratives;*
- *en veillant à ce que les ressources affectées à la surveillance des autorités administratives soient suffisantes;*
- *en s'assurant que les autorités administratives se conforment aux exigences en matière de rapports et de rendement en temps opportun.*

État actuel

Au moment de notre suivi, le ministère avait mis à jour les ententes administratives conclues avec six des huit autorités administratives avec lesquelles il avait déjà négocié des ententes de la sorte huit ans auparavant. En ce qui concerne les deux autres autorités administratives :

- Un document de responsabilité administrative se rapportant au Régime de garanties des logements neufs de l'Ontario (il s'agit désormais de « Tarion ») a été signé par le ministère, établissant les exigences officielles en matière de rapports et définissant les rôles et les responsabilités de chaque partie.
- La *Loi de 2002 sur les services funéraires et les services d'enterrement et de crémation*, qui se rapporte au Conseil des services funéraires, a reçu la sanction royale le 13 décembre 2002. Précisons cependant que les règlements relevant de la *Loi*, qui sont nécessaires à son application, n'avaient pas encore été achevés au moment de notre suivi. Le ministère a indiqué qu'il compte collaborer avec le Conseil afin d'établir une entente administrative, une fois les règlements en vigueur.

Le ministère dispose de l'autorité législative de nommer la moitié des membres du conseil d'administration des autorités administratives. L'an dernier, le ministère a modifié la composition des conseils d'administration de la Commission des normes techniques et de la sécurité et de la Tarion Warranty Corporation afin d'augmenter le nombre de personnes désignées par le ministère. En mars 2005, le pourcentage des personnes nommées par le ministère siégeant au sein du conseil d'administration des huit autorités administratives est passé de 22 % à 38 %. De plus, le ministère suit de près le processus de nomination des représentants du ministère ainsi que la participation de ces personnes aux réunions des conseils d'administration.

On a confié à la Direction de la liaison sectorielle du ministère la responsabilité de surveiller le rendement des autorités administratives. Le ministère nous a indiqué qu'il a passé en revue les ressources affectées par la Direction à cette tâche et qu'il a embauché du personnel supplémentaire. De plus, en réaction aux recommandations de la vérification interne, la Section de la conformité et des services aux consommateurs du ministère a accepté la responsabilité du traitement des demandes de renseignements et des plaintes des consommateurs se rapportant aux autorités administratives. Ce changement a permis au personnel de la Direction de la liaison sectorielle de se concentrer davantage sur la surveillance du rendement des autorités administratives. On n'oriente les consommateurs vers la Direction de la liaison sectorielle que si le traitement de la demande de renseignements ou de la plainte exige des compétences techniques spéciales ou un savoir-faire particulier en matière de gouvernance et de responsabilisation.

Le ministère a élaboré un système de suivi des rapports annuels pour l'ensemble du ministère afin de surveiller le processus de présentation de rapports à partir du moment où le rapport préliminaire est reçu jusqu'au moment où il est déposé à l'Assemblée législative. Le ministère a également amélioré son suivi des statistiques en matière de rendement des autorités administratives afin de veiller à ce qu'elles lui présentent, en temps opportun, des rapports trimestriels.