

# Chapitre 1

## Section 1.11

Ministère des Services au public et aux entreprises

Suivi de la vérification de l'optimisation  
des ressources de 2020 :

### Office de la sécurité des installations électriques

#### 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	Ne s'applique plus
Recommandation 1	3	3				
Recommandation 2	3	3				
Recommandation 3	3	2		1		
Recommandation 4	1	1				
Recommandation 5	2	2				
Recommandation 6	2		2			
Recommandation 7	3	3				
Recommandation 8	3	3				
Recommandation 9	1	1				
Recommandation 10	1	1				
Recommandation 11	2	1				1
Recommandation 12	3	1	2			
Recommandation 13	1		1			
Recommandation 14	2	2				
Recommandation 15	2	1	1			
Recommandation 16	1	1				
Recommandation 17	2		2			
Recommandation 18	1		1			
Recommandation 19	2	2				
Recommandation 20	3	3				
Recommandation 21	1	1				
Recommandation 22	1	1				
Recommandation 23	3	3				
Recommandation 24	1	1				
Recommandation 25	3		3			
<b>Total</b>	<b>50</b>	<b>36</b>	<b>12</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>1</b>
<b>%</b>	<b>100</b>	<b>72</b>	<b>24</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>2</b>

## Conclusion globale

Le 30 septembre 2022, l'Office de la sécurité des installations électriques (OSIE) et le ministère des Services au public et aux entreprises (anciennement le ministère des Services gouvernementaux et des Services aux consommateurs) avaient pleinement mis en oeuvre 72 % des mesures que nous avons recommandées dans notre Rapport annuel 2022. L'OSIE et le Ministère avaient fait des progrès dans la mise en oeuvre de 24 % des mesures recommandées.

L'OSIE avait pleinement mis en oeuvre certaines recommandations comme celle d'élaborer davantage son approche d'inspection axée sur le risque afin qu'elle entraîne une réduction du nombre d'inspections d'installations à faible risque et une augmentation du nombre d'inspections d'installations à risque élevé; L'OSIE a revu son barème des frais et réduit de 34 % (soit de 189 \$ à 124 \$) les frais d'inspection des installations liées à des rénovations résidentielles, lesquelles constituent le type d'installations présentant le risque le plus élevé signalé par les propriétaires. Les frais élevés peuvent dissuader les propriétaires de demander une inspection et faire en sorte que l'OSIE ne soit pas en mesure d'atteindre son objectif d'améliorer la sécurité pour le public. L'OSIE a mis en oeuvre un certain nombre d'initiatives pour réduire ses frais de fonctionnement. Depuis février 2021, afin de réduire les frais de déplacement et de repas, le personnel de l'OSIE n'est plus autorisé à acheter des repas pour les membres des communautés d'intervenants qu'il réglemente, notamment les entrepreneurs en électricité autorisés. L'OSIE a également mis en oeuvre un processus officiel d'inspection à distance qui lui permet de réduire ses frais de déplacement. Il a élaboré des normes d'inspection et des listes de contrôle et mis ces documents à la disposition du public sur son site Web. L'OSIE a également établi une nouvelle politique pour informer ses inspecteurs lorsque des inspections de suivi doivent être effectuées. Le Ministère a collaboré avec l'OSIE pour évaluer la pertinence de son programme d'inspection générale. Le programme d'inspection générale de

l'OSIE a été abandonné en avril 2022 afin de s'assurer que les inspections générales, que l'OSIE n'est pas tenu d'effectuer en vertu de la loi, n'entravent pas l'exécution des inspections réglementaires. L'OSIE a divulgué publiquement la rémunération des membres de son conseil d'administration. Par ailleurs, 24 autres pour cent des recommandations sont en voie d'être mises en oeuvre, notamment l'introduction d'un nouvel outil d'établissement des horaires pour s'assurer que les inspecteurs disposent du temps nécessaire pour effectuer comme il se doit toutes les inspections qui leur sont confiées et réduire le nombre d'inspections reportées.

Toutefois, en raison du calendrier des négociations syndicales, l'OSIE a fait peu de progrès à l'égard d'une des recommandations (2 %), à savoir de négocier avec le syndicat représentant les inspecteurs afin d'harmoniser davantage sa politique de remboursement avec la Directive sur les frais de déplacement, de repas et d'accueil du gouvernement de l'Ontario pour permettre le remboursement des frais de repas. L'OSIE nous a informés que la prochaine ronde de négociations aura lieu en 2023. L'OSIE collaborera avec le syndicat à l'exécution d'un examen des politiques de remboursement. L'une des recommandations ne s'applique plus.

L'état des mesures prises en réponse à chacune de nos recommandations est exposé ci-après.

## Contexte

L'Office de la sécurité des installations électriques (OSIE) a été créé en 1999 et il a pour mandat d'améliorer la sécurité des installations électriques publiques en Ontario. En Ontario, il est illégal d'effectuer des installations électriques sans en informer l'OSIE. Seuls les entrepreneurs en électricité autorisés peuvent effectuer des installations pour le public, à deux exceptions près : les propriétaires peuvent effectuer des installations dans leur propre maison, et un propriétaire ou un employé peut effectuer des installations dans un établissement industriel ou une exploitation agricole.

Dans le cadre de son mandat, l'OSIE délivre également des permis aux entrepreneurs en électricité et aux maîtres-électriciens, enquête sur les installations électriques illégales et intente des poursuites.

L'OSIE se finance à même les frais qu'il facture pour ses inspections et ses autres services prescrits par la loi; il ne reçoit aucun financement gouvernemental. Le ministère des Services au public et aux entreprises (anciennement le ministère des Services gouvernementaux et des Services aux consommateurs) est chargé de surveiller l'OSIE. L'OSIE compte environ 530 employés et est syndiqué.

Dans l'ensemble, en 2020, nous avons constaté que la sécurité des installations électriques en Ontario s'était améliorée au cours des 10 dernières années; toutefois, l'OSIE ne fonctionnait pas de façon efficace et rentable. Par exemple, l'OSIE effectuait de nombreuses inspections inutiles et, pendant de nombreuses années, il n'a pas adopté de technologie qui aurait pu rendre son processus d'inspection moins onéreux.

Nous avons également constaté que les activités de l'OSIE ne permettaient pas d'assurer pleinement la sécurité des installations électriques pour le public. Par exemple, jusqu'à ce que nous informions l'OSIE que son système informatique (qui assure le suivi des installations électriques non sécuritaires) affichait des renseignements inexacts, il ne savait pas que ses inspecteurs ne faisaient pas de suivi de milliers d'installations électriques non sécuritaires inspectées.

Nous avons notamment observé ce qui suit :

- L'OSIE effectuait des inspections inutiles qui ne contribuaient pas à améliorer la sécurité publique. En 2011, l'OSIE a cherché à mettre en oeuvre une approche d'inspection axée sur le risque. Une telle approche lui aurait permis de se concentrer sur les installations à risque élevé et de réduire le nombre d'inspections sans compromettre la sécurité des installations électriques pour le public. Selon notre expert, de nombreuses installations simples et courantes, particulièrement celles effectuées par des entrepreneurs chevronnés, ne nécessitaient pas d'inspection pour être jugées sécuritaires. L'OSIE n'avait toutefois pas adopté cette approche en

2011 parce qu'il n'avait pas réussi à négocier avec le syndicat qui représente ses inspecteurs. Les inspecteurs ne l'avaient pas appuyé par crainte de perdre leur emploi. Le 6 juillet 2020, après avoir convenu de ne pas réduire son effectif, l'OSIE a mis en oeuvre une nouvelle approche d'inspection axée sur les risques visant à réduire ses inspections de 10 %. Toutefois, si l'on se fie au rendement antérieur, il n'y avait guère d'assurance que les inspecteurs accorderaient la priorité aux inspections à risque élevé. Nous avons également constaté qu'avant juillet 2020, l'OSIE avait effectué 11 % de ses inspections sans les avoir réellement exécutées. Essentiellement, l'OSIE ne réduisait pas le nombre d'inspections pour devenir plus efficace et continuait de mener le même nombre d'inspections afin de continuer de générer suffisamment de revenus pour financer son effectif et ses activités. Les dépenses au titre des salaires et des avantages sociaux servant à financer l'effectif avaient totalisé environ 90 millions de dollars en 2021-2022 (89 millions de dollars en 2019-2020). Les frais d'inspection représentaient 93,6 millions de dollars (90 millions de dollars en 2019-2020), ou 81 % des revenus totaux de l'OSIE tirés des frais (113,3 millions de dollars).

- L'OSIE pourrait utiliser la technologie pour réduire le coût de son processus d'inspection. Il est possible d'effectuer de nombreuses inspections d'installations électriques à distance en examinant des photos ou des vidéos des installations. Cela permet de réduire le temps de déplacement des inspecteurs et les coûts liés à l'utilisation de véhicules. L'OSIE a commencé officiellement à effectuer des inspections à distance en avril 2020, à titre temporaire, en raison de la pandémie de COVID-19. Nous avons constaté, à l'aide des données réelles sur la distance à parcourir déclarées par tous les inspecteurs de l'OSIE pour la période de 12 mois allant d'avril 2019 à mars 2020, qu'en moyenne, les inspecteurs passaient environ 30 % (2,5 heures) de leurs huit heures de travail quotidiennes en

voiture et parcouraient en moyenne 130 kilomètres entre les sites d'inspection.

- L'OSIE pourrait économiser de 300 000 \$ à 500 000 \$ par année environ s'il respectait la politique gouvernementale de remboursement des frais de repas. L'OSIE permet à ses inspecteurs de demander le remboursement des frais quotidiens de repas du midi lorsqu'ils effectuent des inspections sur place. L'OSIE n'avait pas suivi la politique de remboursement des frais de repas du gouvernement de l'Ontario, qui limite le remboursement des frais de repas du midi à 12,50 \$ (taxes et pourboires compris). Les inspecteurs étaient plutôt autorisés à dépenser un montant « raisonnable et approprié » pour le repas du midi, à leur discrétion. Au cours de l'exercice 2019-2020, ils ont dépensé en moyenne 20 \$ par repas du midi (taxes et pourboires compris), ce qui représente environ 4 800 \$ par inspecteur et un montant total de quelque 1,3 million de dollars. Plus de 80 % des 40 000 remboursements des frais de repas du midi en 2019-2020 dépassaient 12,50 \$. Nous avons estimé que si l'OSIE avait respecté la limite imposée par la politique de remboursement des frais de repas en 2019-2020, il aurait pu réduire ses coûts de 300 000 \$ à 500 000 \$ environ cette année-là.

## État des mesures prises en réponse aux recommandations

Nous avons effectué des travaux d'assurance entre mars 2022 et septembre 2022. Nous avons obtenu des observations écrites de l'Office de la sécurité des installations électriques et du ministère des Services au public et aux entreprises (anciennement le ministère des Services gouvernementaux et des Services aux consommateurs) nous informant qu'au 18 novembre 2022, ils nous avaient fournis une mise à jour complète de l'état des recommandations formulées dans notre audit réalisé deux ans auparavant.

## Inefficacités opérationnelles

### Recommandation 1

*Afin que ses ressources puissent être utilisées de façon plus efficace et efficiente en vue d'améliorer la sécurité des installations électriques pour le public, l'Office de la sécurité des installations électriques devrait :*

- *perfectionner et élaborer davantage sa nouvelle approche d'inspection axée sur le risque afin qu'elle entraîne une réduction du nombre d'inspections d'installations à faible risque et une augmentation du nombre d'inspections d'installations à risque élevé;*

**État : Pleinement mise en oeuvre.**

### Détails

Lors de notre audit de 2020, nous avons constaté que l'approche d'inspection de l'OSIE, depuis sa création, consistait à inspecter la plupart des installations électriques dont il est informé, sans accorder la priorité aux installations à risque élevé par rapport aux installations simples et courantes, ce qui ne constitue pas une utilisation efficace des ressources. À titre de comparaison, l'organisme de la Colombie-Britannique, Technical Safety BC, n'inspecte que 20 % des installations dont il est informé et utilise une approche fondée sur le risque depuis environ 15 ans. Au moment de notre audit, l'OSIE était en train de mettre en œuvre une nouvelle approche d'inspection fondée sur le risque qui mettrait l'accent sur les installations à risque élevé et réduirait le nombre d'inspections requises.

Lors de notre suivi, nous avons constaté que l'OSIE avait pleinement mis en œuvre une approche d'inspection fondée sur le risque en 2020 et qu'il inspectait les installations dont il était informé en fonction de leur risque. Le système de l'OSIE est programmé pour repérer les installations à risque élevé en tenant compte d'un certain nombre de facteurs comme le rendement antérieur de l'entrepreneur en électricité autorisé, l'emplacement et la complexité des installations, ainsi que d'autres facteurs.

- *établir une cible pour la réduction des inspections à faible risque et rendre compte publiquement de ses progrès par rapport à cette cible;*

**État : Pleinement mise en oeuvre.**

### Détails

Lors de notre audit de 2020, nous avons constaté que l'objectif de l'OSIE était de réduire son taux global d'inspection de 67 % à 57 % en diminuant le nombre d'inspections d'installations à faible risque dont il est informé.

Lors de notre suivi, nous avons constaté que l'OSIE avait fixé un objectif d'inspection de 20 % des installations à faible risque et qu'il avait également réduit son taux d'inspection global de 67 % à 54 %. Bien que le taux global d'inspection ait été réduit à 54 %, le taux d'inspection des installations à faible dont il est informé demeure supérieur à la cible de 20 % fixée. L'OSIE nous a informés que ses règles opérationnelles actuelles exigent que même certaines installations à faible risque fassent l'objet d'une inspection. Par exemple, le câblage d'une nouvelle maison est considéré comme une activité à faible risque, mais la pratique opérationnelle actuelle de l'OSIE exige que ses inspecteurs inspectent la maison au moins une fois avant qu'elle soit occupée. L'OSIE a mis en œuvre un processus de surveillance continue du taux d'inspection pour chacune de ses catégories de risque (faible, moyen et élevé). L'OSIE pourra s'appuyer sur ces taux pour réviser ses règles opérationnelles et recommander des rajustements afin de faciliter l'atteinte de la cible de 20 %. Nous avons également constaté que l'OSIE a commencé à rendre compte publiquement de son rendement par rapport à la cible pour chaque catégorie figurant sur son site Web depuis octobre 2022.

- effectuer ses inspections à distance, dans la mesure du possible et sans compromettre la sécurité des installations électriques pour le public.

État : Pleinement mise en œuvre.

### Détails

Lors de notre audit de 2020, nous avons constaté que presque toutes les inspections étaient effectuées au moyen d'observations en personne, une méthode d'inspection beaucoup moins efficace pour des installations plus simples. Des organismes semblables à l'OSIE en Colombie-Britannique, en Alberta, au Manitoba et dans les Territoires du Nord-Ouest utilisent depuis des années des photos et des vidéos pour inspecter

certaines installations (depuis aussi longtemps que 10 ans dans certains cas). Nous avons aussi constaté que l'OSIE pourrait réduire considérablement le montant payé pour les 310 véhicules qu'utilisent ses inspecteurs, qui s'élève actuellement à 4 millions de dollars, en effectuant des inspections à distance.

Lors de notre suivi, nous avons constaté que l'OSIE a mis en place des processus pour faciliter les inspections à distance et qu'il a effectué environ 20 000 inspections à distance entre le 1er avril 2021 et le 31 août 2021. Au début de chaque journée, le système informatique envoie à chaque inspecteur une liste d'avis de travaux électriques qu'il peut inspecter ce jour-là, chacun étant associé à une cote de risque. L'inspecteur peut effectuer l'inspection en personne ou à distance selon la complexité de l'installation et d'autres facteurs. Les photographies et les vidéos reçues dans le cadre des inspections à distance sont sauvegardées dans un dépôt central. L'OSIE est également en train de recueillir des renseignements sur les inspections à distance afin de peaufiner son processus d'inspection à distance.

### Recommandation 2

*Afin que les ressources de l'Office de la sécurité des installations électriques (OSIE) puissent être utilisées de façon efficace et efficiente en vue d'améliorer la sécurité des installations électriques pour le public, l'OSIE devrait :*

- passer en revue les frais qu'impose l'OSIE pour les inspections d'installations effectuées par des propriétaires afin de s'assurer que le public continue de se conformer aux lois sur la sécurité des installations électriques;

État : Pleinement mise en œuvre.

- revoir le modèle de tarification dans son ensemble pour déterminer les possibilités de réduction des frais;

État : Pleinement mise en œuvre.

### Détails

Lors de notre audit de 2020, nous avons toutefois constaté que l'OSIE imposait des frais d'inspection élevés pour les installations présentant les risques les

plus élevés, qui sont celles effectuées par les propriétaires eux-mêmes. Selon notre expert, les installations effectuées par les propriétaires, par opposition à celles effectuées par des entrepreneurs chevronnés, sont plus susceptibles d'être mal exécutées et d'être dangereuses. Notre audit avait révélé que les frais d'inspection facturés par l'OSIE pour ces installations étaient plus élevés – dans certains cas, plus de deux fois plus élevés – que ceux facturés aux entrepreneurs pour le même travail d'inspection. Cela peut dissuader les propriétaires de demander une inspection et faire en sorte que l'OSIE ne soit pas en mesure d'atteindre son objectif d'améliorer la sécurité pour le public.

Lors de notre suivi, nous avons constaté que l'OSIE a procédé à un examen de son barème de frais pour déterminer où les frais peuvent être réduits. L'OSIE a réduit de 34 % les frais d'inspection des installations liées à des rénovations résidentielles, qui constituent le type d'installations le plus souvent déclaré par le propriétaire, de 189 \$ à 124 \$. De même, l'OSIE a également réduit un certain nombre de frais liés à certaines installations courantes déclarées par des entrepreneurs en électricité autorisés. L'OSIE a également entrepris une analyse comparative entre différentes administrations afin de comparer les frais d'autorisation qu'il facture à ses inscrits, ainsi que les frais d'inspection qu'il facture aux entrepreneurs en électricité autorisés et aux propriétaires pour certaines installations électriques courantes comme la rénovation de cuisines, la rénovation de salles de bains et le nouveau câblage des maisons. Les frais d'autorisation et d'inspection de l'OSIE étaient en moyenne inférieurs à ceux de la Colombie-Britannique et de l'Alberta.

- *déterminer et mettre en oeuvre des changements pour rationaliser ses opérations et réduire les coûts opérationnels.*

**État : Pleinement mise en oeuvre.**

### Détails

En 2015, le Ministère avait engagé un consultant pour examiner les possibilités d'économies et de gains d'efficacité dans les huit organismes d'application délégués qu'il surveille. Le consultant avait constaté que l'OSIE était l'organisme d'application délégué

ayant les dépenses les plus importantes, principalement en raison du grand nombre d'employés syndiqués aux salaires élevés. Plus précisément, le consultant avait constaté qu'en 2013, parmi les huit organismes d'application, l'OSIE comptait le plus grand nombre d'employés à temps plein (445) et que, même s'il percevait les frais totaux les plus élevés (environ 94 millions de dollars), il affichait aussi les dépenses les plus importantes, une situation attribuable en majeure partie aux salaires et avantages sociaux. Lors de notre audit de 2020, nous avons constaté que l'OSIE demeurait l'organisme délégué le plus onéreux, avec 113,8 millions de dollars en dépenses, selon les états financiers de l'exercice 2018-2019.

Lors de notre suivi, nous avons constaté que l'OSIE avait pris un certain nombre d'initiatives pour réduire ses dépenses de fonctionnement. Afin de réduire ses dépenses liées aux déplacements et aux repas, l'OSIE a révisé sa politique sur le remboursement des repas afin de l'aligner de plus près sur la Directive sur les frais de déplacement, de repas et d'accueil du gouvernement de l'Ontario. L'OSIE a également mis en œuvre un processus formel d'inspection à distance, réduisant ainsi les frais de déplacement. De plus, en utilisant des solutions de travail à distance et des dispositions souples sur l'utilisation des bureaux, il a aussi pu réduire les frais d'administration liés aux locaux. L'OSIE a utilisé la technologie à distance pour tenir des réunions au lieu de réserver des locaux externes, lorsque cette solution s'y prêtait.

### Recommandation 3

*Afin que ses ressources puissent être utilisées de façon plus efficace et efficiente en vue d'améliorer la sécurité des installations électriques pour le public, et afin d'éviter tout conflit d'intérêts perçu ou réel, l'Office de la sécurité des installations électriques devrait :*

- *négocier avec le syndicat représentant les inspecteurs afin d'harmoniser davantage sa politique de remboursement avec la Directive sur les frais de déplacement, de repas et d'accueil du gouvernement de l'Ontario pour permettre le remboursement des frais de repas;*

**État : Peu ou pas de progrès.**

### Détails

Lors de notre audit de 2020, nous avons constaté que l'OSIE permettait à ses inspecteurs de demander le remboursement des frais quotidiens de repas du midi lorsqu'ils sont sur le terrain pour effectuer des inspections, peu importe le lieu où ils travaillent et la distance parcourue dans la journée. Nous avons constaté que les inspecteurs qui travaillent pour deux autres organismes d'application délégués n'étaient pas autorisés à demander le remboursement des frais de repas du midi lorsqu'ils se déplaçaient dans la région qui leur avait été assignée.

Lors de notre suivi, nous avons constaté que l'OSIE n'avait pas fait de progrès dans la mise en œuvre de cette recommandation, car le remboursement des repas est prévu dans la convention collective. L'OSIE nous a informés que la prochaine ronde de négociations aura lieu en 2023. L'OSIE collaborera avec le syndicat à l'examen des politiques de remboursement.

- *fournir le plus tôt possible à ses inspecteurs des conseils supplémentaires sur les frais de repas raisonnables; État : Pleinement mise en oeuvre.*
- *refuser de rembourser les repas que les inspecteurs prennent avec des entrepreneurs en électricité autorisés.*

**État : Pleinement mise en oeuvre.**

### Détails

Notre audit de 2020 avait révélé que l'OSIE ne respectait pas non plus la politique relative au remboursement des frais de repas du gouvernement de l'Ontario, qui prévoit des remboursements d'au plus 12,50 \$ (taxes et pourboires compris) pour les repas du midi. La politique de l'OSIE sur le remboursement des frais de repas permettait plutôt à ses inspecteurs de dépenser tout montant « raisonnable et approprié », à leur discrétion. Notre analyse avait révélé que plus de 80 % des 40 000 remboursements des frais de repas du midi en 2019-2020 dépassaient 12,50 \$. Nous avons constaté que les inspecteurs avaient dépensé en moyenne 20 \$ par repas du midi, ce qui représente environ 4 800 \$ par inspecteur et un montant total de quelque 1,3 million de dollars. Nous avons également constaté que certains inspecteurs avaient demandé

le remboursement des frais de repas du midi pour les entrepreneurs qu'ils inspectaient, et que des remboursements avaient été demandés relativement à des repas de célébration pour des groupes d'inspecteurs.

Lors de notre suivi, nous avons constaté que depuis février 2021, le personnel de l'OSIE n'est plus autorisé à acheter des repas pour les membres des communautés d'intervenants réglementées par l'OSIE, y compris les entrepreneurs en électricité autorisés. La politique révisée de l'OSIE exige que chaque employé paie son propre repas, documenté sur un reçu distinct, et demande ensuite le remboursement des frais, pour permettre à l'OSIE de suivre avec exactitude le coût moyen des repas des employés. En effectuant ce suivi, l'OSIE a pu déterminer que le coût moyen des frais de repas du midi s'élevait à 15,70 \$ par inspecteur. Les superviseurs reçoivent un rapport mensuel moyen des frais de repas pour chaque employé à des fins d'examen.

### Recommandation 4

*Afin de démontrer et de confirmer que l'Office de la sécurité des installations électriques mène ses activités de façon économique tout en améliorant la sécurité des installations électriques pour le public, celui-ci devrait mettre en oeuvre dans les plus brefs délais les changements nécessaires pour respecter toutes les exigences de la Directive en matière d'approvisionnement du gouvernement de l'Ontario.*

**État : Pleinement mise en oeuvre.**

### Détails

Lors de notre audit de 2020, nous avons constaté que les auditeurs internes du Ministère avaient examiné la conformité de l'OSIE aux politiques en matière d'approvisionnement du secteur public de l'Ontario en 2014 et avaient constaté qu'il ne les respectait pas entièrement. Près de six ans plus tard, nous avons constaté que l'OSIE n'avait toujours pas élaboré les lignes directrices requises sur la gestion des consultants et qu'il n'effectuait pas les évaluations du rendement de ses consultants requises.

Lors de notre suivi, nous avons constaté que l'OSIE a mis à jour ses politiques d'approvisionnement en mars 2021 afin d'y inclure des lignes directrices

relatives à l'évaluation des propositions, à l'évaluation du rendement des fournisseurs et à la documentation des problèmes relevés une fois les services obtenus.

## Inspections

### Recommandation 5

*Afin d'améliorer le processus d'inspection visant à assurer la sécurité des installations électriques pour le public et afin de confirmer que ses inspecteurs vérifient les installations conformément à sa nouvelle politique d'inspection axée sur le risque, l'Office de la sécurité des installations électriques devrait :*

- *mettre en place des contrôles pour éviter que les inspecteurs inspectent un trop grand nombre d'installations simples et un nombre insuffisant d'installations complexes;*

**État : Pleinement mise en oeuvre.**

### Détails

Lors de notre audit de 2020, nous avons constaté que l'OSIE avait inspecté un trop grand nombre d'installations électriques simples au lieu d'inspecter des installations plus complexes et à risque élevé. L'OSIE avait classé 483 000 des 860 000 avis reçus entre 2015 et 2019 dans la catégorie des installations simples. Les inspecteurs n'étaient donc tenus d'inspecter que 14 % (68 000) de ces installations, mais ils en avaient en fait inspecté 113 000. Autrement dit, les inspecteurs de l'OSIE avaient effectué 45 000 inspections de plus que nécessaire. Ce faisant, on avait inutilement consacré à l'inspection d'installations simples des ressources et du temps qui auraient pu être utilisés pour inspecter des installations plus complexes.

Lors de notre suivi, nous avons constaté que l'OSIE a mis en œuvre un nouveau programme d'inspection fondé sur le risque en 2020 pour s'assurer que ses inspecteurs inspectent une installation dont ils sont informés en fonction de son risque. Le système de l'OSIE est programmé pour repérer les installations à risque élevé en tenant compte d'un certain nombre de facteurs comme le rendement antérieur de l'entrepreneur en électricité autorisé, l'emplacement et la complexité des installations. Des taux de visite sur

place cibles ont été fixés pour chaque cote de risque et font l'objet d'une surveillance mensuelle par la direction. Un certain nombre de rapports de gestion sont créés pour permettre à l'OSIE de surveiller le taux d'inspection physique des sites à risque élevé, moyen et faible.

- *cesser de délivrer des certificats d'inspection pour les installations qui nécessitent une visite sur place, mais qui ne sont pas inspectées.*

**État : Pleinement mise en oeuvre.**

### Détails

Lors de notre audit de 2020, nous avons constaté que les inspecteurs délivraient des certificats d'inspection pour certaines installations sans visiter le site et sans effectuer d'inspection visuelle. Dans le cadre de notre examen des dossiers d'inspection pour la période comprise entre 2014-2015 et 2018-2019, nous avons observé que l'OSIE avait délivré des certificats d'inspection pour environ 133 000 installations non inspectées (soit pour 11 % des quelque 1,2 million d'installations dont il avait été avisé), mais qui nécessitaient au moins une visite sur place selon l'OSIE. L'OSIE avait perçu des frais totaux d'environ 17 millions de dollars pour ces installations non visitées.

Lors de notre suivi, nous avons constaté que l'OSIE a révisé son processus opérationnel pour cesser de délivrer des certificats d'inspection pour les installations qui ne sont pas inspectées. Selon le nouveau processus, l'OSIE délivre un « certificat d'acceptation » au lieu d'un « certificat d'inspection » dans le cas des installations que l'OSIE juge à faible risque et qui ne sont pas inspectées physiquement. Un certain nombre de rapports de gestion ont été créés pour permettre à l'OSIE de surveiller les installations à risque élevé et moyen qui font l'objet du nombre requis d'inspections physiques avant la délivrance d'un « certificat d'inspection ».

### Recommandation 6

*Afin d'aider à maintenir la sécurité des installations électriques pour le public au moyen d'inspections minutieuses et uniformes des installations, l'Office de la sécurité des installations électriques devrait :*



- *modifier son processus d'établissement du calendrier des inspections pour s'assurer que ses inspecteurs disposent du temps nécessaire pour effectuer comme il se doit toutes les inspections qui leur sont confiées et réduire le nombre d'inspections requises reportées à la suite d'annulations;*

**État : En voie de mise en oeuvre d'ici décembre 2023.**

### Détails

Lors de notre audit de 2020, nous avons constaté que l'OSIE ne cherche pas à déterminer si ses inspecteurs se voient confier un trop grand nombre d'inspections et s'ils ont le temps de les effectuer. Entre 2010-2011 et 2019-2020, le nombre moyen d'inspections attribuées chaque année à chaque inspecteur avait augmenté de 15 %, passant d'environ 1 850 à 2 120. Nous avons également constaté que les inspecteurs ne se présentaient pas pour effectuer 13 % des inspections qui leur avaient été assignées.

Lors de notre suivi, nous avons constaté que l'OSIE menait une étude pour déterminer le nombre d'inspections d'installations avec une cote de risque qu'un inspecteur peut effectuer dans une journée. Pour mener à bien cette étude, l'OSIE s'affairait à confirmer l'exactitude des horodateurs standard utilisés par les inspecteurs. Les résultats de l'étude serviront à créer un nouveau modèle d'affectation des ressources qui permettra à l'OSIE d'élaborer un système d'établissement du calendrier qui attribue aux inspecteurs le temps dont ils ont besoin pour effectuer les travaux assignés conformément au nouveau processus d'inspection. L'OSIE devrait avoir pleinement mis en oeuvre un nouveau modèle d'établissement du calendrier d'ici la fin de 2023.

- *aviser les personnes concernées lorsque des inspections d'installations prévues sont annulées.*

**État : En voie de mise en oeuvre d'ici décembre 2022.**

### Détails

Lors de notre audit de 2020, nous avons constaté que l'OSIE n'informe pas les entrepreneurs et les propriétaires en attente d'un inspecteur que leur inspection a été annulée. Il revenait à l'entrepreneur ou au

propriétaire de changer la date d'inspection de son installation, pour laquelle il avait déjà payé.

Lors de notre suivi, nous avons constaté que l'OSIE était en train de configurer son système pour permettre aux inspecteurs d'aviser les demandeurs par courriel ou par message texte des changements apportés au calendrier d'inspections. Le processus actuel permet d'envoyer aux clients un message indiquant une plage horaire de deux heures au cours laquelle sera effectuée l'inspection ou que l'inspecteur est en route. Toutefois, l'OSIE n'avait pas encore commencé à utiliser cette fonctionnalité pour aviser les clients des inspections annulées. Au moment de notre suivi, l'OSIE était en train d'adapter cette fonction afin que le système puisse envoyer automatiquement un avis électronique lorsqu'une inspection est annulée par l'inspecteur. L'OSIE nous a informés que cette fonction sera pleinement mise en oeuvre d'ici décembre 2022.

### Recommandation 7

*Afin d'assurer la sécurité des installations électriques pour le public au moyen d'inspections minutieuses et uniformes des installations, l'Office de la sécurité des installations électriques devrait :*

- *élaborer des normes d'inspection et des listes de contrôle le plus tôt possible;*

**État : Pleinement mise en oeuvre.**

- *rendre publiques ses normes d'inspection et ses listes de contrôle;*

**État : Pleinement mise en oeuvre.**

### Détails

Lors de notre audit de 2020, nous avons constaté que même si ses inspecteurs utilisaient une liste de contrôle pour les inspections générales, l'OSIE n'avait pas élaboré une telle liste pour les inspections régulières et périodiques, qui représentaient plus de 90 % des inspections totales. Notre expert nous a dit que si l'OSIE disposait de listes de contrôle pour les inspections et les rendait accessibles au public, les entrepreneurs et les propriétaires comprendraient mieux le processus d'inspection et ce que les inspecteurs examinent, ce qui

les aiderait par le fait même à effectuer leurs installations de façon sécuritaire en premier lieu.

Lors de notre suivi, nous avons constaté que l'OSIE a élaboré des listes de contrôle pour la plupart des installations courantes. Il a également mis à jour son site Web pour rendre ces listes de vérification accessibles au public.

- *établir un processus de surveillance pour s'assurer que les nouvelles normes d'inspection sont respectées.*

**État : Pleinement mise en oeuvre.**

### Détails

Dans notre audit de 2020, nous avons constaté que les inspecteurs de Technical Safety BC avaient recours à des listes de contrôle pour effectuer leurs inspections d'installations électriques. Ces listes de contrôle ont été intégrées au système que les inspecteurs utilisent pour consigner les résultats de leurs inspections. En disposant d'une liste de contrôle normalisée et intégrée au système, l'OSIE peut s'assurer que les normes relatives à la documentation appropriée et aux inspections sont respectées.

Lors de notre suivi, nous avons constaté que l'OSIE a établi un processus d'examen continu du respect, par les employés, de la liste de contrôle et des normes d'inspection dans le cadre des discussions périodiques sur le rendement, afin de s'assurer que les normes d'inspection sont respectées. Afin de s'assurer que ces discussions sont tenues, l'OSIE a également inclus une mesure à cette fin dans sa fiche de rendement destinée au Ministère. Cette mesure exige qu'au moins 95 % des inspecteurs fassent l'objet d'un examen documenté du rendement par rapport aux normes d'inspection avant la fin de chaque exercice.

### Recommandation 8

*Pour protéger le public contre les incendies, les électrocutions et les autres préjudices possibles causés par des installations non sécuritaire, l'Office de la sécurité des installations électriques devrait :*

- *établir une politique claire sur le moment où il faut effectuer un suivi des inspections régulières et des inspections périodiques;*

**État : Pleinement mise en oeuvre.**

- *mettre à l'essai ses systèmes informatiques pour s'assurer qu'ils fonctionnent correctement et qu'ils traitent et affichent de façon exacte tous les renseignements relatifs aux inspections;*

**État : Pleinement mise en oeuvre.**

- *effectuer une surveillance pour s'assurer que les inspecteurs exécutent des inspections de suivi dans les délais fixés et que des mesures correctives sont prises dans les délais prescrits à l'égard des installations non sécuritaires.*

**État : Pleinement mise en oeuvre.**

### Détails

Lors de notre audit de 2020, notre examen de l'ensemble des 11 722 dossiers d'inspection ouverts portant sur des installations non sécuritaires avait révélé que 30 % (3 449) de celles-ci n'avaient pas fait l'objet d'un suivi dans le délai prescrit. Une analyse plus approfondie de ces 3 449 dossiers avait révélé qu'il s'agissait d'inspections périodiques dans 80 % (2 764) des cas et que 40 % (1 105) de ceux-ci étaient demeurés ouverts (non résolus) depuis plus de 2 ans, et certains depuis 10 ans. Nous avons également appris que l'OSIE appliquait deux politiques distinctes relativement aux situations où les inspecteurs sont censés assurer le suivi des installations non sécuritaires repérées lors des inspections périodiques. L'une des politiques exigeait un suivi dans un délai d'un an, tandis que l'autre donnait aux inspecteurs un pouvoir discrétionnaire quant aux intervalles de suivi. De plus, le système informatique n'affichait pas toutes les inspections dont ses inspecteurs devaient assurer le suivi. Par conséquent, certains dossiers d'inspection étaient demeurés ouverts depuis 10 ans.

Lors de notre suivi, nous avons constaté que l'OSIE a établi une nouvelle politique pour informer ses inspecteurs du moment où une inspection de suivi doit être effectuée. Aux termes de la nouvelle politique entrée en

vigueur en avril 2021, les clients, les sociétés, les propriétaires et les entrepreneurs en électricité autorisés sont tous tenus de corriger les défauts électriques le plus tôt possible. Les défauts à risque élevé qui posent un risque grave ou immédiat font l'objet d'un suivi dans 14 jours ou moins. Les défauts à risque moyen et faible font l'objet d'un suivi dans les 90 jours suivant leur constat. Si les défauts ne sont toujours pas corrigés après 90 jours, l'inspecteur principal doit déterminer la marche à suivre. Nous avons également constaté que l'OSIE avait mis en œuvre une mesure corrective pour régler les problèmes informatiques afin que ses inspecteurs puissent voir toutes les défauts en attente d'une mesure corrective. Afin de s'assurer que les inspections de suivi sont effectuées conformément au calendrier établi, l'OSIE a élaboré un nouveau rapport indiquant le pourcentage de défauts réglés dans le délai établi. Ce rapport est examiné tous les mois.

### Recommandation 9

*Afin d'améliorer la sécurité des installations électriques pour le public, l'Office de la sécurité des installations électriques devrait vérifier que les établissements industriels qui passent des inspections périodiques à des inspections régulières l'avisent de toutes leurs installations électriques.*

**État : Pleinement mise en oeuvre.**

### Détails

Notre audit de 2020 avait révélé que 11 des 12 sociétés qui faisaient l'objet d'inspections périodiques et qui étaient revenues à des inspections régulières avaient déclaré un nombre beaucoup moins élevé d'installations que lorsqu'elles faisaient l'objet d'inspections périodiques. Les installations industrielles qui font l'objet d'inspections périodiques doivent consigner chaque installation dans un registre. L'OSIE visitera ensuite périodiquement (habituellement une fois par année) ces établissements et inspectera un échantillon des installations figurant dans le registre. Les sociétés qui font l'objet d'inspections périodiques peuvent revenir à des inspections régulières à leur discrétion. Si elles décident de revenir à des inspections

régulières, elles doivent aviser l'OSIE de chaque installation effectuée. Nous avons constaté que l'OSIE ne vérifiait pas si les sociétés qui reviennent à des inspections régulières se conformaient à cette exigence.

Lors de notre suivi, nous avons constaté que l'OSIE avait mis en œuvre un nouveau processus en avril 2021 pour surveiller si les établissements continuent d'obtenir des permis d'électricité après être revenus à des inspections régulières. Selon le nouveau processus, dans les six mois suivant la transition d'une inspection sur une base périodique à une inspection sur une régulière, l'OSIE compare l'historique des avis à l'activité de travail prévue et détermine si les établissements sont en conformité. Les établissements qui font l'objet d'une inspection périodique et reviennent à une inspection régulière sont surveillés pendant une période pouvant aller jusqu'à un an.

### Recommandation 10

*Afin d'améliorer la sécurité des installations électriques pour le public, nous recommandons que l'Office de la sécurité des installations électriques (OSIE) mette en oeuvre rapidement toutes les mesures concernant sa surveillance des sociétés de distribution locales que les consultants ont proposées à l'issue de leurs examens et qui n'ont pas encore été mises en oeuvre.*

**État : Pleinement mise en oeuvre.**

### Détails

Lors de notre audit de 2020, nous avons constaté que l'OSIE avait versé 26 000 \$ à un consultant pour examiner sa surveillance des distributeurs pour la période allant de 2012 à 2016. Le consultant avait achevé l'examen en juin 2018 et avait fourni à l'OSIE 76 suggestions précises sur la façon de corriger les lacunes constatées dans le processus de surveillance. Neuf mois plus tard, en mars 2019, l'OSIE avait versé 34 000 \$ à un autre consultant pour qu'il examine les 76 mesures à prendre, qui avaient été regroupées en 54 mesures, et qu'il établisse leur ordre de priorité. En mai 2020, nous avons examiné les progrès réalisés par l'OSIE dans la mise en oeuvre des 54 mesures et constaté que 22 d'entre elles (41 %) n'avaient pas encore été mises en oeuvre; elles comprenaient les suivantes :

- L'OSIE n'exige pas que les distributeurs fournissent des preuves que des mesures correctives ont été prises à l'égard des cas de non-conformité, y compris les installations dangereuses repérées lors des inspections. L'OSIE ne recueille pas systématiquement de renseignements sur les incidents graves liés à l'électricité que les distributeurs doivent lui signaler à la l'OSIE dans un délai de 48 heures. Des renseignements comme la description de l'incident, sa nature, sa cause possible, la date et l'heure auxquelles il est survenu et le moment où il a été signalé à l'OSIE ne sont pas recueillis et consignés.
- La déclaration annuelle de conformité reçue par l'OSIE n'était pas toujours signée par la personne compétente ayant le pouvoir de signature requis.
- L'OSIE n'a pas de normes d'inspection et certaines inspections sont mal documentées. Lors de notre suivi, nous avons constaté que l'OSIE a pleinement mis en œuvre les 22 autres recommandations. L'OSIE a élaboré des lignes directrices sur la déclaration des accidents pour aider les sociétés de distribution locales (les distributeurs) à déclarer les accidents graves. L'OSIE a également mis en œuvre un système de déclaration en ligne. Depuis septembre 2022, les distributeurs peuvent déclarer les incidents électriques graves sur le site Web de l'OSIE. L'OSIE a également révisé son formulaire de déclaration annuelle de conformité pour s'assurer qu'il est signé par une personne compétente. De plus, l'OSIE a également mis en œuvre de nouvelles normes et politiques d'inspection pour garantir l'uniformité des inspections. En outre, les cas de non-conformité mis au jour lors des inspections font également l'objet d'un suivi pour s'assurer qu'ils sont corrigés.

## Inspections non obligatoires

### Recommandation 11

*Pour faire en sorte que les services d'inspection générale qui ne sont pas exigés par la loi ne nuisent pas aux inspections réglementaires :*

- *le ministère des Services gouvernementaux et des Services aux consommateurs devrait déterminer la mesure dans laquelle il est approprié que l'Office de la sécurité des installations électriques fournisse des services d'inspection générale au public, et mettre fin immédiatement à ces services s'il juge qu'il n'est pas approprié de les offrir;*

**État : Pleinement mise en œuvre.**

### Détails

Lors de notre audit de 2020, nous avons constaté que l'OSIE favorise les inspections générales au détriment des inspections régulières, dont l'OSIE est responsable en vertu de la loi. Les inspections générales peuvent être effectuées par tout entrepreneur en électricité titulaire d'un permis, et l'OSIE n'est pas tenu, aux termes de ses responsabilités réglementaires, d'exécuter de telles inspections. Nous avons aussi observé que lorsque l'OSIE concurrence des entrepreneurs en offrant les mêmes services qu'eux, il y a un risque qu'il utilise son pouvoir d'organisme de réglementation pour bénéficier d'un avantage commercial injuste. Cela n'est pas conforme aux exigences énoncées dans l'accord d'application conclu entre l'OSIE et le Ministère, qui stipule que l'OSIE ne doit pas utiliser son pouvoir d'organisme de réglementation pour entreprendre des travaux qui lui procurent un avantage commercial injuste.

Lors de notre suivi, nous avons constaté que le Ministère a collaboré avec l'OSIE pour évaluer la pertinence du programme d'inspection générale de l'OSIE. L'OSIE, de concert avec des groupes d'intervenants, a effectué une analyse de son programme d'inspections générales pour conseiller le Ministère sur la façon dont les services devraient être fournis à l'avenir. Il a été déterminé que les services d'inspection générale se prêtaient mieux à une prestation exclusive par des entrepreneurs en électricité titulaires d'un permis. À la suite de cette analyse, l'OSIE a proposé de cesser d'offrir les services d'inspection générale au public. Le Ministère a examiné la proposition et a accepté la recommandation de l'OSIE. Par conséquent, depuis avril 2022, l'OSIE n'offre plus des services d'inspection générale.

- que l'Office de la sécurité des installations électriques assure un suivi rapide de tout cas de non-conformité au Code de sécurité relatif aux installations électriques de l'Ontario, si des services d'inspection générale continuent d'être offerts au public.

État : Ne s'applique plus.

### Détails

Dans notre audit de 2020, nous avons constaté que les inspecteurs de l'OSIE ne sont pas tenus de faire un suivi et de déterminer si des mesures correctives ont été prises à un moment à un autre à l'égard des installations dangereuses relevées durant ses inspections générales – même celles qui présentent un risque élevé. Les dossiers d'inspection générale étaient plutôt tous fermés et archivés automatiquement 60 jours après la date de l'inspection. Notre analyse des 3 580 dossiers d'inspection générale archivés de 2018-2019 avait révélé qu'un peu plus de 15 %, ou 556, des dossiers portaient sur des installations jugées non sécuritaires par l'OSIE, dont 3 présentaient un risque grave d'incendie ou d'électrocution.

Lors de notre suivi, nous avons constaté que l'OSIE a fait un suivi et réglé les cas de non-conformité relevés lors de ses inspections générales. De plus, l'OSIE a cessé d'offrir des services d'inspection générale au public en avril 2022.

## Installations électriques illégales

### Recommandation 12

*Afin d'améliorer la conformité aux lois sur la sécurité des installations électriques pour le public et de réduire le nombre d'installations électriques illégales, le ministère des Services gouvernementaux et des Services aux consommateurs, de concert avec l'Office de la sécurité des installations électriques et les intervenants de l'industrie, devrait :*

- réévaluer les restrictions actuelles en Ontario qui font en sorte que les travaux d'électricité pour le public ne peuvent être effectués que par des entrepreneurs en électricité autorisés, afin de déterminer

*si d'autres dispositions peuvent être prises pour les électriciens agréés et les maîtres électriciens;*

État : En voie de mise en oeuvre d'ici décembre 2022.

- déterminer si les électriciens agréés ou les maîtres électriciens peuvent être autorisés à effectuer des travaux d'installations à faible risque;

État : En voie de mise en oeuvre d'ici décembre 2022.

### Détails

Lors de notre audit de 2020, nous avons constaté que seuls les entrepreneurs en électricité autorisés par l'OSIE pouvaient offrir des services d'électricité au public; les électriciens agréés et les maîtres-électriciens ne le pouvaient pas. Nous avons aussi constaté que la loi qui interdit aux électriciens agréés et aux maîtres-électriciens d'offrir leurs services au public était l'un des facteurs qui contribuaient au problème généralisé des installations électriques illégales. L'expert consulté lors de notre audit de 2020 nous avait informés que, pour gagner des revenus en sus de ceux provenant de travaux d'électricité accomplis pour le compte d'un entrepreneur en électricité autorisé, de nombreux électriciens agréés et maîtres-électriciens effectuaient directement des installations illégales, au lieu de passer par un entrepreneur en électricité autorisé, comme l'exige la loi.

Lors de notre suivi, nous avons constaté que l'OSIE a procédé à un examen de son cadre actuel de délivrance des permis, y compris en effectuant des recherches comparatives entre différentes administrations et en consultant des groupes d'intervenants pour solliciter des commentaires sur les catégories de travaux électriques à faible risque et pour évaluer si ces travaux pourraient être effectués par des électriciens agréés ou des maîtres-électriciens. À la lumière de cet examen, l'OSIE a conclu que les travaux électriques, même à faible risque, ne devraient pas être exécutés par des électriciens agréés ou des maîtres-électriciens à moins qu'ils ne travaillent sous le régime d'un entrepreneur en électricité autorisé. Il estime qu'en procédant autrement, il s'ensuivra un risque accru pour la sécurité publique et une augmentation du nombre d'installations illégales; aussi, il recommande que le cadre de

délivrance des permis demeure inchangé. La décision finale sur la façon de procéder en fonction de la recommandation de l'OSIE sera prise par le Ministère.

- *L'OSIE, en consultation avec les intervenants de l'industrie, devrait également passer en revue et établir des frais de licence et d'inspection pour lutter contre le marché illégal des installations électriques.*

**État : Pleinement mise en oeuvre.**

### Détails

Lors de notre audit de 2020, nous avons constaté qu'il est également illégal pour quiconque d'effectuer une installation électrique sans en aviser l'OSIE. Toutefois, il en coûte beaucoup moins cher au public d'effectuer des travaux d'électricité lorsque l'OSIE n'est pas avisée, car les personnes qui exécutent des travaux illégalement évitent les frais de délivrance de permis et les frais d'inspection facturés par l'OSIE, ce qui leur permet d'offrir des prix plus concurrentiels. Nous avons constaté que certains entrepreneurs titulaires d'un permis étaient également disposés à contrevenir à la loi et à effectuer des installations électriques à un prix inférieur si l'OSIE n'était pas avisé.

Lors de notre suivi, nous avons constaté que l'OSIE a procédé à un examen de son cadre tarifaire actuel pour les services de délivrance de permis et d'inspection, en comparant les frais qu'elle facture aux entrepreneurs en électricité titulaires d'un permis et aux propriétaires de logements avec ceux de la Colombie-Britannique et de l'Alberta.

L'examen consistait notamment à comparer les frais d'autorisation qu'elle facture à ses inscrits pour les nouvelles inscriptions et les renouvellements d'autorisation, ainsi que les frais d'inspection qu'elle facture aux entrepreneurs en électricité autorisés et aux propriétaires pour leurs travaux de rénovation les plus courants, y compris les rénovations de cuisine et de salle de bain et les installations d'un nouveau câblage. L'OSIE a constaté que ses frais d'autorisation et d'inspection étaient inférieurs à ceux facturés dans ces administrations. De plus, grâce à la mise en oeuvre de son programme de surveillance axée sur les risques, l'OSIE a réduit les frais d'inspection qu'elle facture aux entrepreneurs en électricité autorisés et

aux propriétaires dans ses principales catégories de rénovations, y compris les rénovations résidentielles et commerciales. Par exemple, les frais d'inspection exigés par la l'OSIE pour les travaux de rénovation résidentielle effectués par les propriétaires ont diminué de 34 %, passant de 189 \$ à 124 \$.

### Recommandation 13

*Pour réduire le nombre d'installations électriques illégales, le ministère des Services gouvernementaux et des Services aux consommateurs, en collaboration avec l'Office de la sécurité des installations électriques, devrait collaborer avec les municipalités pour déterminer si les inspections de l'OSIE peuvent être intégrées au processus d'évaluation des permis de construction.*

**État : En voie de mise en oeuvre d'ici novembre 2022.**

### Détails

Lors de notre audit de 2020, nous avons constaté que les propriétaires de maison étaient peu encouragés à s'assurer que les services d'installation électrique obtenus étaient exécutés par des entrepreneurs en électricité autorisés, car les inspections de l'OSIE n'étaient pas prises en compte par les sociétés d'assurances qui offrent une assurance habitation et les municipalités qui délivrent des permis pour des travaux de rénovation. Nous avons communiqué avec cinq chefs du service du bâtiment municipaux, qui nous avaient dit que, durant le processus d'approbation des permis de construire pour des travaux de rénovation domiciliaire, ils ne vérifiaient pas que les titulaires de permis ont avisé l'OSIE de leurs installations électriques, et ne demandaient pas qu'on leur fournisse une preuve que l'OSIE a inspecté les installations lorsqu'ils procédaient à une inspection municipale des travaux achevés.

Lors de notre suivi, nous avons constaté que le Ministère et l'OSIE ont eu des discussions avec le ministère des Affaires municipales et du Logement (MAML) et certaines municipalités pour mieux comprendre le processus de délivrance des permis de construire et cerner des approches possibles pour relier les processus de délivrance des permis de construction et d'inspection des installations électriques afin de limiter les installations électriques illégales.

Le Ministère et l'OSIE ont également mené des recherches sur les codes du bâtiment et les lois et règlements en matière d'électricité des provinces et territoires du Canada, afin de déterminer si ces administrations reliaient les inspections électriques à leurs processus de délivrance des permis de construction. En novembre 2022, l'OSIE soumettra à l'examen du Ministère un rapport final et une recommandation sur l'évaluation de la façon dont les inspections de l'OSIE pourraient être intégrées au processus d'évaluation des permis de construction.

### Recommandation 14

*Pour sensibiliser davantage le public aux risques associés à l'embauche d'entrepreneurs en électricité non titulaires d'un permis, l'Office de la sécurité des installations électriques devrait :*

- *réévaluer son approche à l'égard des campagnes de sensibilisation du public afin de mieux informer le public des risques associés à l'embauche d'un entrepreneur non titulaire de permis;*

**État : Pleinement mise en oeuvre.**

### Détails

Lors de notre audit de 2020, nous avons constaté que depuis 2015, l'OSIE avait consacré 2,3 millions de dollars à des campagnes de sensibilisation du public ciblant particulièrement les risques associés au fait de ne pas embaucher un entrepreneur en électricité autorisé. Cependant, des enquêtes effectuées par l'OSIE au cours des cinq années précédentes (2015 à 2020) avaient révélé que la plupart des propriétaires (80 %) n'avaient vu, entendu ou lu aucune annonce ou publicité au sujet de la sécurité des installations électriques ou de l'Office de la sécurité des installations électriques.

Lors de notre suivi, nous avons constaté qu'au cours des cinq années précédentes, l'OSIE a embauché un tiers pour examiner et analyser les stratégies et campagnes de communication de l'OSIE et formuler des recommandations à ce sujet à l'intention des inscrits et des consommateurs, en plus d'avoir entrepris une enquête pour mesurer l'incidence de ses campagnes actuelles pour les propriétaires.

Au terme de cet examen sur la façon d'aborder ses stratégies de communication, l'OSIE a reçu un ensemble de recommandations. Celles-ci l'invitaient notamment à utiliser ses plateformes de communication et de campagne existantes durant des périodes prolonger, à mener des recherches plus fréquentes sur l'efficacité des campagnes afin de recueillir plus de données auprès du public et à mieux utiliser son site Web et diverses plateformes de médias sociaux pour élargir la diffusion du matériel de campagne. À la suite de cet examen et des recommandations qui en découlent, un nouveau plan intégré pour les campagnes de communication a été élaboré et sera mis en oeuvre par l'OSIE tout au long des exercices de 2022 à 2024. Le plan met en évidence les domaines et le contenu sur lesquels l'OSIE devrait axer ses campagnes de sensibilisation, notamment d'expliquer les différences entre les entrepreneurs en électricité autorisés, les maîtres-électriciens et les électriciens agréés, et les risques liés à l'embauche d'entrepreneurs non titulaires d'un permis, les divers publics cibles vers lesquels ils devraient orienter leurs messages et les moyens de diffusion de leur contenu, y compris l'utilisation de publicités payées sur les plateformes de médias sociaux et l'utilisation de plateformes de campagne appartenant à l'OSIE, comme le site Web de l'OSIE.

- *sensibiliser le public aux différences entre un électricien agréé, un maître-électricien et un entrepreneur en électricité autorisé.*

**État : Pleinement mise en oeuvre.**

### Détails

Lors de notre audit de 2020, nous avons constaté que la même enquête menée par l'OSIE dans les cinq années précédentes (de 2015 à 2020) avait révélé qu'en moyenne plus de la moitié (46 %) des propriétaires sondés chaque année ne savaient pas qu'il était illégal pour des électriciens agréés d'offrir des services d'installation et que seuls des entrepreneurs autorisés devaient être embauchés pour effectuer ce travail. Nous avons constaté que l'OSIE n'avait pas non plus lancé de campagnes de sensibilisation pour informer le public de ce risque particulier.

Lors de notre suivi, nous avons constaté que l'OSIE a fait appel au fournisseur tiers pour mener un sondage auprès des propriétaires afin de déterminer s'ils avaient été joints par les efforts de sensibilisation et leur niveau de connaissance des différences entre un électricien agréé, un maître-électricien et un entrepreneur en électricité autorisé. Les résultats ont ensuite été utilisés pour évaluer et modifier les campagnes de sensibilisation des consommateurs de l'OSIE. L'enquête a révélé que même si certains consommateurs ont entendu parler des électriciens agréés, des maîtres-électriciens et des entrepreneurs en électricité autorisés, une grande majorité d'entre eux ignoraient les différences entre ces fournisseurs. L'OSIE a donc concentré ses efforts de sensibilisation des consommateurs sur l'éducation des propriétaires sur ce que sont les électriciens agréés, les maîtres-électriciens et les entrepreneurs en électricité autorisés, en soulignant les principales différences entre eux et la façon dont ils sont surveillés. Il a notamment mis à jour sa propre page Web pour que cette information soit facilement accessible, fait de la publicité numérique dans les plateformes de médias sociaux, publié des articles dans des journaux communautaires et travaillé avec un autre fournisseur tiers pour publier des vidéos sur la sécurité des installations électriques.

## Délivrance de permis aux entrepreneurs en électricité et aux maîtres-électriciens

### Recommandation 15

*Pour réduire considérablement l'exécution répandue d'installations électriques illégales :*

- *le ministère des Services gouvernementaux et des Services aux consommateurs devrait permettre à l'Office de la sécurité des installations électriques (OSIE) d'imposer directement des sanctions pécuniaires;*

**État : En voie de mise en oeuvre d'ici janvier 2023.**

### Détails

Lors de notre audit de 2020, nous avons constaté que même si les enquêteurs de l'OSIE ont le pouvoir

d'enquêter, d'exécuter des mandats de perquisition et d'exiger la production de preuves, l'OSIE n'a pas le pouvoir d'imposer directement des amendes à quiconque. Le pouvoir d'imposer des amendes permettra à l'OSIE de cibler plus efficacement les installations illégales et d'éviter de longues procédures judiciaires.

Lors de notre suivi, nous avons constaté que le Ministère, en s'appuyant sur des recherches comparatives entre différentes administrations et les résultats de consultations des intervenants, a mis en œuvre des modifications législatives et élabore le cadre réglementaire connexe qui permettrait à l'OSIE d'imposer des sanctions administratives pécuniaires. Le Ministère a élaboré un règlement qui décrit en détail le régime de sanctions pécuniaires proposé pour l'OSIE. Ce projet de règlement est assujéti au processus de planification, de prise de décisions et d'approbation du gouvernement, qui devrait être terminé d'ici janvier 2023. L'OSIE mettra en œuvre un plan de transition pour permettre aux intervenants touchés d'être informés des nouvelles exigences.

- *l'OSIE devrait consacrer des ressources suffisantes à l'examen et au suivi de tous les cas signalés d'installations électriques illégales.*

**État : Pleinement mise en oeuvre.**

### Détails

Lors de notre audit de 2020, nous avons constaté que l'OSIE comptait principalement sur ses inspecteurs pour repérer les installations électriques illégales. Toutefois, un peu plus de 80 % (168) des 205 inspecteurs que nous avons sondés avaient indiqué qu'ils n'avaient pas le temps de chercher des contrevenants durant leur journée de travail. En outre, près de la moitié (45 %, ou 93) des 205 inspecteurs sondés avaient déclaré que le processus actuel de l'OSIE visant à mettre un frein aux installations illégales et à prévenir celles-ci était inefficace.

Lors de notre suivi, nous avons constaté que le service de délivrance des permis de l'OSIE a procédé à un examen de ses processus de surveillance et d'application de la loi pour dégager une approche systématique d'examen et de suivi des cas d'installations illégales, et cerner les lacunes dans les processus



actuels de l'OSIE. Cela comprenait l'examen et l'évaluation des ressources et des niveaux de dotation du service de délivrance des permis pour s'assurer qu'il consacre des ressources suffisantes à l'examen et au suivi des cas d'installations électriques illégales. Ainsi, l'OSIE a amélioré ses processus d'application de la loi afin de faire le suivi de tous les signalements d'installations électriques illégales dès qu'il en est informé. Le service de délivrance des permis a également ajouté deux représentants du service à la clientèle pour appuyer l'examen et le traitement de tous les signalements d'installations électriques illégales afin de s'assurer que l'OSIE effectue le suivi en temps opportun.

### Recommandation 16

*Pour renforcer son processus de délivrance de permis de maître-électricien, l'Office de la sécurité des installations électriques devrait mettre à jour plus fréquemment l'examen de maître-électricien en y ajoutant de nouvelles questions.*

**État : Pleinement mise en oeuvre.**

### Détails

Lors de notre audit de 2020, nous avons constaté que les banques de questions de l'OSIE ne contenaient pas assez de questions pour produire un nombre suffisant d'examens de maître-électricien uniques. Lorsque nous avons comparé 4 examens, soit 2 offerts en 2015 et 2 offerts en 2018, nous avons constaté qu'en moyenne, 40 % (32 sur 80) des questions des examens de 2015 figuraient également dans les examens de 2018. Nous avons aussi constaté que depuis 2016, plus de 250 personnes avaient repris l'examen en moyenne 2 ou 3 fois.

Lors de notre suivi, nous avons constaté que l'OSIE a retenu les services d'un consultant tiers externe pour examiner sa banque de questions actuelle de 192 questions et pour examiner le cadre global de l'examen, y compris le type et la forme d'examen qu'offre l'OSIE, les risques liés à la sécurité et à la tricherie qui pourraient se concrétiser, ainsi que la difficulté globale de l'examen et de ses questions. De plus, l'OSIE a formé un groupe de travail composé d'employés de l'OSIE et de maîtres-électriciens pour suivre une formation de

perfectionnement en rédaction de questions. Celui-ci a ensuite produit 214 questions supplémentaires pour l'examen de maître-électricien, portant le total de questions de la banque de questions à 406. De plus, les questions des examens seront examinées et mises à jour par l'OSIE en fonction de chaque nouvelle version du Code de l'électricité relatif aux installations électriques de l'Ontario, mis à jour tous les trois ans.

### Recommandation 17

*Afin d'améliorer la sécurité des installations électriques pour le public, l'Office de la sécurité des installations électriques devrait collaborer avec le ministère des Services gouvernementaux et des Services aux consommateurs pour :*

- *mettre en oeuvre une exigence de formation continue comme condition à la délivrance d'un permis de maître-électricien;*

**État : En voie de mise en oeuvre d'ici avril 2023.**

### Détails

Lors de notre audit de 2020, nous avons constaté que l'OSIE n'exigeait pas que les maîtres-électriciens suivent une formation obligatoire pour se tenir au fait des modifications apportées au Code de l'électricité relatif aux installations électriques de l'Ontario, même s'il le met à jour tous les trois ans. En 2017, l'OSIE avait demandé au Ministère de rendre obligatoire la formation continue pour les électriciens, mais le Ministère n'avait pas pu aller de l'avant parce que l'OSIE n'avait fourni aucune preuve, analyse ou consultation des intervenants à l'appui de sa demande.

Lors de notre suivi, nous avons constaté que le Ministère et l'OSIE travaillent en collaboration pour examiner les exigences en matière de formation continue des maîtres-électriciens. Ils mènent notamment des recherches sur les divers modèles de formation continue utilisés dans les administrations, en plus de tenir des consultations ouvertes à tous les maîtres-électriciens, aux entrepreneurs en électricité autorisés et aux groupes d'intervenants de la province afin d'obtenir leurs commentaires sur les exigences à éventuellement inclure dans la formation continue. L'OSIE a soumis au Ministère une ébauche de proposition

sur un modèle de formation continue qui préconise un modèle hybride de formation continue dans le cadre duquel l'OSIE et des tiers offrent des cours obligatoires et l'OSIE assure la surveillance du processus d'accréditation de ces tiers. Pour autant que l'offre de cours des tiers demeure stable, l'intention est de faire éventuellement la transition vers une prestation complète des cours par un tiers au fil du temps. L'OSIE ne conserverait alors que la responsabilité de définir les exigences du programme de formation et de surveiller l'agrément des fournisseurs tiers. L'OSIE a également proposé que l'exigence de suivre une formation continue obligatoire soit imposée tous les trois ans pour tous les maîtres-électriciens autorisés. Le Ministère a mené des consultations auprès des intervenants pour obtenir leurs commentaires sur le modèle proposé de formation continue. Le Ministère est en train d'élaborer une proposition en vue d'une décision qui sera prise par le gouvernement. Elle comprend notamment un cadre réglementaire proposé, qui tient compte des commentaires des intervenants reçus ainsi que de la proposition soumise par l'OSIE. L'OSIE mettra en oeuvre un plan de transition pour donner le temps aux titulaires de permis touchés d'être informés des nouvelles exigences.

- *travailler de concert avec l'organisme qui supervise l'agrément des électriciens en vue de discuter de la mise en oeuvre d'une exigence de formation continue.*

**État : En voie de mise en oeuvre d'ici mars 2023.**

### Détails

Dans notre audit de 2020, nous avons également constaté que l'Ordre des métiers de l'Ontario, l'organisme qui surveille les électriciens agréés, n'avait pas non plus d'exigences en matière de formation continue des électriciens agréés.

Lors de notre suivi, nous avons constaté que le Ministère a tenu des discussions préliminaires avec le ministère du Travail, de l'Immigration, de la Formation et du Développement des compétences (anciennement le ministère du Travail, de la Formation et du Développement des compétences), qui surveille Métiers spécialisés Ontario (anciennement l'Ordre des

métiers de l'Ontario) et l'agrément des électriciens, pour discuter de la mise en oeuvre de la formation continue pour les électriciens agréés. Le Ministère continuera de collaborer avec l'OSIE et le ministère du Travail, de l'Immigration, de la Formation et du Développement des compétences pour partager les commentaires reçus des intervenants lors des consultations publiques, y compris les commentaires pertinents concernant les électriciens agréés, afin d'aider le Ministère du Travail, de l'Immigration, de la Formation et du Développement des compétences à collaborer avec Métiers spécialisés Ontario pour mettre en oeuvre cette recommandation.

## Sécurité des produits électriques

### Recommandation 18

Compte tenu de l'offre importante de produits électriques non certifiés en ligne, le ministère des Services gouvernementaux et des Services aux consommateurs, de concert avec l'Office de la sécurité des installations électriques et les intervenants de l'industrie, devrait examiner la réglementation en vigueur sur la sécurité des produits électriques et l'adapter en conséquence au marché en ligne actuel.

**État : En voie de mise en oeuvre d'ici décembre 2025.**

### Détails

Dans notre audit de 2020, nous avons constaté que les produits électriques non certifiés étaient largement disponibles pour la vente. De nombreux produits achetés en ligne étaient expédiés directement à l'étranger et n'avaient pas nécessairement été soumis aux tests de sécurité électrique requis en Ontario. L'OSIE nous avait dit que les activités qu'il peut entreprendre aux termes du Règlement de l'Ontario 438/07 sont limitées et qu'en raison de ses ressources limitées, son approche était réactive et axée uniquement sur les signalements reçus.

Lors de notre suivi, nous avons constaté que le Ministère a mené des recherches sur les modifications législatives et réglementaires qu'il pourrait proposer. En 2021, un groupe de travail chargé d'examiner la réglementation sur la sécurité des produits électriques

a été mis sur pied pour recueillir des commentaires et formuler des recommandations en vue de modifier la réglementation sur la sécurité des produits et pour établir un cadre pour les activités futures liées à la sécurité des produits électriques. Le groupe de travail était composé de 20 représentants de l'industrie, y compris des organismes de réglementation fédéraux et provinciaux, des détaillants, des fabricants, des organismes de certification et des organismes d'agrément. La rétroaction du groupe de travail sur les approches possibles en matière de sécurité des produits électriques a été communiquée au Ministère en janvier 2022. Le Ministère a également mené une recherche afin d'examiner la fréquence à laquelle les détaillants en ligne de l'Ontario fournissent de l'information sur la certification des produits électriques vendus en ligne et le degré de facilité à vérifier la certification relative à la sécurité d'un produit. Il ressort de cette étude que la vérification de la certification des produits électriques est une entreprise complexe pour les consommateurs en raison de l'incohérence des mécanismes de suivi et de production de rapports. Le Ministère est en train d'élaborer un document d'orientation proposant des options pour un nouveau cadre en consultation avec l'OSIE. Il s'agit de la première phase d'une initiative en plusieurs phases. La première phase devrait être terminée d'ici la fin de 2023. Le Ministère prévoit que les prochaines phases des travaux comprendront de vastes consultations publiques et des propositions de modifications réglementaires soumises à l'examen du gouvernement.

### Recommandation 19

*Pour améliorer la sécurité des produits électriques, l'Office de la sécurité des installations électriques devrait :*

- *effectuer un examen, puis élaborer et mettre en oeuvre un plan pour éliminer la vente et l'utilisation de produits électriques non sécuritaires en Ontario;*  
État : Pleinement mise en oeuvre
- *consacrer suffisamment de ressources à l'examen et au suivi de tous les cas signalés de produits électriques dangereux vendus en Ontario.*  
État : Pleinement mise en oeuvre.

### Détails

Lors de notre audit de 2020, nous avons constaté que les enquêtes sur des produits électriques non certifiés n'étaient pas efficaces. Lors de notre examen d'un échantillon de rapports sur des produits électriques non certifiés, nous avons constaté que l'OSIE avait fermé le dossier et n'avait pris aucune mesure dans 22 % des signalements que nous avons examinés parce qu'il n'avait pas pu communiquer avec le vendeur ou le fabricant. Pour 31 % des signalements, l'OSIE avait fermé le dossier après que le vendeur eut dit avoir cessé de vendre le produit. Cependant, l'OSIE n'avait fait aucun effort pour vérifier au moyen d'une inspection que tel était le cas. Pour 24 % des signalements, le vendeur ou le fabricant avait envoyé une confirmation à l'OSIE pour montrer que le produit était certifié, mais l'OSIE n'avait pas vérifié l'authenticité des étiquettes directement auprès de l'organisme de certification.

Lors de notre suivi, nous avons constaté que l'OSIE a effectué un examen et élaboré un plan de sécurité des produits à son usage afin d'anticiper, de comprendre et d'atténuer les méfaits liés aux produits électriques afin d'améliorer la sûreté. Dans le cadre de la mise en œuvre du plan de contrôle de la sécurité des produits, l'OSIE a présenté des documents sur les processus afin de clarifier les étapes à suivre avant de fermer un dossier dans le cadre d'une enquête sur des produits électriques non certifiés. L'OSIE a également établi un processus de surveillance des plateformes en ligne pour déterminer si des produits électriques non certifiés sont en vente en Ontario. De plus, l'OSIE a élaboré un processus pour recueillir et analyser des données provenant de différentes sources afin de cerner et de gérer les risques liés à la sécurité des produits. En 2021, l'OSIE a ajouté trois employés à temps plein à son équipe de sécurité des produits pour soutenir la charge de travail.

### Accès du public aux renseignements sur la sécurité des installations électriques

#### Recommandation 20

*Pour mieux répondre aux besoins du public en ce qui a trait à la communication rapide de renseignements sur la*

sécurité des installations électriques, l'Office de la sécurité des installations électriques devrait :

- former le personnel afin qu'il réponde de façon exacte et complète à tous les appels comportant des questions techniques et affecter un nombre suffisant d'employés à cette fonction;

État : Pleinement mise en oeuvre.

### Détails

Lors de notre audit de 2020, nous avons constaté que les employés de l'OSIE qui traitaient les appels du public n'étaient pas formés pour répondre aux questions techniques sur la sécurité électrique. Ils acheminaient plutôt les appels aux inspecteurs, mais seulement si l'appelant avait déjà payé pour une inspection de l'OSIE; sinon, on ne répondait pas aux questions. Environ 50 % des inspecteurs sondés nous avaient dit qu'ils n'ont pas le temps de répondre aux appels acheminés.

Lors de notre suivi, nous avons constaté que l'OSIE a lancé une nouvelle page sur son site Web en septembre 2021. Elle est utilisée pour fournir des réponses aux questions techniques fréquemment posées sur le Code de sécurité relatif aux installations électriques de l'Ontario. Elle offre également au public la possibilité de soumettre des questions techniques en ligne. Les employés de l'OSIE qui traitent les appels ont été formés pour diriger les appelants qui désirent poser des questions techniques vers son site Web où ils peuvent soumettre leurs questions. L'OSIE a affecté un employé possédant une expertise technique pour répondre à toutes les questions reçues.

- examiner sa politique pour améliorer la communication aux appelants des renseignements au sujet du rendement antérieur des entrepreneurs en électricité autorisés et de leur autorisation;

État : Pleinement mise en oeuvre.

### Détails

Lors de notre audit de 2020, nous avons constaté que de nombreuses personnes faisaient appel à l'OSIE pour savoir si leur entrepreneur en électricité était en règle. Lorsque nous avons écouté un échantillon d'appels en

direct, nous avons constaté que, même dans les cas où on leur posait la question directement, les employés de l'OSIE n'informaient pas les appelants que le permis de leur entrepreneur avait été temporairement suspendu ou que l'entrepreneur avait effectué des installations non sécuritaires dans le passé.

Lors de notre suivi, nous avons constaté que l'OSIE a examiné sa politique sur la divulgation de renseignements aux appelants et a créé un document de procédure pour clarifier ce qui devrait ou ne devrait pas être divulgué au sujet des titulaires de permis et pour quelles raisons. Le document précise que si le permis d'un entrepreneur en électricité est suspendu, a expiré ou est révoqué, cette information doit être divulguée aux appelants.

- examiner l'information que Technical Safety BC divulgue sur les entités à qui il délivre des permis, et collaborer avec les parties prenantes pour définir des catégories de renseignements additionnels à divulguer au public au sujet des entrepreneurs en électricité titulaires d'un permis.

État : Pleinement mise en oeuvre.

### Détails

Dans notre audit de 2020, nous avons constaté que Technical Safety BC publiait sur son site Web des renseignements essentiels utiles au public (comme l'historique du rendement des entrepreneurs, les listes de contrôle des inspections). En revanche, l'OSIE ne publiait pas cette information dans son répertoire en ligne des entrepreneurs.

Lors de notre suivi, nous avons constaté que l'OSIE a examiné l'information que Technical Safety BC publie sur son site Web et a relevé des occasions d'élargir sa propre divulgation d'information dans son répertoire des entrepreneurs. Par exemple, si des conditions sont imposées à un titulaire de permis pour ne pas avoir avisé l'OSIE de travaux électriques ou pour ne pas avoir demandé une inspection de l'OSIE, ces renseignements peuvent être divulgués publiquement. De plus, l'OSIE mettra à jour son répertoire des entrepreneurs pour y inclure ces autres catégories d'information.

### Recommandation 21

Pour fournir aux Ontariens des renseignements complets et transparents sur la situation de la sécurité des installations électriques en Ontario, l'Office de la sécurité des installations électriques devrait publier chaque année les résultats de ses enquêtes sur les incidents liés à la sécurité des installations électriques, ses renseignements opérationnels et l'information complète sur la sécurité des produits après en avoir vérifié l'exactitude.

État : Pleinement mise en oeuvre.

#### Détails

Lors de notre audit de 2020, nous avons constaté que l'OSIE ne communiquait pas les résultats de ses enquêtes sur les incidents liés à la sécurité des installations électriques et ses renseignements opérationnels. Par exemple, nous avons constaté que même si l'OSIE avait déterminé la cause de 75 % (672) des 895 incidents, il n'avait pas inclus cette information dans son rapport sur la sécurité. L'OSIE n'incluait pas dans son rapport sur la sécurité les résultats de ses propres inspections, comme les infractions les plus fréquentes au Code. En outre, nous avons constaté que le rapport sur la sécurité de l'OSIE ne contenait pas de renseignements complets sur les produits électriques non certifiés repérés durant les inspections. Les inspecteurs de l'OSIE signalaient ces produits au service de la sécurité des produits.

Lors de notre suivi, nous avons constaté que l'OSIE a publié en septembre 2021 une version mise à jour de son rapport sur la sécurité de 2020 afin d'inclure des renseignements sur son examen des incidents liés à la sécurité des installations électriques, y compris la façon dont l'incident s'est produit et sa cause. L'OSIE a également publié en juillet 2021 une mise à jour du rapport annuel de 2020 pour inclure plus de renseignements sur ses résultats d'inspection, y compris les infractions au code les plus fréquentes et le taux de réussite des inspections. Le rapport sur la sécurité et le rapport annuel comprennent des données sur les rapports sur la sécurité des produits reçus des inspecteurs ainsi que d'autres sources. De plus, dans son rapport sur la sécurité 2021 publié en septembre

2022, l'OSIE a fourni une ventilation des décès et des blessures associés aux incidents liés à la sécurité des produits. Son rapport annuel 2022, publié en juillet 2022, comprenait plus de renseignements sur la façon dont les incidents liés à la sécurité des produits sont classés par risque, en documentant notamment des facteurs comme l'état d'approbation du produit, l'environnement d'utilisation, la probabilité de concrétisation d'un effet négatif grave et la gravité de l'incidence potentielle.

### Recommandation 22

*Pour faire en sorte que l'Office de la sécurité des installations électriques représente les intérêts des consommateurs, celui-ci devrait remplacer le président et chef de la direction à titre de membre du conseil d'administration par un membre représentant les intérêts des consommateurs.*

État : Pleinement mise en oeuvre.

#### Détails

Lors de notre audit de 2020, nous avons constaté que le conseil d'administration de l'OSIE ne comptait pas de membres représentant les intérêts des consommateurs. Les règlements administratifs précisaient combien de membres doivent provenir de certains secteurs, mais ils ne précisaient pas si un membre devait représenter les intérêts des consommateurs. En outre, nous avons constaté que les règlements administratifs permettaient également au président et chef de la direction de l'OSIE d'être membre du conseil d'administration ayant plein droit de vote. Même si le président et chef de la direction de l'époque n'avait jamais exercé son droit de vote, l'exercice de celui-ci aurait pu créer un conflit d'intérêts étant donné que le conseil était chargé de le superviser et d'approuver sa rémunération.

Lors de notre suivi, nous avons constaté que le conseil d'administration de l'OSIE a révisé son règlement administratif afin de remplacer le poste occupé par le président et chef de la direction par un membre représentant les intérêts des consommateurs. Les lettres patentes de l'OSIE ont également été modifiées pour supprimer l'exigence de nommer le président et chef de la direction parmi les 12 membres du conseil

d'administration. Un nouveau membre représentant les intérêts des consommateurs a été nommé et assumera un mandat de trois ans à compter du 3 décembre 2021.

### Recommandation 23

*Pour démontrer la transparence du processus de nomination du conseil d'administration, l'Office de la sécurité des installations électriques devrait :*

- *établir un processus de documentation et de tenue de dossiers pour la nomination des nouveaux membres du conseil d'administration;*
- *établir un processus pour s'assurer que les membres du conseil d'administration sont indépendants de la direction de l'OSIE;*

**État : Pleinement mise en oeuvre**

**État : Pleinement mise en oeuvre.**

### Détails

Lors de notre audit de 2020, nous avons constaté que l'OSIE n'avait pas été en mesure de nous fournir des notes d'entrevue ou des fiches de pointage remplies à l'appui de la nomination des membres actuels du conseil. Lorsque nous avons examiné les candidatures des membres du conseil d'administration, nous avons constaté qu'un membre avait indiqué qu'il était connu de nombreux membres du personnel de l'OSIE, y compris le président et chef de la direction. Or, étant donné que le conseil d'administration est chargé de superviser le rendement du président et chef de la direction, ses membres actuels devraient être indépendants et n'avoir aucun lien de familiarité avec celui-ci.

Lors de notre suivi, nous avons constaté que le conseil d'administration de l'OSIE a adopté un nouveau processus de sélection et de nomination des nouveaux membres le 11 mars 2021. Ce nouveau processus exige qu'un candidat déclare tout conflit d'intérêts, y compris ceux qui pourraient entraîner un manque d'indépendance par rapport à la direction de l'OSIE, pendant le processus de demande. De plus, tous les membres du comité de nomination doivent prendre des notes et remplir des fiches de pointage. Les documents remplis doivent ensuite être envoyés au secrétaire général aux fins de tenue des dossiers.

- *divulguer publiquement les salaires de tous les membres du conseil d'administration.*

**État : Pleinement mise en oeuvre.**

### Détails

Dans notre audit de 2020, nous avons également constaté que la participation des membres aux réunions du conseil d'administration et leur rémunération n'étaient pas rendues publiques. À titre de comparaison, Technical Safety BC divulgue publiquement ces renseignements dans son rapport annuel.

Lors de notre suivi, nous avons constaté que le conseil d'administration de l'OSIE a approuvé la publication de la rémunération des membres du conseil. L'OSIE a donc publié sur son site Internet la rémunération des membres du conseil d'administration pour 2021. L'OSIE prévoit de publier cette information chaque année.

### Recommandation 24

*Pour s'assurer que les services non obligatoires de l'Office de la sécurité des installations électriques (OSIE) n'entravent pas ses responsabilités en vertu de la partie VIII de la Loi de 1998 sur l'électricité et de la Loi de 1996 sur l'application de certaines lois traitant de sécurité et de services aux consommateurs, l'OSIE devrait collaborer avec le ministère des Services gouvernementaux et des Services aux consommateurs pour définir et convenir plus précisément la portée et le niveau des travaux d'examen requis en cas de recours aux services d'un consultant tiers.*

**État : Pleinement mise en oeuvre.**

### Détails

Lors de notre audit de 2020, nous avons constaté qu'aux termes de l'accord d'application conclu en 2013 entre le Ministère et l'OSIE, celui-ci devait engager un consultant externe pour vérifier périodiquement que ses travaux supplémentaires (les inspections générales, les activités de formation en sécurité des installations électriques et la certification des produits électriques) ne nuisent pas à l'exécution de son mandat et rendre publiques les conclusions du consultant. Nous avons constaté que le premier examen n'avait eu lieu qu'en octobre 2019. Le consultant avait

conclu que les travaux supplémentaires n'entraient pas l'acquiescement des responsabilités obligatoires de l'OSIE. Toutefois, notre examen du rapport a révélé que l'OSIE n'avait pas correctement établi la portée des travaux avec le consultant, ce qui avait fait en sorte que certains renseignements importants n'avaient pas été évalués. Notamment, il n'avait pas examiné le calendrier d'inspection de l'OSIE pour déterminer le temps consacré aux inspections générales et l'incidence de ces inspections sur les responsabilités obligatoires des inspecteurs de l'OSIE. Il n'avait pas non plus évalué si les dépenses de l'OSIE avaient été réparties comme il se devait entre ses services réglementés et ses services non obligatoires afin de s'assurer que les frais découlant de l'exécution des tâches prévues dans son mandat n'étaient pas utilisés pour couvrir les coûts de fonctionnement de ses travaux supplémentaires.

Lors de notre suivi, nous avons constaté que l'OSIE, en collaboration avec le Ministère, a procédé à un examen des critères utilisés lors d'un examen par un tiers de ses activités opérationnelles non réglementaires. En se fondant sur son évaluation des critères utilisés, l'OSIE a ajouté de nouveaux critères qui feront partie des examens futurs par des tiers afin de s'assurer que les services non obligatoires de l'OSIE ne l'empêchent pas de s'acquiescer de ses responsabilités obligatoires. Ceux-ci comprenaient les suivants :

- examiner le processus de répartition des coûts de l'ESA pour s'assurer que les dépenses de l'ESA sont correctement réparties entre les services réglementés et non réglementés; examiner et évaluer les secteurs d'activité réglementaires pour s'assurer qu'ils n'interfinancent pas les secteurs d'activité non réglementaires au total.

Comme l'OSIE n'offre plus de services d'inspection générale au public depuis avril 2022, les critères relatifs aux inspections générales ne s'appliquent plus à l'examen par un tiers. Le Ministère a examiné l'évaluation de l'OSIE et a appuyé l'approche et les mesures supplémentaires proposées par l'OSIE aux fins de l'examen par un tiers de ses activités non réglementées.

### Recommandation 25

*Afin de confirmer que l'Office de la sécurité des installations électriques (OSIE) s'acquiesce de son mandat consistant à améliorer la sécurité des installations électriques pour le public de façon rentable, le ministère des Services gouvernementaux et des Services aux consommateurs devrait :*

- *établir des mesures des résultats et des objectifs de rendement pour l'OSIE qui mettent l'accent sur l'amélioration de la rentabilité et de la sécurité dans le secteur de l'électricité;*

**État : En voie de mise en oeuvre d'ici mars 2023.**

- *évaluer régulièrement le rendement de l'OSIE par rapport à ces objectifs;*

**État : En voie de mise en oeuvre d'ici mars 2023.**

- *prendre des mesures correctives lorsque l'OSIE n'atteint pas les objectifs.*

**État : En voie de mise en oeuvre d'ici mars 2023.**

### Détails

Lors de notre audit de 2020, nous avons constaté que le Ministère n'avait pas établi ou utilisé de paramètres de rendement opérationnel significatifs pour s'assurer que l'Office de la sécurité des installations électriques (OSIE) s'acquiesce de ses responsabilités de façon efficace et rentable en vertu de la partie VIII de la Loi de 1998 sur l'électricité et de la Loi de 1996 sur l'application de certaines lois traitant de sécurité et de services aux consommateurs (les Lois). L'examen du Ministère se limitait au nombre d'appels que reçoit l'OSIE et au nombre d'inspections qu'il effectue chaque année pour mesurer son rendement opérationnel. Or, ces chiffres ne peuvent à eux seuls servir à évaluer la qualité de la gestion des activités de l'OSIE.

Lors de notre suivi, nous avons constaté que le Ministère a collaboré avec l'OSIE pour élaborer des mesures des résultats et des cibles de rendement afin de mettre l'accent sur l'amélioration de la rentabilité et de la sécurité dans le secteur de l'électricité. Pour ce faire, le Ministère a effectué une analyse des compétences d'organismes de réglementation comparables, comme l'Autorité des services funéraires et cimetières

de l'Ontario, l'Office ontarien du secteur des condominiums et le Conseil ontarien du commerce des véhicules automobiles, et créé un groupe de travail avec l'OSIE pour élaborer des mesures des résultats axés sur la rentabilité et la sécurité publique. Ainsi, le Ministère a établi de nouvelles mesures pour évaluer le rendement opérationnel de l'OSIE par rapport aux objectifs suivants :

- réduire de 10 % le taux combiné de décès et de blessures critiques causés par l'électricité sur une moyenne mobile de cinq ans;
- augmenter l'indice d'excellence organisationnelle de 10 % sur cinq ans;
- maintenir un indice de responsabilisation des intervenants de 8,2 sur 10 sur cinq ans;
- maintenir un taux de satisfaction des entrepreneurs de 8,0 sur 10 en moyenne sur cinq ans.

Le Ministère nous a dit qu'il prévoyait d'élaborer une mesure cible exprimée en pourcentage du nombre d'avis de travaux électriques associés à un niveau de risques moyen et élevé soumis à l'OSIE à des fins d'inspection pour l'exercice 2022-2023. L'OSIE utilisera les données sur le nombre d'inspections de l'année en cours pour les comparer à celles des années précédentes et déterminer les cibles appropriées pour l'avenir. Le Ministère prévoit de continuer de travailler avec l'OSIE pour élaborer d'autres mesures au besoin. Le Ministère s'est engagé à effectuer une évaluation annuelle du rendement de l'OSIE par rapport à ses cibles dans le cadre de ses activités de surveillance. En outre, le Ministère a révisé l'entente administrative afin d'y inclure des dispositions enjoignant à l'OSIE de lui signaler tout écart décelé lorsqu'il n'atteint pas ses cibles de rendement et d'expliquer pourquoi la cible n'a pas été atteinte. Le Ministère peut également exiger que l'OSIE élabore un plan d'action assorti d'une analyse des causes fondamentales dans les cas où les cibles de rendement ne sont pas atteintes.