

# Chapitre 1

## Section 1.12

Ministère des Services au public et aux entreprises

Suivi de l'audit de l'optimisation des ressources de 2021 :

# Conseil ontarien du commerce des véhicules automobiles

### APERÇU DE L'ÉTAT DES MESURES RECOMMANDÉES

	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	2	2				
Recommandation 2	2		2			
Recommandation 3	1			1		
Recommandation 4	3	3				
Recommandation 5	6	2	3			1
Recommandation 6	3	3				
Recommandation 7	2	2				
Recommandation 8	1					1
Recommandation 9	4	3	1			
Recommandation 10	2	1		1		
Recommandation 11	2	2				
Recommandation 12	2	2				
Recommandation 13	2	1		1		
Recommandation 14	1			1		
Recommandation 15	3	1		2		
Recommandation 16	1			1		
Recommandation 17	3	1		2		
Recommandation 18	2	2				
Recommandation 19	2	1	1			
Recommandation 20	2	1		1		
Recommandation 21	4			4		
Recommandation 22	1			1		
Recommandation 23	3	3				
Recommandation 24	3	3				
Recommandation 25	2	2				
Recommandation 26	2			2		

## APERÇU DE L'ÉTAT DES MESURES RECOMMANDÉES

	État des mesures recommandées					
	Nombre de 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 27	4	4				
Recommandation 28	3			3		
Recommandation 29	1			1		
Recommandation 30	1			1		
<b>Total</b>	<b>70</b>	<b>39</b>	<b>7</b>	<b>22</b>	<b>0</b>	<b>2</b>
<b>%</b>	<b>100</b>	<b>56</b>	<b>10</b>	<b>31</b>	<b>0</b>	<b>3</b>

### Conclusion globale

Au 20 octobre 2023, le Conseil ontarien du commerce des véhicules automobiles (COCVA) avait pleinement mis en oeuvre 75 % des recommandations qui s'adressaient à lui et à lui seul. Au 20 octobre 2023, le COCVA et le ministère des Services au public et aux entreprises (le Ministère) avaient pleinement mis en oeuvre 56 % des mesures que nous avons recommandées dans notre *Rapport annuel 2021*. Ils avaient également réalisé des progrès dans la mise en oeuvre de 10 % des mesures recommandées.

Le COCVA avait pleinement mis en oeuvre certaines mesures recommandées, telles que l'élaboration d'un cadre de gestion des risques et l'attribution d'une fréquence d'inspection à chaque niveau de risque, afin d'atteindre son objectif d'inspecter tous les commerçants de véhicules automobiles inscrits dans les délais prescrits et de les soumettre à inspection en fonction de leur risque individuel de non-conformité. En outre, le COCVA a élaboré un processus de surveillance des inspections afin d'assurer l'uniformité et l'efficacité du travail des inspecteurs de commerçants de véhicules automobiles. Le COCVA a également mis en oeuvre un cadre et des critères officiels que ses préposés au traitement des plaintes doivent suivre pour déterminer s'il y a lieu de déférer une plainte pour demander d'autres mesures d'application de la loi afin que les plaintes justifiant de telles mesures soient systématiquement remontées aux

échelons supérieurs. En outre, le COCVA a examiné les plaintes de consommateurs qui n'étaient pas admissibles à une demande d'indemnisation au titre du Fonds d'indemnisation et a formulé 10 pistes pour élargir les critères d'admissibilité relatifs au Fonds d'indemnisation. De plus, afin d'assurer l'exactitude, l'intégralité et l'uniformité de l'information qu'il publie, le COCVA a publié sur son site Web les résultats complets des sondages auprès des consommateurs qu'il effectue et a fait état séparément des inspections et des visites sur place. Le COCVA et le Ministère ont également mis en oeuvre des mesures recommandées qui renforceront la capacité du conseil d'administration de l'organisme de s'acquitter efficacement de sa responsabilité de surveillance des commerçants de véhicules automobiles et de protection des consommateurs, notamment en fixant des limites de mandat pour les membres du conseil et en limitant la représentation de l'industrie au sein du conseil.

Toutefois, le COCVA et le Ministère ont fait peu de progrès, voire aucun, relativement à 31 % des mesures recommandées à l'issue de notre audit de 2021. La plupart de ces recommandations se rapportent à des recommandations adressées expressément au Ministère, ou qui le concernent. À savoir :

- l'instauration d'une obligation de formation continue pour les commerçants et les vendeurs de véhicules automobiles;
- la réévaluation des limitations imposées par la *Loi de 2002 sur le commerce des véhicules automobiles*, qui empêchent le COCVA d'obliger

les commerçants de véhicules automobiles ayant enfreint la loi à indemniser les consommateurs;

- l'instauration de l'obligation pour les commerçants de véhicules automobiles de remettre à leurs clients, au moment de l'achat d'un véhicule, une trousse d'information décrivant le rôle du COCVA et les mesures de protection du consommateur à leur disposition;
- l'établissement d'un délai de réflexion de manière à ce que les consommateurs disposent d'un temps raisonnable pour annuler leur entente de transaction sans pénalité;
- l'établissement d'un protocole permettant au Ministère d'examiner le COCVA lorsqu'il reçoit des plaintes graves le concernant;
- l'instauration de l'obligation de déclarer les opérations en espèces dépassant un certain seuil au Centre d'analyse des opérations et déclarations financières du Canada afin de réduire le risque de blanchiment d'argent par l'entremise des commerçants de véhicules automobiles.

De plus, 3 % des mesures recommandées ne sont plus pertinentes. L'état des mesures prises en réponse à chacune de nos recommandations est exposé ci-après.

## Contexte

Le Conseil ontarien du commerce des véhicules automobiles (COCVA) a été créé par le gouvernement de l'Ontario à titre d'organisme d'application délégué sans but lucratif pour assurer l'application et l'exécution de la *Loi de 2002 sur le commerce des véhicules automobiles* ainsi que certains articles de la *Loi de 2002 sur la protection du consommateur*. Le COCVA a pour mandat de maintenir un marché équitable et éclairé en protégeant les droits des consommateurs, en renforçant le professionnalisme de l'industrie et en assurant aux commerçants de véhicules automobiles inscrits une concurrence juste, honnête et ouverte. 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.

En vertu de la *Loi de 2002 sur le commerce des véhicules automobiles* (la Loi), les commerçants de véhicules automobiles neufs et d'occasion en Ontario et tous les vendeurs à leur service doivent être inscrits auprès du COCVA. Le COCVA ne reçoit aucun fonds du gouvernement : il est financé essentiellement par les droits d'enregistrement et les frais de transaction qu'il exige pour chaque véhicule vendu ou loué par les commerçants enregistrés. En 2022, 29 197 vendeurs inscrits (contre 29 537 en 2020), au service de 8 175 commerçants de véhicules automobiles inscrits (contre 8 195 en 2020), ont déclaré environ 1,2 million de transactions sur des véhicules (contre 1,3 million en 2020). Pour s'assurer que les commerçants et vendeurs de véhicules automobiles respectent la loi, le COCVA a entrepris des activités qui comprennent des inspections et des enquêtes sur les commerçants et vendeurs de véhicules automobiles ainsi que des mesures d'application de la loi. Le COCVA a également cherché à sensibiliser davantage le public aux droits du consommateur et aux protections dont il bénéficie lorsqu'il achète un véhicule.

En cas de différend entre un commerçant inscrit et un consommateur, le COCVA agit à titre de médiateur. De 2016 à 2020, le COCVA a réglé environ 5 400 différends par la médiation. Notre audit a révélé qu'environ 50 % des 5 400 plaintes déposées contre des commerçants n'ont donné lieu à aucun règlement aux consommateurs, dont la seule option restante était d'intenter une poursuite devant un tribunal civil. Nous avons également constaté que le COCVA n'avait pas le pouvoir de contraindre un commerçant de véhicules automobiles à indemniser un consommateur.

En outre, notre audit a révélé que le COCVA avait accumulé d'importants excédents. L'excédent accumulé et les réserves du COCVA ont bondi de 275 % pour passer de 6,3 millions de dollars en 2015 à 23,6 millions de dollars en 2020. En 2015, le COCVA a plus que doublé ses frais de transaction des véhicules, de 5 \$ à 10 \$, au motif qu'il devait investir dans la sensibilisation du public et accroître les ressources consacrées à l'application de la loi. Or, les ressources humaines consacrées à ses principaux domaines d'activité, y compris ses services de traitement des

plaintes, d'inspection et d'enregistrement, sont demeurées essentiellement inchangées. De plus, nous avons constaté que le nombre d'inspections de conformité des commerçants avait diminué de 13 % de 2016 à 2019.

Au moment de notre audit, le conseil d'administration du COCVA comptait une forte représentation des commerçants de véhicules automobiles, même s'il se veut un organisme de protection du consommateur. Le mandat des membres du Conseil n'était pas limité, et certains d'entre eux y siégeaient depuis 14 ans ou plus.

Voici un aperçu de nos principales constatations :

- Les enquêtes du COCVA sont longues, soit en moyenne 220 jours sur une fourchette allant de 1 à 1 633 jours. Nous avons constaté des écarts importants dans le temps moyen qu'il faut aux enquêteurs du COCVA pour mener à bien les enquêtes qui leur sont confiées, soit de 98 jours pour un enquêteur donné à 522 jours pour un autre. Le COCVA ne dispose pas de processus lui permettant de déterminer si les enquêteurs mènent leurs enquêtes avec la célérité qui s'impose et si les écarts constatés entre les enquêteurs sont raisonnables, et de prendre des mesures correctives lorsque ce n'est pas le cas.
- La plupart des enquêtes n'ont pas mené à des mesures d'application de la loi. Dans 67 % des 1 547 enquêtes menées auprès de commerçants de véhicules automobiles sur la période de 2016 à 2020, le COCVA n'a pris aucune mesure exécutoire contre eux. Nous avons constaté des différences importantes entre enquêteurs en ce qui concerne la fréquence à laquelle ils choisissent de prendre des mesures d'application de la loi, soit à l'issue de 9 % à 54 % des enquêtes. Le COCVA n'avait pas mis en place de processus pour vérifier si les enquêteurs prennent les mesures qui s'imposent à la lumière des résultats de leurs enquêtes. Nous avons examiné un échantillon de 100 enquêtes classées sans prise de mesures et constaté que dans 23 d'entre elles, les enquêteurs n'avaient pas mené d'enquête approfondie.
- La plupart des consommateurs ignorent qu'ils n'ont pas de délai de réflexion lors de l'achat ou de la location d'un véhicule en Ontario. Un délai de réflexion est une période suivant la location ou l'achat d'un véhicule pendant laquelle le client peut annuler le contrat pour quelque raison que ce soit et se faire rembourser. De 2016 à 2020, 18 % des plaintes soumises à la médiation du COCVA portaient sur des différends concernant l'annulation de contrats. À titre de comparaison, le Québec offre aux consommateurs qui louent ou font financer un véhicule un délai de réflexion de deux jours.
- La sensibilisation des consommateurs à l'obligation d'annoncer un prix tout compris et le respect de cette obligation par les commerçants de véhicules automobiles demeurent faibles, même si la loi est en vigueur depuis plus de 10 ans. Le COCVA a déterminé que 41 % des commerçants de véhicules automobiles visités en 2020 ne respectent pas l'exigence d'annoncer un prix tout compris. Environ 76 % des consommateurs sondés par le COCVA n'ont jamais entendu parler de l'exigence d'annoncer un prix tout compris ou ne comprennent pas ce que cela signifie.
- Le Fonds d'indemnisation n'est pas en mesure de protéger les consommateurs dans tous les cas où les commerçants de véhicules automobiles inscrits enfreignent la loi; il ne protège les consommateurs que dans certaines circonstances. Les critères précisés dans la Loi ne tiennent pas compte de toutes les situations d'achat d'un véhicule où un préjudice peut être causé au consommateur. En outre, le conseil d'administration du fonds d'indemnisation n'a pas pu exercer son pouvoir discrétionnaire pour régler les demandes qui ne répondent pas aux critères.
- Les consommateurs qui ont acheté des véhicules auprès de commerçants illégaux de véhicules automobiles ne sont pas protégés par le Fonds d'indemnisation. Les commerçants illégaux se présentent souvent comme des vendeurs privés et, dans certains cas, vendent des véhicules

volés, endommagés ou reconstruits, ou dont le compteur kilométrique a été trafiqué. Même si le COCVA menait une enquête et déterminait que des consommateurs avaient été intentionnellement trompés par un commerçant illégal, ceux-ci n'avaient droit à aucune indemnisation.

- Le Ministère n'avait pas mené d'enquête approfondie sur les préoccupations en matière de gouvernance au COCVA. En 2019, trois des membres du conseil d'administration du Fonds d'indemnisation du COCVA ont démissionné pour protester contre les mesures prises par leurs pairs. En 2017, le Ministère a été avisé du prétendu congédiement d'un haut dirigeant du COCVA qui avait fait des allégations contre le conseil d'administration. Nous avons constaté que le Ministère n'avait pas examiné attentivement les préoccupations émises et qu'il avait limité son intervention à une demande de renseignements adressée aux dirigeants actuels du COCVA, pour ensuite se fier uniquement à leurs déclarations.

Nous avons formulé 30 recommandations préconisant 70 mesures à prendre pour donner suite aux constatations de l'audit 2021. Le COCVA et le Ministère se sont engagés auprès de nous à prendre des mesures en réponse à nos recommandations.

## Comité permanent des comptes publics

Le 6 avril 2022, le Comité permanent des comptes publics (le Comité) a tenu une audience publique sur l'audit du Conseil ontarien du commerce des véhicules automobiles. En février 2023, le Comité a déposé à l'Assemblée législative un rapport découlant de cette audience. Il a approuvé nos constatations et nos recommandations et a formulé 12 autres recommandations. Le Ministère a fait rapport au

Comité en juin 2023. Les recommandations du Comité et notre suivi de ses recommandations figurent à l'article 3.04 du chapitre 3 de notre *Rapport annuel 2023*.

## État des mesures prises en réponse aux recommandations

Nous avons effectué des travaux d'assurance entre avril et septembre 2023. Nous avons reçu du COCVA et du Ministère une déclaration écrite selon laquelle, au 20 novembre 2023, ils nous avaient fourni des renseignements complets et à jour sur l'état des recommandations formulées lors de notre audit d'il y a deux ans.

## Inscription des commerçants de véhicules automobiles

### Recommandation 1

*Pour confirmer qu'il y a raisonnablement lieu de s'attendre à ce que les demandeurs qui souhaitent s'inscrire à titre de commerçant de véhicules automobiles fassent preuve de responsabilité financière dans l'exercice de leurs activités, comme l'exige la Loi de 2002 sur le commerce des véhicules automobiles, nous recommandons que le Conseil ontarien du commerce des véhicules automobiles (COCVA) :*

- mette en oeuvre un processus révisé d'examen des demandes d'inscription, qui prévoit notamment de déterminer si les demandeurs disposent d'un fonds de démarrage suffisant pour exploiter leur entreprise;
- forme tous les membres de son personnel des inscriptions à son futur processus actualisé d'examen des demandes, afin qu'ils l'appliquent uniformément lors de l'examen des nouvelles demandes.

État : Pleinement mise en oeuvre.

## Détails

Lors de notre audit de 2021, nous avons constaté que le COCVA, comme l'exige la *Loi de 2002 sur le commerce des véhicules automobiles* (la Loi), ne vérifiait pas pleinement si les demandeurs d'inscription des commerçants de véhicules automobiles disposaient de fonds suffisants pour ouvrir et exploiter leur commerce, et ce, afin de confirmer qu'ils étaient en mesure de s'acquitter de toutes les responsabilités financières stipulées dans la Loi. Nous avons remarqué que le COCVA recueillait des renseignements sur le nombre et la fourchette de prix projetés des véhicules à vendre, le capital de démarrage et les stocks planifiés de véhicules. Toutefois, le COCVA n'a pas exigé que les demandeurs précisent le type et le montant des dépenses prévues, telles que les loyers ou versements hypothécaires de leur lieu d'affaires, les frais de publicité, l'assurance automobile, les salaires des employés et les coûts de réparation des véhicules pour la revente. L'examen de l'information financière par le COCVA à des fins d'évaluation s'est plutôt limité à vérifier la source de financement et de fonds de démarrage du demandeur pour s'assurer qu'ils n'avaient pas été obtenus illégalement.

Lors de notre suivi, nous avons constaté que le COCVA avait révisé sa nouvelle demande d'inscription, ajouté des questions et des exigences supplémentaires au sujet du fonds de démarrage des demandeurs, et instauré l'exigence de présentation d'un plan d'affaires. Il sera notamment exigé des demandeurs qu'ils présentent un plan financier expliquant comment l'entreprise devrait générer suffisamment de recettes pour couvrir les versements sur ses prêts, ses dépenses opérationnelles et autres frais. Les nouveaux demandeurs doivent également remplir un modèle financier, inclus dans le formulaire de demande, qui détaille le capital de démarrage et tous les investissements de tiers que le demandeur s'attend à recevoir, ainsi que les charges d'exploitation mensuelles prévues, telles que le loyer, les dépenses salariales et les dépenses de publicité.

Nous avons également constaté lors de notre suivi que le COCVA a mis à jour son site Web pour communiquer les changements qu'il a apportés au

processus d'inscription, et qu'il a préparé et publié une page de FAQ pour aider les demandeurs à satisfaire aux nouvelles exigences. En outre, le COCVA a fait suivre une formation à son personnel chargé des inscriptions au sujet du nouveau processus d'inscription et il a organisé des réunions mensuelles avec les gestionnaires afin de vérifier si le personnel des inscriptions applique systématiquement les nouvelles exigences.

## Recommandation 2

*Pour accroître la protection des consommateurs et hausser les recouvrements au Fonds d'indemnisation, nous recommandons que le Conseil ontarien du commerce des véhicules automobiles :*

- *mette à jour ses politiques d'inscription pour exiger une lettre de crédit de chaque commerçant de véhicules automobiles au moment de l'enregistrement;*

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

## Détails

Lors de notre audit de 2021, nous avons constaté que le COCVA exigeait rarement des lettres de crédit des demandeurs d'inscription, même si la *Loi de 2002 sur le commerce des véhicules automobiles* lui permettait de demander une telle lettre s'il jugeait qu'il existe un risque que le commerçant ne soit pas en mesure d'indemniser les consommateurs en cas de non-respect de ses obligations en vertu de la Loi. Notre examen d'un échantillon de demandes d'inscription approuvées de 2016 à 2020 avait révélé des risques financiers dans 40 % des cas, notamment des déclarations de faillite passées et des allégations de fraude ayant antérieurement mené à des enquêtes pour vente illicite de véhicules sans inscription. Toutefois, même en possession de cette information, le COCVA n'avait exigé une lettre de crédit que d'un seul des demandeurs concernés pour procéder à son inscription. En outre, nous avons constaté que de 2016 à 2020, le COCVA avait obtenu des lettres de crédit de seulement 4 % des commerçants de véhicules automobiles nouvellement inscrits.

Lors de notre suivi, nous avons appris que le COCVA a étudié les processus de la Vehicle Sales Authority of British Columbia et de l'Alberta Motor Vehicle Industry Council en matière de lettres de crédit. À la lumière de ces recherches, le COCVA a fait savoir qu'il est en train d'actualiser ses politiques et processus. Le COCVA compte mettre en oeuvre la version révisée de sa politique et de ses procédures relatives aux lettres de crédit d'ici décembre 2023. Une fois chose faite, il prévoit de communiquer les changements aux demandeurs, aux inscrits et aux autres intervenants, au besoin.

- *prolonge la période de conservation de la lettre de crédit après la fermeture du commerce de véhicules.*

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

### Détails

Lors de notre audit de 2021, nous avons constaté que de 2016 à 2020, le COCVA avait versé environ 2,4 millions de dollars pour régler des réclamations à même son Fonds d'indemnisation parce que 60 commerçants de véhicules automobiles avaient manqué à leurs obligations en vertu de la *Loi de 2002 sur le commerce des véhicules automobiles* et de la *Loi de 2002 sur la protection du consommateur*, entraînant des pertes financières pour les consommateurs. Sur la même période, nous avons constaté que le COCVA n'avait recouvré qu'environ 520 000 \$ auprès d'une partie des 60 commerçants fautifs, soit seulement 22 % des indemnités versées. Nous avons également constaté que le COCVA disposait d'une lettre de crédit pour moins de 1 % des commerçants inscrits au moment de l'audit, en comptant ceux à l'origine des réclamations au Fonds d'indemnisation. Ces garanties financières auraient pourtant permis au COCVA de recouvrer directement auprès des commerçants fautifs les sommes puisées dans le Fonds d'indemnisation.

Lors de notre suivi, nous avons appris que le COCVA a étudié les processus de la Vehicle Sales Authority of British Columbia et de l'Alberta Motor Vehicle Industry Council en matière de lettres de crédit, et qu'il est en train d'étudier ses options pour mettre en oeuvre notre recommandation. Le COCVA compte réviser ses politiques et procédures relatives aux lettres de crédit

d'ici décembre 2023. Une fois chose faite, il prévoit de communiquer les changements aux demandeurs, aux inscrits et aux autres intervenants, au besoin.

### Recommandation 3

*Pour renforcer la protection du consommateur dans l'industrie des véhicules automobiles et faire en sorte que les commerçants et les vendeurs de véhicules automobiles soient au courant des modifications apportées à la Loi de 2002 sur le commerce des véhicules automobiles, nous recommandons au ministère des Services gouvernementaux et des Services aux consommateurs d'instaurer des exigences de formation continue obligatoire pour les commerçants et les vendeurs de véhicules automobiles.*

**État : Peu ou pas de progrès.**

### Détails

Lors de notre audit de 2021, nous avons constaté que le COCVA n'exigeait pas des commerçants ou vendeurs inscrits de véhicules automobiles qu'ils suivent des cours de formation continue comme condition au renouvellement de leur inscription afin de demeurer au courant des modifications législatives et réglementaires pertinentes. Par conséquent, nous avons déterminé que 54 % des commerçants de véhicules automobiles inscrits et 24 % des vendeurs inscrits n'avaient pas suivi le cours de formation le plus récent du COCVA.

Lors de notre suivi, nous avons constaté que le Ministère a fait peu de progrès dans la mise en oeuvre de cette recommandation. Nous avons remarqué qu'en octobre 2022, le COCVA a présenté au Ministère une proposition lui recommandant de mettre en oeuvre une exigence de formation professionnelle continue comme condition au renouvellement de l'inscription des commerçants et vendeurs de véhicules automobiles.

Nous avons également constaté que le Ministère étudie les pratiques et consulte d'autres administrations provinciales qui réglementent la vente de véhicules automobiles et qui imposent une formation continue parmi leurs conditions de renouvellement. Le Ministère a également recueilli des renseignements sur les programmes de formation continue d'autres organismes d'application

déléataires de l'Ontario, dont l'Autorité des services funéraires et cimetières de l'Ontario et le Conseil ontarien de l'immobilier. Le Ministère a dit étudier des options pour instaurer l'obligation d'un programme de formation continue. À la lumière de ces recherches et des conseils du COCVA, le Ministère déclare qu'il mettra la dernière main aux options stratégiques avant de procéder aux consultations publiques et qu'il élaborera des propositions de changement à la loi et à la réglementation à soumettre à l'appréciation du gouvernement.

#### Recommandation 4

*Pour qu'il soit en mesure de traiter rapidement les demandes d'inscription des nouveaux commerçants de véhicules automobiles, nous recommandons que le Conseil ontarien du commerce des véhicules automobiles (COCVA) :*

- *collabore avec des groupes d'intervenants de l'industrie automobile pour examiner et revoir son formulaire de demande afin que les demandeurs sachent clairement quels sont les documents justificatifs exacts qui doivent accompagner leur demande;*

**État : Pleinement mise en oeuvre.**

#### Détails

Lors de notre audit de 2021, nous avons constaté que de 2016 à 2020, 87 % des nouvelles demandes présentées au COCVA par les commerçants de véhicules automobiles ne comportaient pas des renseignements essentiels pour les traiter. Dans ces cas, le personnel du COCVA avait dû consacrer du temps à relancer les demandeurs pour chercher à obtenir les renseignements manquants. Nous avons constaté que la principale raison pour laquelle les demandes étaient incomplètes était que le formulaire de demande n'expliquait pas clairement les renseignements à fournir, y compris les pièces justificatives, pour que le COCVA puisse examiner et approuver la demande d'inscription.

Lors de notre suivi, nous avons constaté que le COCVA a révisé sa demande d'inscription afin de clarifier l'information et les pièces justificatives nécessaires au traitement de la demande, y compris une nouvelle liste de contrôle pour le plan d'affaires. Le nouveau processus exige que le demandeur fournisse des pièces justificatives sur ses fonds de démarrage, la propriété des biens, les stocks, les investissements et toute créance en cours (y compris les documents fiscaux du gouvernement et les avis de cotisation). Le COCVA indique également dans son nouveau formulaire de demande d'inscription que si tous les documents exigés ne sont pas fournis, le traitement de la demande pourrait s'en trouver retardé.

- *effectue une analyse coûts-avantages de la mise en oeuvre d'une version électronique du processus de demande qui intégrerait des contrôles pour prévenir la présentation de demandes incomplètes.*

**État : Pleinement mise en oeuvre.**

#### Détails

Lors de notre audit de 2021, nous avons constaté qu'une des raisons pour lesquelles certaines demandes d'inscription envoyées au COCVA étaient incomplètes était que toutes les demandes devaient être remplies sur papier et ne pouvaient être transmises par voie électronique. En conséquence, aucun contrôle n'était prévu pour empêcher qu'un demandeur ne transmette une demande incomplète.

Lors de notre suivi, nous avons constaté que le COCVA a lancé un nouveau système informatique en mai 2023 et converti tous ses formulaires de demande au format électronique. Le nouveau système informatique comprend un portail d'inscription en ligne et un formulaire de demande avec contrôles intégrés pour empêcher le dépôt d'une demande incomplète. Grâce au nouveau portail d'inscription, les nouveaux demandeurs et les inscrits peuvent transmettre leurs demandes d'inscription et de renouvellement en ligne.



- effectuée, après avoir terminé ces étapes, une étude de la charge de travail pour déterminer les niveaux de dotation appropriés pour traiter les demandes à l'intérieur du délai cible.

État : Pleinement mise en oeuvre.

### Détails

Lors de notre audit de 2021, nous avons constaté que même si le volume de nouvelles demandes d'inscription des commerçants de véhicules automobiles avait augmenté de 24 % de 2016 à 2019, et que malgré le fait que dans la majorité des cas, le COCVA n'avait pas atteint son objectif de traitement sous six semaines des demandes d'inscription, l'effectif du COCVA affecté au traitement des demandes n'avait pas changé. Nous avons également constaté qu'en mars 2018, le COCVA avait fait examiner son service d'inscription par un expert-conseil tiers, qui lui avait recommandé d'accroître l'effectif affecté au traitement des inscriptions. Malgré cette recommandation, le COCVA n'avait pas augmenté son niveau de dotation au moment de notre audit.

Lors de notre suivi, nous avons constaté que le COCVA a mené une étude sur la charge de travail de son service d'inscription et conclu qu'il y aurait lieu de créer 10 nouveaux postes. Il s'agirait d'un nouveau gestionnaire des inscriptions chargé de superviser les agents principaux de l'inscription au COCVA; d'un chef d'équipe responsable de la mise à jour des demandes, des modèles, des politiques et des procédures, ainsi que de la formation de l'équipe; d'agents d'inscription supplémentaires chargés de traiter et d'approuver les demandes. Au moment de notre suivi, 8 des 10 postes avaient été pourvus.

## Inspection des commerçants de véhicules automobiles

### Recommandation 5

Pour que le Conseil ontarien du commerce des véhicules automobiles (COCVA) soit en mesure d'atteindre son objectif d'inspecter dans les délais prescrits tous les commerçants de véhicules automobiles inscrits et de

les soumettre à inspection en fonction de leur risque individuel de non-conformité, nous recommandons que le COCVA :

- élabore un cadre de notation des risques (par exemple, élevé, moyen et faible) et attribue une fréquence d'inspection à chaque niveau de risque;

État : Pleinement mise en oeuvre.

### Détails

Lors de notre audit de 2021, nous avons constaté qu'environ 40 % des commerçants de véhicules automobiles inscrits n'avaient pas été inspectés depuis plus de trois ans, dont 14 % depuis plus de cinq ans. Nous avons aussi observé que le COCVA n'avait pas attribué une cote de risque (élevée, moyenne ou faible) à tous les commerçants. Le COCVA s'était fixé comme objectif d'inspecter les commerçants de véhicules automobiles au moins une fois tous les trois ans, mais nous avons constaté qu'il n'avait pas attribué de fréquence d'inspection aux commerçants de véhicules automobiles inscrits en fonction de leur cote de risque de non-conformité. Par conséquent, certains commerçants à risque élevé n'ont pas été inspectés depuis plusieurs années, voire jamais.

Lors de notre suivi, nous avons constaté que le COCVA a élaboré un cadre de notation des risques en février 2022 et attribué une fréquence d'inspection à chaque niveau de risque. Le COCVA évalue le niveau de risque d'un commerçant de véhicules automobiles en fonction de facteurs tels que les plaintes antérieures, le résultat de la dernière inspection et les infractions au code de déontologie. D'après son évaluation, le COCVA attribue aux commerçants un niveau de risque élevé, moyen ou faible. Les commerçants à risque élevé doivent être inspectés chaque année, et les commerçants à risque moyen et faible doivent être inspectés tous les trois et cinq ans, respectivement.

- fixe et attribue une cote de risque et une fréquence d'inspection à chaque commerçant de véhicules automobiles;
- mette en place des systèmes pour s'assurer qu'une inspection est prévue et effectuée pour chaque

*commerçant de véhicules automobiles en fonction de la fréquence qui lui est attribuée;*

- *mette en place des systèmes de réévaluation continue de la cote de risque de chaque commerçant;*

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

- *effectue une analyse coûts-avantages de la mise en oeuvre d'un système informatique permettant d'évaluer continuellement le risque de chaque commerçant et d'attribuer une fréquence d'inspection appropriée en fonction de la cote de risque du commerçant;*

**État : Ne s'applique plus.**

### Détails

Lors de notre audit de 2021, nous avons constaté que le COCVA n'avait pas attribué une cote de risque (élevée, moyenne ou faible) à tous les commerçants. Nous avons aussi constaté que le COCVA produisait, pour chacun de ses 12 inspecteurs, une liste de commerçants dans la région géographique dont il était responsable. Il était attendu que chaque inspecteur inspecte tous les commerçants sur sa liste avant la fin de l'année et décide lui-même dans quel ordre les inspecter. Nous avons toutefois observé que les inspecteurs n'avaient pas inspecté tous les commerçants figurant sur leur liste; ceux qui n'avaient pas été inspectés avaient simplement été transférés à la liste de l'année suivante et, par conséquent, la priorité n'avait pas été donnée aux commerçants présentant le risque le plus élevé, qui n'avaient parfois pas été inspectés du tout.

Lors de notre suivi, nous avons constaté que le COCVA a mis en place un nouveau système informatique en mai 2023 et qu'il est en train d'élaborer des fonctionnalités pour l'utiliser afin de déterminer la fréquence d'inspection appropriée de chaque commerçant, de planifier les inspections et de réévaluer de façon continue le niveau de risque de chaque commerçant. Le COCVA compte mettre en oeuvre ces améliorations de son système informatique d'ici décembre 2023. Le COCVA nous a informés que le

système informatique comprendra des fonctionnalités permettant d'évaluer continuellement le risque auquel est exposé chaque commerçant et d'établir une fréquence d'inspection appropriée en fonction de sa cote de risque.

Étant donné que le COCVA a déjà mis en oeuvre un nouveau système informatique, l'exécution d'une analyse coûts-avantages pour s'assurer de sa valeur n'est plus pertinente.

- *évalue la charge de travail des inspecteurs et veille à ce que le COCVA dispose d'un personnel suffisant pour effectuer rapidement les inspections qui lui sont confiées chaque année.*

**État : Pleinement mise en oeuvre.**

### Détails

Lors de notre audit de 2021, les inspecteurs du COCVA avaient indiqué qu'il lui fallait davantage d'inspecteurs pour effectuer toutes les inspections à assigner. Si une inspection assignée n'était pas terminée à la fin de l'année, les commerçants non inspectés étaient ajoutés à la liste générée pour l'année suivante. Nous avons ainsi constaté qu'entre 2011 et 2020, la liste annuelle des commerçants à inspecter avait augmenté de 73 %, passant de 2 286 en 2011 à 3 948 en 2020. Nous avons également remarqué qu'au moment de notre audit, un des postes d'inspecteur de la région de Niagara était vacant depuis 2015. Par conséquent, la région de Niagara comptait le plus grand nombre de commerces n'ayant pas été inspectés depuis plus de trois ans.

Lors de notre suivi, nous avons constaté que le COCVA a mené une évaluation de la charge de travail de son service des inspections, qui a abouti à la recommandation de créer sept nouveaux postes. Le COCVA nous a indiqué qu'il a pourvu cinq de ces postes en août 2023, et qu'il envisage d'embaucher du personnel supplémentaire pour le service des inspections sans préciser de date.

### Recommandation 6

*Pour que les inspecteurs du Conseil ontarien du commerce des véhicules automobiles (COCVA) effectuent des inspections des commerçants de véhicules automobiles*

de façon uniforme et efficace, nous recommandons que le COCVA :

- *élabore et mette en oeuvre un processus de surveillance des inspections qui comprend un examen des dossiers d'inspection et une évaluation documentée de l'efficacité et de l'uniformité des inspections;*
- *lorsque des incohérences sont relevées, prenne des mesures pour permettre d'y remédier;*

**État : Pleinement mise en oeuvre.**

### Détails

Lors de notre audit de 2021, nous avons constaté que le COCVA n'avait pas mis en place de processus pour examiner périodiquement les inspections effectuées par ses inspecteurs afin de s'assurer qu'ils procédaient à toutes les vérifications nécessaires en suivant une procédure uniforme. Notre examen de 30 dossiers d'inspection avait révélé que les pratiques d'inspection variaient d'un inspecteur à l'autre. Par exemple, dans 7 des 30 inspections examinées, l'inspecteur n'avait pas vérifié si le commerçant avait respecté l'obligation d'annoncer un prix tout compris. Nous avons également constaté que différents inspecteurs examinaient des proportions très différentes des dossiers de transactions de véhicules par rapport au volume total du commerçant. Par exemple, un inspecteur avait examiné 25 transactions d'un commerçant qui vendait environ 50 véhicules par année, tandis qu'un autre avait contrôlé 23 transactions d'un commerçant qui vendait pourtant plus de 900 véhicules par année.

Lors de notre suivi, nous avons constaté que le COCVA a mis en oeuvre un processus de surveillance des inspections et qu'il a embauché un autre gestionnaire d'inspection pour accroître le niveau de surveillance dans ses services. Le gestionnaire d'inspection tient des réunions mensuelles avec chaque inspecteur pour examiner un échantillon d'inspections fermées et actives, afin de déceler et de corriger les incohérences, le cas échéant.

- *assure périodiquement la rotation des inspecteurs d'une région à l'autre quand c'est possible.*

**État : Pleinement mise en oeuvre.**

### Détails

Lors de notre audit de 2021, nous avons constaté que le COCVA ne procédait pas à la rotation périodique de ses inspecteurs pour s'assurer du maintien de leur objectivité à l'égard des commerçants de véhicules automobiles. Le COCVA nous avait dit que les inspecteurs étaient embauchés en fonction de leur lieu de résidence, qui déterminait leur territoire d'affectation et leur bureau d'attache. Le COCVA avait fait remarquer que la rotation des inspecteurs ne serait pas rentable en raison de l'augmentation des frais de déménagement et de réinstallation. Néanmoins, nous avons constaté que 40 % des commerçants de véhicules automobiles inscrits se trouvaient dans la région du Grand Toronto et qu'il était possible de faire alterner les inspecteurs dans cette région.

Lors de notre suivi, nous avons constaté que le COCVA a mis en place une nouvelle politique en février 2022 pour assurer la rotation périodique du personnel d'inspection. Selon la nouvelle politique, le gestionnaire des inspections doit évaluer le personnel d'inspection et assurer sa rotation tous les trois ans, quand la chose est possible du point de vue géographique. Le gestionnaire des inspections a également le pouvoir discrétionnaire de réévaluer et de modifier la fréquence de la rotation, au besoin. Le COCVA nous a informés qu'entre septembre 2022 et janvier 2023, il a permuté le territoire d'affectation de cinq de ses inspecteurs.

### Recommandation 7

*Pour que les commerçants de véhicules automobiles corrigent rapidement les infractions à la Loi de 2002 sur le commerce des véhicules automobiles et aux articles pertinents de la Loi de 2002 sur la protection du consommateur, nous recommandons que le Conseil ontarien du commerce des véhicules automobiles :*

- *élabore et mette en oeuvre un cadre assorti de délais appropriés qui fournit aux inspecteurs des consignes*

*sur les types d'infractions à la Loi qui devraient être examinées dans le cadre d'une inspection de suivi;*

- *s'assure que les inspections de suivi sont effectuées conformément à ce cadre;*

**État : Pleinement mise en oeuvre.**

### Détails

Lors de notre audit de 2021, nous avons constaté que le COCVA ne fournissait pas d'instructions pour guider ses inspecteurs relativement aux types d'infractions justifiant une inspection de suivi. Par conséquent, les inspecteurs effectuaient rarement des inspections de suivi pour confirmer la prise de mesures relativement aux infractions relevées lors des inspections. De 2016 à 2020, le COCVA avait relevé des infractions aux lois dans 2 582 des inspections effectuées, soit 25 % d'entre elles. Dans 77 % de ces inspections, les inspecteurs du COCVA avaient fermé le dossier d'inspection sans prendre de mesures d'application de la loi ni effectuer d'inspection de suivi pour confirmer que les infractions avaient cessé.

Lors de notre suivi, nous avons constaté qu'en février 2022, le COCVA a mis en oeuvre une politique pour guider ses inspecteurs à propos des types d'infractions qui nécessitent une inspection de suivi. Il s'agit notamment du défaut de divulguer un fait important, d'une tenue inadéquate des livres comptables et des dossiers et des préoccupations relatives au règlement des privilèges. La nouvelle politique exige l'exécution des inspections de suivi dans les 12 mois suivant la date d'inspection.

### Recommandation 8

*Pour améliorer la conformité des commerçants de véhicules automobiles à l'obligation d'annoncer un prix tout compris, nous recommandons que le Conseil ontarien du commerce des véhicules automobiles utilise l'information recueillie par les associations de consommateurs pour prendre les mesures d'application de la loi appropriées contre les commerçants de véhicules automobiles qui ne se conforment pas à la Loi de 2002 sur le commerce des véhicules automobiles.*

**État : Ne s'applique plus.**

### Détails

Lors de notre audit de 2021, nous avons constaté que le COCVA avait visité 165 commerçants de 2016 à 2020 dans le cadre de son programme interne d'évaluations mystères et qu'il avait pris des mesures d'application de la loi contre 52 commerçants chez qui il avait observé le non-respect de l'exigence de la *Loi de 2002 sur le commerce des véhicules automobiles* concernant l'annonce de prix tout compris. À titre de comparaison, au cours de la même période, le COCVA avait mandaté Car Help Canada et l'Association pour la protection des automobilistes pour effectuer des évaluations mystères chez 397 commerçants de véhicules automobiles, pour un coût environ 1 million de dollars. Ces associations avaient déterminé que 167 des 397 commerçants visités avaient tenté de facturer des frais en sus du prix annoncé d'un véhicule, contrevenant ainsi à l'exigence d'annoncer un prix tout compris. Nous avons toutefois constaté que le COCVA n'avait pris aucune mesure exécutoire à l'égard de ces commerçants.

Lors de notre suivi, nous avons constaté que le COCVA a cessé de faire appel aux associations de consommateurs pour effectuer des évaluations mystères afin d'exposer les infractions à l'obligation d'annoncer des prix tout compris. Cette décision est motivée par le fait que le COCVA ne pouvait pas prendre de mesures d'exécution relativement aux infractions constatées parce que l'évaluation mystère n'était pas effectuée par ses propres enquêteurs. Le COCVA a plutôt élargi son programme interne d'évaluations mystères en embauchant un gestionnaire attitré des enquêtes mystères. Par conséquent, le COCVA a augmenté le nombre de visites d'évaluations mystères menées par son personnel à l'interne et de mesures d'application de la loi à l'égard des commerçants non conformes. À titre d'exemple, le COCVA a effectué 193 visites d'évaluations mystères chez des commerçants en 2022 et a relevé des infractions chez 68 d'entre eux. Il a envoyé une lettre de rappel à l'ordre à 41 de ces commerçants et déferé 27 autres pour prise de mesures d'application de la loi.

## Enquêtes sur les commerçants de véhicules automobiles

### Recommandation 9

*Pour que les enquêtes sur les commerçants et vendeurs inscrits et non inscrits de véhicules automobiles soient menées efficacement et rapidement, et que des mesures d'application de la loi appropriées soient prises dans les situations qui le justifient, nous recommandons que le Conseil ontarien du commerce des véhicules automobiles :*

- *établit des lignes directrices ou des points repères raisonnables pour la prise de mesures d'application de la loi et l'achèvement des enquêtes dans les délais prévus;*
- *mette en oeuvre un processus de surveillance des enquêtes compte tenu de ces lignes directrices ou points repères afin de repérer les écarts importants et d'en assurer le suivi;*

**État : Pleinement mise en oeuvre.**

### Détails

Lors de notre audit de 2021, nous avons constaté que le COCVA n'avait pas établi de données de référence ni de lignes directrices quant à la durée des différents types d'enquêtes. Nous avons analysé les 1 547 enquêtes menées par le COCVA entre 2016 et 2020 et constaté qu'elles avaient été longues, prenant en moyenne 220 jours. Nous avons également constaté des écarts importants dans le temps moyen qu'il fallait aux enquêteurs du COCVA pour mener à bien les enquêtes qui leur étaient confiées, soit de 98 jours pour un enquêteur donné à 522 jours pour un autre. En outre, nous avons constaté que la plupart des enquêtes du COCVA n'avaient pas mené à des mesures d'application de la loi. Dans 67 % des 1 547 enquêtes menées, le COCVA n'avait pris aucune mesure exécutoire contre les commerçants. Nous avons également constaté une forte variation du nombre de mesures d'application de la loi prises d'un enquêteur à l'autre. Par exemple, un enquêteur avait pris des mesures d'application de la loi à l'issue de 42 (54 %) de ses 78 enquêtes menées, alors qu'un autre n'en avait prises que dans seulement 9 (9 %) de ses 98 enquêtes.

Lors de notre suivi, nous avons constaté que le COCVA a élaboré et mis en oeuvre des données de référence pour que les enquêtes soient achevées dans les délais prévus. Selon les données de référence du COCVA, les enquêtes de complexité faible, moyenne et élevée doivent être effectuées dans un délai de 4, 9 et 18 mois, respectivement. Pour s'assurer que des mesures d'application de la loi appropriées sont prises avant la clôture d'une enquête, l'enquêteur doit consulter le gestionnaire des enquêtes pour obtenir son approbation sur l'état de l'enquête avant de fermer le dossier. Dans les cas où les données de référence ne sont pas respectées ou ne le seront probablement pas, le gestionnaire des enquêtes doit examiner les circonstances et, le cas échéant, prendre des mesures appropriées.

- *mette en oeuvre un processus d'examen périodique des dossiers d'enquête pour déterminer s'ils sont complets et justifient la prise de mesures d'application de la loi ou de mesures correctrices, selon le cas;*

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

### Détails

Lors de notre audit de 2021, nous avons constaté que le COCVA n'avait pas mis en place de processus pour examiner périodiquement les dossiers d'enquête produits par ses enquêteurs. Nous avons examiné un échantillon de 100 enquêtes classées sans prise de mesures et constaté que dans 23 d'entre elles, les enquêteurs n'avaient pas mené une enquête approfondie. Nous avons notamment relevé neuf enquêtes ayant exposé des preuves que la *Loi de 2002 sur le commerce des véhicules automobiles* et la *Loi de 2002 sur la protection du consommateur* n'avaient pas été respectées, sans que l'enquêteur n'explique la raison pour laquelle il n'avait pris aucune mesure à l'endroit des contrevenants avant de clore l'enquête.

Lors de notre suivi, nous avons constaté que le COCVA a mis en oeuvre en novembre 2022 un processus pour que la direction examine périodiquement les dossiers d'enquête. Le gestionnaire des enquêtes examine des dossiers d'enquête tous les mois pour déterminer s'ils sont complets et ont donné

lieu à des mesures d'application de la loi appropriées ou à des mesures correctrices, selon le cas. Le COCVA a indiqué qu'il est également en train d'élaborer une fonctionnalité dans son nouveau système informatique (mis en oeuvre en mai 2023) pour permettre un processus de supervision électronique d'ici décembre 2023.

- *adopte des politiques et des procédures sur les aspects clés des enquêtes afin de guider le travail de ses enquêteurs;*

**État : Pleinement mise en oeuvre.**

### Détails

Lors de notre audit de 2021, nous avons constaté que le COCVA ne disposait pas de politiques et procédures opérationnelles essentielles décrivant le mode opératoire de certaines activités d'enquête de base, par exemple comment entreprendre et clore une enquête, préparer un dossier de poursuite et des documents de communication, ou obtenir un mandat de perquisition.

Lors de notre suivi, nous avons constaté qu'en novembre 2022, le COCVA a élaboré et mis en oeuvre une politique et un ensemble de procédures pour orienter le travail de son équipe d'enquêteurs. Le nouveau document de politique d'enquête établit des procédures détaillées sur les principaux aspects des enquêtes, y compris le lancement et la clôture des enquêtes, l'établissement des priorités de l'enquête, les données de référence sur le délai d'exécution, le renvoi des dossiers aux fins de mesures administratives, la collecte et la préparation des documents de communication, les procédures relatives à un mandat de perquisition et l'interrogation des témoins.

## Services de règlement des différends

### Recommandation 10

*Pour protéger les consommateurs et renforcer l'efficacité du Conseil ontarien du commerce des véhicules automobiles (COCVA) dans la médiation et le règlement des différends entre les consommateurs et les commerçants de véhicules automobiles, nous recommandons que le COCVA :*

- *consigne dans ses systèmes les instances où il estime qu'un commerçant de véhicules automobiles a enfreint une ou plusieurs dispositions de la Loi de 2002 sur le commerce des véhicules automobiles ou de la Loi de 2002 sur la protection du consommateur pour chaque plainte qu'il examine;*

**État : Pleinement mise en oeuvre.**

### Détails

Lors de notre audit de 2021, nous avons été informés que, dans le cadre de la médiation des plaintes, les responsables du traitement des plaintes du COCVA communiquaient de façon informelle leurs points de vue aux commerçants et aux consommateurs sur de possibles infractions aux lois applicables. Même en présence d'une plainte, les gestionnaires ne rendaient généralement pas de décision officielle sur la commission ou non d'une infraction de la part du commerçant, et ne consignaient pas leur éventuelle décision à cet égard dans les systèmes du COCVA, en partie parce que le COCVA ne peut pas prendre de mesures exécutoires.

Lors de notre suivi, le COCVA a indiqué qu'en septembre 2023, il a ajouté une fonctionnalité à son nouveau système (lancé en mai 2023) pour permettre aux préposés au traitement des plaintes de consigner leur évaluation visant à déterminer si un commerçant de véhicules automobiles a enfreint les lois applicables. Le COCVA a également embauché un gestionnaire de l'assurance qualité pour son service de traitement des plaintes afin d'examiner les dossiers de plaintes remontés aux échelons supérieurs et d'évaluer toute violation potentielle de la *Loi de 2002 sur le commerce des véhicules automobiles* ou de la *Loi de 2002 sur la protection du consommateur* qui aurait pu être commise par les commerçants de véhicules automobiles. Si des manquements sont relevés, le gestionnaire de l'assurance de la qualité doit s'assurer que tous les renseignements et pièces justificatives nécessaires ont été recueillis, puis remonter la plainte aux échelons supérieurs pour permettre la prise d'autres mesures d'application de la loi.

- *collabore avec le ministère des Services gouvernementaux et des Services aux*

*consommateurs à la réévaluation des limitations actuelles de la Loi de 2002 sur le commerce des véhicules automobiles empêchant le COCVA d'obliger les commerçants de véhicules automobiles ayant enfreint la loi à dédommager les consommateurs.*

**État : Peu ou pas de progrès.**

### Détails

Lors de notre audit de 2021, nous avons constaté que même si le COCVA avait essayé d'agir comme médiateur pour régler les plaintes des consommateurs, il n'avait pas le pouvoir de contraindre un commerçant de véhicules automobiles à accepter un règlement équitable d'une plainte ou à indemniser un consommateur, même si le COCVA avait déterminé à l'amiable que le commerçant avait enfreint au moins une des dispositions des lois. Il ressort de notre examen d'un échantillon de plaintes pour lesquelles le COCVA n'avait pas pu en arriver à un règlement par la médiation que, dans la moitié de ces cas, le commerçant semblait avoir effectivement enfreint une ou plusieurs des dispositions des lois. Malgré cela, le consommateur n'avait pas reçu de dédommagement du commerçant.

Lors de notre suivi, nous avons constaté que peu de progrès ont été réalisés dans la mise en oeuvre de cette recommandation. Le COCVA a envoyé au Ministère une proposition qui lui recommandait d'élargir les critères d'admissibilité du Fonds d'indemnisation plutôt que de lui permettre d'obliger un commerçant de véhicules automobiles à indemniser les consommateurs pendant le processus de traitement des plaintes. Le COCVA s'attend à ce que l'élargissement des critères d'admissibilité du Fonds d'indemnisation encourage les commerçants de véhicules automobiles à régler le différend et à indemniser les consommateurs en présence d'une plainte valide, car les consommateurs seraient par ailleurs en droit de présenter une demande d'indemnisation au titre du Fonds d'indemnisation.

Nous avons également constaté que le Ministère est en train de mener un examen des régimes d'autres administrations gouvernementales, notamment en consultant d'autres provinces, au sujet de leurs règles

encadrant le dédommagement des consommateurs. Le Ministère a également effectué des recherches sur les processus de règlement des plaintes et des différends dans d'autres organismes d'application délégués, dont Tarion, qui veille à l'application des garanties des constructeurs de logements neufs, et l'Office de réglementation de la construction de logements, qui réglemente les constructeurs et les fournisseurs de logements neufs. Le Ministère nous a dit qu'une fois qu'il aura terminé cette recherche et consulté le COCVA, il mettra la dernière main aux options stratégiques aux fins de consultation publique et élaborera des propositions de changements à la loi et à la réglementation à soumettre à l'appréciation du gouvernement.

### Recommandation 11

*Pour mettre les commerçants de véhicules automobiles en conformité avec les exigences de la Loi de 2002 sur le commerce des véhicules automobiles et pour que les plaintes qui justifient des mesures d'application de la loi à l'endroit des commerçants soient systématiquement remontées aux échelons supérieurs aux fins de la prise de telles mesures, nous recommandons que le Conseil ontarien du commerce des véhicules automobiles (COCVA) :*

- *crée un cadre et des critères clairs et précis permettant de déterminer dans quelles conditions une plainte visant un commerçant de véhicules automobiles doit être déférée pour demander la prise de mesures d'application de la loi;*

**État : Pleinement mise en oeuvre.**

### Détails

Lors de notre audit de 2021, nous avons constaté que les préposés au traitement des plaintes ne disposaient pas d'un cadre ou de critères officiels pour déterminer si une plainte aurait dû être déférée pour demander la prise de mesures d'application de la loi. La décision de déférer une plainte à cette fin était plutôt laissée à la discrétion de chaque préposé au traitement des plaintes du COCVA, à la lumière de son évaluation

du comportement ayant donné lieu à la plainte et des antécédents de conduite de l'inscrit.

Lors de notre suivi, nous avons constaté qu'en novembre 2022, le COCVA a mis en oeuvre un cadre officiel et a établi des critères que ses préposés au traitement des plaintes doivent suivre pour déterminer s'il y a lieu de déférer une plainte pour demander la prise de mesures d'application de la loi. Le cadre décrit les cas précis où il y a lieu de déférer une plainte pour la prise de mesures d'application de la loi, y compris pour des infractions particulières à la *Loi de 2002 sur le commerce des véhicules automobiles*. Il s'agit notamment des cas où un commerçant de véhicules automobiles fait de fausses déclarations sur un véhicule ou omet de communiquer toute l'information obligatoire au consommateur, ou que le véhicule est vendu avec un certificat de respect des normes de sécurité et qu'un agent du ministère des Transports constate ultérieurement qu'il est impropre à la conduite faute de satisfaire aux normes de sécurité. Le cadre comprend également des lignes directrices que les préposés aux plaintes doivent suivre pour déterminer s'il y a lieu de déférer une plainte pour demander la prise de mesures d'application de la loi. Ces lignes directrices indiquent que le préposé au traitement des plaintes doit tenir compte de certains facteurs avant de déférer un dossier, notamment la gravité de l'infraction en ce qui concerne les risques pour les consommateurs ou les autres inscrits, le nombre de fois où l'inscrit a déjà été averti de ce type d'infraction, la durée de la période d'inscription pendant laquelle le commerçant n'a commis aucune faute administrative importante et la coopération de l'inscrit pendant le processus de traitement des plaintes. Le COCVA a également mis à jour ses politiques et procédures de traitement des plaintes pour intégrer ce cadre.

- *fournisse une formation à tout le personnel chargé du traitement des plaintes afin qu'il applique de façon exacte et uniforme ce cadre et ces critères à toutes les plaintes reçues et soumises par la médiation par le COCVA.*

**État : Pleinement mise en oeuvre.**

## Détails

Lors de notre audit de 2021, nous avons constaté que le COCVA ne prenait pas systématiquement de mesures d'application de la loi contre les commerçants de véhicules automobiles lorsque ses préposés aux plaintes avaient déterminé que le commerçant avait enfreint une ou plusieurs dispositions des lois et avait causé un préjudice au consommateur. Il était ressorti de notre examen d'un échantillon de 100 plaintes pour lesquelles le COCVA n'avait pu en arriver à un règlement par la médiation que dans la moitié des cas que le commerçant semblait avoir effectivement enfreint une ou plusieurs des dispositions des lois. Nous avons toutefois constaté que dans 40 (80 %) de ces 50 plaintes, le dossier avait été fermé sans avoir été déféré pour demander la prise de mesures d'application de la loi. Nous avons également observé que 38 des 40 commerçants fautifs avaient déjà fait l'objet de plaintes analogues de la part de consommateurs.

Lors de notre suivi, nous avons constaté que le COCVA a fourni une formation en bonne et due forme à son personnel chargé du traitement des plaintes au sujet de son nouveau cadre et de ses nouvelles lignes directrices sur le renvoi des plaintes pour la prise de mesures d'application de la loi. Il s'agit notamment d'expliquer à son personnel l'objet du nouveau cadre et des nouvelles lignes directrices et de le former sur la façon de l'utiliser de façon appropriée pour traiter les plaintes reçues. Le COCVA a également recruté deux gestionnaires pour son service de traitement des plaintes – un gestionnaire du soutien aux consommateurs et un gestionnaire de l'assurance qualité – afin d'examiner les dossiers de plainte traités par le personnel et de s'assurer que ce dernier applique le cadre avec assiduité et exactitude.

## Recommandation 12

*Pour que les plaintes des consommateurs fassent l'objet d'une médiation efficace et que les plaintes qui justifient des mesures d'application de la loi à l'endroit des commerçants de véhicules automobiles soient remontées à l'échelon supérieur pour la prise des mesures appropriées,*



nous recommandons que le Conseil ontarien du commerce des véhicules automobiles (COCVA) :

- effectue une étude de la charge de travail de son personnel chargé du traitement des plaintes;
- utilise les résultats de cette étude pour s'assurer que l'équipe de soutien aux consommateurs du COCVA dispose d'un effectif suffisant.

État : Pleinement mise en oeuvre.

### Détails

Lors de notre audit de 2021, nous avons constaté que le COCVA n'avait pas évalué la charge de travail de son service des plaintes pour déterminer si celui-ci disposait des ressources nécessaires pour s'acquitter de ses responsabilités et régler efficacement les plaintes. Nous avons constaté que le nombre de plaintes confiées aux préposés au traitement des plaintes du COCVA avait augmenté de 20 % de 2016 à 2019. Sur la même période, le pourcentage de plaintes classées sans résolution était passé de 47 % en 2016 à 59 % en 2019. De plus, les préposés au traitement des plaintes à qui nous avons parlé nous avaient informés que leur charge de travail en matière de médiation limitait le nombre de plaintes qu'ils pouvaient remonter aux échelons supérieurs pour demander la prise de mesures d'application de la loi.

Lors de notre suivi, nous avons constaté que le COCVA a mené une étude de la charge de travail de son service de traitement des plaintes. À la lumière de cette étude, il a été recommandé que le service des plaintes embauche neuf postes supplémentaires, dont un gestionnaire du soutien aux consommateurs pour superviser le personnel chargé du traitement des plaintes et un gestionnaire de l'assurance qualité pour examiner les plaintes et s'assurer qu'elles reçoivent un traitement exact et uniforme. Au moment de notre suivi, six des neuf postes recommandés ont été pourvus. Le COCVA nous a dit qu'il compte poursuivre la réévaluation des besoins en personnel du service des plaintes afin d'y pourvoir.

## Fonds d'indemnisation

### Recommandation 13

Pour protéger les consommateurs qui achètent un véhicule automobile d'un commerçant inscrit de véhicules automobiles qui ne respecte pas toutes ses obligations en vertu de la Loi de 2002 sur le commerce des véhicules automobiles ou des articles pertinents de la Loi de 2002 sur la protection du consommateur, nous recommandons que, de concert avec le conseil d'administration du Fonds d'indemnisation, le Conseil ontarien du commerce des véhicules automobiles (COCVA) :

- examine les plaintes des consommateurs qui n'ont pas été jugées admissibles pour déposer une réclamation au titre du Fonds d'indemnisation, afin d'élaborer de nouveaux critères d'admissibilité;

État : Pleinement mise en oeuvre.

### Détails

Lors de notre audit de 2021, nous avons constaté que le Fonds d'indemnisation du COCVA protégeait les consommateurs seulement dans certaines circonstances et n'indemnisait pas toujours les acheteurs de véhicules qui avaient subi une perte financière à la suite de l'achat d'un véhicule automobile, même si le commerçant inscrit chez qui il avait acheté le véhicule avait enfreint une ou plusieurs dispositions de la *Loi de 2002 sur le commerce des véhicules automobiles*. Nous avons observé que les critères d'admissibilité précisés dans la Loi pour déposer une réclamation au titre du Fonds d'indemnisation n'intégraient pas toutes les infractions possibles à la Loi concernant l'achat d'un véhicule qui peuvent causer un préjudice aux consommateurs.

Lors de notre suivi, nous avons constaté que le COCVA a effectué un examen interne des plaintes de consommateurs qui n'étaient pas admissibles à une indemnisation au titre du Fonds d'indemnisation sur la période de 2017 à 2021. Les types de plaintes jugées non admissibles comprennent la non-divulgence d'un accident grave qu'aurait subi le véhicule, la non-divulgence de réparations importantes effectuées sur

le véhicule avant la vente et les infractions relatives à l'obligation d'annoncer un prix tout compris. À la lumière de l'examen des plaintes effectué par le COCVA et des consultations menées auprès de groupes d'intervenants et du conseil d'administration du Fonds d'indemnisation, le COCVA a défini 10 pistes pour étendre les critères d'admissibilité au Fonds d'indemnisation et a soumis une proposition à l'appréciation du Ministère. Les critères supplémentaires proposés sont les suivants :

- **Défaut de mainlevée du privilège sur un véhicule offert à la reprise :** Le Fonds permettrait le dépôt d'une réclamation dans le cas où un véhicule de reprise serait visé par un privilège et que le concessionnaire n'aurait pas obtenu la mainlevée du privilège avant de revendre le véhicule à un consommateur.
- **Graves problèmes de sécurité entraînant la mise en fourrière du véhicule ou la saisie des plaques d'immatriculation :** Le Fonds autoriserait une réclamation d'un consommateur qui a acheté ou loué un véhicule dangereux ayant ultérieurement été mis en fourrière pour avoir été jugé dangereux par le ministère des Transports ou par la police.
- **Non-respect de l'obligation d'annoncer un prix tout compris :** Le Fonds autoriserait une réclamation si des dommages résultent de fausses déclarations d'un commerçant sur le prix ou si le client n'obtient pas les avantages promis.
- *propose au ministère des Services gouvernementaux et des Services aux consommateurs d'inclure dans la Loi de 2002 sur le commerce des véhicules automobiles des critères supplémentaires d'admissibilité aux fins d'indemnisation et de permettre au conseil d'administration du Fonds d'indemnisation d'exercer son pouvoir discrétionnaire pour indemniser les consommateurs dans le cas de réclamations motivées par la violation de lois et qui ne correspondent pas à un critère d'admissibilité particulier.*

État : Peu ou pas de progrès.

## Détails

Lors de notre audit de 2021, nous avons constaté que le conseil d'administration, qui gère le Fonds d'indemnisation et prend des décisions relatives aux demandes d'indemnisation, n'avait pas la capacité d'exercer son pouvoir discrétionnaire pour régler des demandes d'indemnisation qui ne répondaient pas aux critères précis énoncés dans la *Loi de 2002 sur le commerce des véhicules automobiles* (la Loi). Par conséquent, le COCVA a souvent conseillé aux consommateurs ayant subi un préjudice et qui ne répondaient pas aux critères particuliers du Fonds de demander une indemnisation devant les tribunaux provinciaux.

Lors de notre suivi, nous avons constaté que le COCVA a défini 10 pistes pour étendre les critères d'admissibilité au Fonds d'indemnisation et a soumis une proposition à l'appréciation du Ministère. Le COCVA s'attend à ce que sa proposition au Ministère renforce également la capacité du Conseil d'exercer son pouvoir discrétionnaire à l'égard de circonstances et d'infractions qui n'étaient pas couvertes auparavant.

Le Ministère a indiqué qu'il a examiné la proposition du COCVA d'élargir les critères d'admissibilité, et il lui a demandé de plus amples renseignements, notamment en ce qui concerne la suffisance du Fonds d'indemnisation, la question de savoir si les inscrits versaient des cotisations suffisantes au Fonds et la façon dont le COCVA a décidé des critères d'admissibilité proposés. En outre, le Ministère a indiqué qu'il procédait à la consultation d'autres provinces – y compris la Nouvelle-Écosse, le Québec, la Saskatchewan, l'Alberta et la Colombie-Britannique – au sujet de leurs règles d'admissibilité au Fonds d'indemnisation, afin d'éclairer d'éventuelles propositions de changements à apporter à la Loi. Le Ministère nous a indiqué qu'une fois ses recherches et ses discussions avec le COCVA terminées, il compte mettre la dernière main aux options stratégiques en prévision d'une consultation publique et élaborer des propositions de changements à la loi ou à la réglementation à soumettre à l'appréciation du gouvernement. Sous réserve de décision favorable,

le Ministère estime que tout changement envisagé entrerait en vigueur d'ici juillet 2025.

### Recommandation 14

*Afin de protéger le consommateur qui achète un véhicule automobile d'un commerçant illégal, nous recommandons que, de concert avec le conseil d'administration du Fonds d'indemnisation et le ministère des Services gouvernementaux et des Services aux consommateurs, le Conseil ontarien du commerce des véhicules automobiles (COCVA) permette au consommateur de présenter une réclamation au titre du Fonds d'indemnisation dans le cas où l'enquête du COCVA confirme qu'il a été intentionnellement trompé par le commerçant.*

**État : Peu ou pas de progrès.**

### Détails

Lors de notre audit de 2021, nous avons constaté que même si les responsabilités réglementaires du COCVA comprenait la tenue d'enquêtes et le dépôt d'accusations contre les commerçants non inscrits de véhicules automobiles qui exerçaient leurs activités dans l'illégalité, les consommateurs qui avaient acheté un véhicule d'un tel commerçant illégal et qui avaient subi un préjudice financier n'étaient pas admissibles en vertu de la *Loi de 2002 sur le commerce des véhicules automobiles* et de son règlement d'application à présenter une demande au titre du Fonds d'indemnisation. Même si le COCVA avait mené une enquête et confirmé que le consommateur a été intentionnellement trompé par un commerçant illégal, le consommateur n'avait droit à aucune indemnisation.

Lors de notre suivi, nous avons constaté que peu de progrès ont été réalisés dans la mise en oeuvre de cette recommandation. Au moment de notre suivi, le COCVA avait mené des recherches sur les régimes juridiques d'autres provinces – dont l'Alberta, la Colombie-Britannique, la Saskatchewan et le Québec – qui réglementent le commerce de véhicules automobiles et qui disposent d'un Fonds d'indemnisation ou de tout autre service de soutien analogue. En outre, le COCVA a consulté les consommateurs et les intervenants

du secteur ainsi que le conseil d'administration du COCVA au sujet des changements proposés. Les consommateurs et les associations d'intervenants du secteur ont répondu qu'ils s'opposent à permettre aux consommateurs de déposer des réclamations au titre du Fonds d'indemnisation à la suite d'un achat effectué chez un commerçant illégal, au motif que, ce faisant, les consommateurs seraient encouragés à acheter un véhicule de n'importe qui, y compris de commerçants délinquants, ce qui compromettrait l'objectif du Fonds d'indemnisation. Le COCVA a également retenu les services d'un expert-conseil tiers pour examiner les répercussions financières de la mise en oeuvre de cette recommandation. Cet examen a permis de conclure que l'augmentation des réclamations au Fonds d'indemnisation à la suite d'un achat chez un commerçant délinquant pourrait aller de 3 900 \$ à 291 000 \$ par année. À la lumière de ses recherches et consultations, le COCVA a fait savoir au Ministère qu'il n'appuie pas l'élargissement de l'accès au Fonds d'indemnisation des consommateurs aux personnes qui achètent un véhicule chez un commerçant illégal.

Le Ministère a examiné les constatations du COCVA et il effectue son propre examen des régimes juridiques de la Nouvelle-Écosse, de l'Alberta, de la Colombie-Britannique, de la Saskatchewan et du Québec pour évaluer des propositions de changements à la *Loi de 2002 sur le commerce des véhicules automobiles* en ce qui concerne cette recommandation. Le Ministère nous a dit qu'une fois qu'il aura terminé cette recherche et consulté de nouveau le COCVA, il mettra la dernière main aux options stratégiques aux fins de consultation publique et élaborera des propositions de changements à la loi et à la réglementation à soumettre à l'appréciation du gouvernement. Sous réserve de décision favorable, le Ministère estime que tout changement envisagé entrerait en vigueur d'ici juillet 2025.

## Sensibilisation et protection des consommateurs

### Recommandation 15

*Pour que les acheteurs éventuels de véhicules automobiles connaissent le rôle du Conseil ontarien du commerce des véhicules automobiles (COCVA) ainsi que les services qu'il offre pour protéger les consommateurs, nous recommandons que, de concert avec le ministère des Services gouvernementaux et des Services aux consommateurs, le COCVA :*

- *élabore à l'intention des acheteurs de véhicules un dossier d'information décrivant le rôle du COCVA et les mesures de protection à leur disposition, qui pourra être distribué aux commerçants de véhicules automobiles;*
- *exige des commerçants de véhicules automobiles qu'ils fournissent la trousse d'information aux acheteurs au moment de l'achat d'un véhicule;*

**État : Peu ou pas de progrès.**

### Détails

Lors de notre audit de 2021, nous avons constaté que même si le COCVA avait augmenté de plus de 60 % ses dépenses annuelles de sensibilisation des consommateurs entre 2015 et 2019, la plupart des Ontariens sondés par le COCVA disaient encore ne pas avoir connaissance du COCVA ou de son rôle dans la réglementation des commerçants et vendeurs de véhicules automobiles et dans la protection des consommateurs en Ontario. À titre de comparaison, Tarion rejoint directement les acheteurs de logements en exigeant que tous les constructeurs titulaires d'un permis leur fournissent une trousse d'information qui décrit en détail les obligations en matière de garantie d'un constructeur et les protections offertes.

Lors de notre suivi, nous avons constaté que peu de progrès ont été réalisés dans la mise en oeuvre de ces recommandations. En mai 2022, le COCVA a proposé au Ministère une modification au règlement de la *Loi de 2002 sur le commerce des véhicules automobiles* afin d'exiger qu'un guide d'information électronique soit fourni à tous les consommateurs qui achètent ou louent un véhicule automobile. Si les modifications à

la réglementation prennent effet, le COCVA compte élaborer un guide d'information décrivant le rôle du COCVA et les mesures de protection à la disposition des consommateurs. Au moment de notre suivi, le Ministère examinait les options stratégiques aux fins de consultation publique. Sous réserve de décision favorable, le Ministère estime que les modifications à la réglementation entreraient en vigueur d'ici juillet 2025.

- *mette au point et instaure un plan de marketing visant à sensibiliser les consommateurs aux dispositions qui les protègent en vertu de la Loi de 2002 sur le commerce des véhicules automobiles et de la Loi de 2002 sur la protection des consommateurs, au rôle joué par le COCVA et aux services publics qu'il propose, et en vérifie les résultats.*

**État : Pleinement mise en oeuvre.**

Lors de notre suivi, nous avons constaté que le COCVA a élaboré et mis en oeuvre un plan de marketing en janvier 2022 pour mieux se faire connaître des consommateurs et sensibiliser davantage ceux-ci à leurs droits en tant qu'acheteurs d'automobiles. Le plan décrit les canaux médiatiques payants utilisables, tels que la publicité payée dans les médias sociaux, le contenu parrainé et le marketing par courriel. Le plan précise les principaux thèmes mensuels de communications aux consommateurs, tels que l'absence de délai de réflexion pour changer d'idée après l'achat ou la location d'un véhicule, ou l'existence du Fonds d'indemnisation du COCVA. Le COCVA a également élaboré de nouveaux indicateurs de rendement clés en janvier 2022 pour suivre et mesurer ses objectifs de marketing. Le COCVA compte examiner et mettre à jour chaque année son plan de marketing en fonction des résultats des sondages auprès des consommateurs, des consultations auprès des consommateurs et des intervenants de l'industrie, ainsi que de l'état de ses principaux indicateurs de rendement.

### Recommandation 16

*Pour que les consommateurs de l'Ontario disposent d'un délai raisonnable pour réfléchir à l'achat ou à la location de leur véhicule et puissent annuler leur entente de transaction sans pénalité, nous recommandons que le ministère des Services gouvernementaux et des Services aux consommateurs apporte des changements à la réglementation afin de mettre en oeuvre un délai de réflexion pour toutes les transactions relatives à des véhicules en Ontario, en citant les pratiques exemplaires de protection des consommateurs présentes dans d'autres provinces canadiennes.*

**État : Peu ou pas de progrès.**

#### Détails

Notre audit de 2021 avait révélé l'absence de délai de réflexion après l'achat ou la location d'un véhicule d'un commerçant inscrit de véhicules automobiles. Un délai de réflexion est une période suivant la location ou l'achat d'un véhicule pendant laquelle le client peut annuler le contrat pour quelque raison que ce soit et se faire rembourser. Lors de notre examen des pratiques en vigueur dans d'autres provinces canadiennes, nous avons constaté que le Québec accorde aux consommateurs qui louent ou font financer un véhicule un délai de réflexion de deux jours pendant lequel ils peuvent annuler la transaction et se faire rembourser. De même, la Colombie-Britannique accorde aux consommateurs qui ont loué un véhicule un délai de réflexion d'un jour pendant lequel ils peuvent annuler leur location-bail et recevoir un remboursement des frais déboursés.

Lors de notre suivi, nous avons constaté que le Ministère a fait peu de progrès dans la mise en oeuvre de cette recommandation. Le Ministère a mené des recherches sur les règles entourant les délais de réflexion dans d'autres provinces et a affirmé être en train de mettre la dernière main à des options stratégiques afin de les présenter à des fins de consultation publique au cabinet du ministre, en se fondant sur ses recherches et sur les conseils du COCVA. Une fois la consultation publique terminée, le Ministère compte demander au cabinet du ministre

d'approuver une proposition de changements à la loi et à la réglementation qui sera soumise à l'appréciation du gouvernement. Sous réserve de décision favorable, le Ministère a estimé qu'une éventuelle modification des politiques entrerait en vigueur d'ici juillet 2025.

### Recommandation 17

*Pour que les consommateurs se voient proposer un taux d'intérêt plus concurrentiel fondé sur leur cote de crédit, nous recommandons que le Conseil ontarien du commerce des véhicules automobiles (COCVA) :*

- *prenne des mesures pour sensibiliser davantage le public et les consommateurs aux responsabilités des commerçants et aux risques pour les consommateurs en ce qui concerne les taux d'intérêt;*

**État : Pleinement mise en oeuvre.**

#### Détails

Lors de notre audit de 2021, nous avons constaté que le COCVA n'avait que peu contribué à sensibiliser les consommateurs au fait que les commerçants de véhicules automobiles ne choisissent pas forcément le prêteur qui propose le taux d'intérêt le plus avantageux et qu'il revient aux consommateurs de comparer les taux pour trouver le plus bas.

Lors de notre suivi, nous avons constaté qu'en janvier 2022, le COCVA a élaboré un plan de marketing axé notamment sur la sensibilisation aux risques associés au financement. Le COCVA a également élaboré un nouvel indicateur de rendement clé en janvier 2022 pour mesurer la sensibilisation des consommateurs au fait que les commerçants ne sont pas tenus par la loi ontarienne de révéler au consommateur le taux d'intérêt le plus bas sur le marché pour le financement d'une voiture.

- *inclue une étape dans ses inspections de conformité pour vérifier si les commerçants de véhicules automobiles communiquent au consommateur toutes les offres de financement qu'ils ont reçues;*
- *propose au ministère des Services gouvernementaux et des Services aux consommateurs des changements*

à la réglementation qui obligeraient les commerçants de véhicules automobiles à communiquer aux consommateurs toutes les options de financement qu'ils ont reçues en réponse à une demande de crédit à la consommation.

État : Peu ou pas de progrès.

### Détails

Lors de notre audit de 2021, nous avons constaté que lorsqu'un consommateur avait besoin de financement pour acheter un véhicule, les commerçants de véhicules automobiles pouvaient avoir présenté une demande de prêt à plusieurs institutions financières et reçu plusieurs offres assorties de taux d'intérêt différents. Les commerçants de véhicules automobiles se sont fait payer des honoraires par l'institution financière prêteuse à titre d'apporteur d'affaires. Toutefois, les commerçants de véhicules automobiles n'étaient pas tenus de montrer aux consommateurs toutes les offres de financement qu'ils avaient reçues des prêteurs.

Lors de notre suivi, nous avons constaté que le COCVA propose au Ministère des changements à la réglementation qui obligeraient les commerçants de véhicules automobiles à communiquer aux consommateurs toutes les options de financement qu'ils ont reçues en réponse à une demande de crédit à la consommation. Le Ministère a examiné le changement à la réglementation proposé par le COCVA et met la dernière main à des options stratégiques aux fins de consultation publique. Sous réserve de décision favorable, le Ministère a estimé que les éventuels changements entreraient en vigueur d'ici juillet 2025. Le COCVA nous a fait savoir que, si des changements à la réglementation prennent effet, il ajoutera une étape à ses inspections de conformité pour vérifier si les commerçants divulguent aux consommateurs toutes les offres de financement reçues.

### Recommandation 18

*Pour que les commerçants de véhicules automobiles respectent l'obligation au titre de la Loi de 2002 sur le commerce des véhicules automobiles d'inclure tous les frais dans le prix annoncé d'un véhicule, nous*

*recommandons que le Conseil ontarien du commerce des véhicules automobiles :*

- *prenne des mesures d'application de la loi progressives contre les commerçants de véhicules automobiles qui ne respectent pas cette exigence;*
- *intensifie ses efforts pour sensibiliser les consommateurs à l'obligation d'annoncer un prix tout compris en Ontario.*

État : Pleinement mise en oeuvre.

### Détails

Lors de notre audit de 2021, nous avons constaté que certains commerçants de véhicules automobiles continuaient de facturer aux consommateurs un montant supérieur au prix annoncé du véhicule, même si la *Loi de 2002 sur le commerce des véhicules automobiles* avait été modifiée plus de 10 ans auparavant pour interdire une telle pratique. Nous avons également constaté que les consommateurs demeuraient peu sensibilisés à l'obligation d'annoncer un prix tout compris, ce qui pouvait contribuer à la non-conformité des commerçants de véhicules automobiles. Nous avons remarqué que le programme de clients mystères du COCVA avait révélé que 25 (41 %) des 61 commerçants de véhicules automobiles visités en 2020 ne respectaient pas l'obligation d'annoncer un prix tout compris et ont tenté de facturer un prix supérieur au prix annoncé aux agents du COCVA qui se faisaient passer pour des consommateurs.

Lors de notre suivi, nous avons constaté que le COCVA a élargi son programme de clients mystères en faisant passer le nombre de visites anonymes chez les concessionnaires de 95 en 2021 à 193 en 2022. Sur les 193 visites d'évaluations mystères, 68 ont révélé des pratiques non conformes à l'obligation légale d'annoncer un prix tout compris. Par conséquent, le COCVA a envoyé 41 lettres de rappel à l'ordre à des commerçants et a déferé 27 cas pour demander la prise de mesures d'application de la loi. Nous avons également constaté que le plan de marketing du COCVA mettait davantage l'accent sur la sensibilisation du consommateur à l'obligation d'annoncer un prix

tout compris en Ontario. En 2022, le COCVA a fait passer de quatre à sept mois la durée de sa campagne de marketing axée sur l'obligation d'annoncer un prix tout compris au cours de l'année.

## Activités du COCVA

### Recommandation 19

*Pour améliorer l'efficacité des activités du Conseil ontarien du commerce des véhicules automobiles (COCVA) visant à mieux protéger les consommateurs et accroître sa réactivité dans le traitement des inscriptions des commerçants et la prise de mesures d'application de la loi, nous recommandons que le COCVA :*

- *examine la charge de travail de ses principaux services opérationnels;*

**État : Pleinement mise en oeuvre.**

### Détails

Lors de notre audit de 2021, nous avons constaté que le COCVA avait présenté au Ministère en 2015 une analyse coûts-avantages annonçant son intention de doubler ses frais de transaction de véhicule – de 5 \$ à 10 \$ – afin de générer de nouvelles recettes qui serviraient à intensifier ses efforts de sensibilisation du public au rôle du COCVA et aux mesures de protection offertes aux acheteurs d'automobiles, à augmenter les ressources disponibles pour couvrir ses frais d'exploitation et à renforcer les mesures d'application de la loi. Malgré la hausse des frais de transaction, nous avons constaté que les ressources humaines consacrées aux activités d'exploitation et d'application de la loi du COCVA n'avaient pas augmenté de façon notable.

Lors de notre suivi, nous avons constaté qu'en 2021, le COCVA a procédé à une évaluation préliminaire de la charge de travail de ses principaux services. Cette évaluation a révélé qu'il y avait lieu de créer 10, 9 et 7 nouveaux postes dans les services d'inscription, de traitement des plaintes et d'inspection, respectivement. Le COCVA nous a informés qu'au regard du budget disponible, il faudrait réduire le nombre de nouveaux postes à créer, déterminé à partir de l'évaluation de la charge de travail, tout en répondant aux besoins

immédiats, ce qui a mené à l'évaluation finale de huit postes à l'inscription, six au traitement des plaintes et cinq aux inspections. Au moment de notre suivi, sur le nombre de postes additionnels recommandés, le COCVA en avait pourvu huit au service de l'inscription, six au service du traitement des plaintes et cinq au service des inspections.

- *mette en oeuvre un plan pour améliorer les activités de protection des consommateurs ainsi que la réactivité à l'égard des besoins des consommateurs, des demandes d'inscription des commerçants et des mesures d'application de la loi.*

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

Lors de notre suivi, nous avons constaté que le COCVA compte donner suite à cette recommandation dès que son nouveau système informatique sera entièrement opérationnel. Le COCVA s'attend à ce que ce nouveau système entraîne un gain d'efficacité dans les principaux services d'exploitation, tels que ses services d'application de la loi et de traitement des plaintes, grâce à la mise en oeuvre de fonctionnalités automatisées fondées sur le risque et de contrôles de supervision de gestion. En mai 2023, le COCVA a mis en oeuvre un portail d'inscription en ligne dont le formulaire de demande comporte des contrôles intégrés pour empêcher le dépôt d'une demande incomplète. Le COCVA s'attend à une réduction du délai d'exécution de l'inscription sans qu'il soit nécessaire de recourir à des ressources humaines supplémentaires. Le COCVA nous a informés qu'il évaluera et élaborera un plan d'ici la fin de 2023 pour apporter les autres améliorations qui pourraient se révéler nécessaires au processus de gestion une fois que les niveaux d'activité de ses services seront mieux connus.

### Recommandation 20

*Pour que le Conseil ontarien du commerce des véhicules automobiles (COCVA) puisse cotiser directement au Fonds d'indemnisation (le Fonds) afin de couvrir les futures demandes d'indemnisation des consommateurs,*

*nous recommandons que, de concert avec le conseil d'administration du Fonds d'indemnisation, le COCVA :*

- *collabore avec le ministère des Services gouvernementaux et des Services aux consommateurs pour proposer au gouvernement une modification de la réglementation accompagnant la Loi de 2002 sur le commerce des véhicules automobiles afin de permettre au COCVA de transférer des fonds de son excédent général vers le Fonds;*

**État : Peu ou pas de progrès.**

### Détails

Lors de notre audit de 2021, nous avons constaté que même si le COCVA avait accumulé un excédent et augmenté ses réserves de 275 % de 2015 à 2020, la Loi de 2002 sur le commerce des véhicules automobiles ne l'autorisait pas à se servir de ces fonds pour doter le Fonds d'indemnisation, dont la viabilité avait été remise en question ces dernières années.

Lors de notre suivi, nous avons constaté que le COCVA a soumis au Ministère une proposition pour lui permettre de transférer des fonds de son excédent général au Fonds d'indemnisation. Toutefois, au moment de notre suivi, le Ministère nous a indiqué ne pas avoir terminé l'élaboration des options stratégiques qui seront soumises à consultation publique. Sous réserve d'approbation du gouvernement, le Ministère estime que tout changement envisagé entrerait en vigueur d'ici juillet 2025.

- *établit une politique pour vérifier périodiquement si le Fonds est suffisamment doté.*

**État : Pleinement mise en oeuvre.**

### Détails

Lors de notre audit de 2021, nous avons constaté l'absence de politique ou de pratique visant à mandater périodiquement un expert en actuariat externe pour examiner le Fonds d'indemnisation afin de quantifier l'exposition financière future et de déterminer si le niveau de dotation du Fonds suffit à couvrir les besoins projetés. Au cours des 10 années précédentes, un seul examen actuariel du Fonds avait été effectué.

Lors de notre suivi, nous avons constaté qu'en septembre 2022, le conseil d'administration du Fonds d'indemnisation a approuvé une politique de vérification périodique du niveau de dotation du Fonds. La politique stipule que le conseil d'administration du Fonds d'indemnisation examinera l'état des réserves disponibles dans le Fonds au moins une fois par trimestre. En outre, en consultation avec la direction du COCVA, le conseil d'administration du Fonds d'indemnisation déterminera à quel moment une analyse actuarielle sera nécessaire. Les facteurs à prendre en compte comprennent la fréquence des réclamations des consommateurs, les versements d'indemnités aux consommateurs et la courbe de tendance des réserves disponibles dans le Fonds.

### Recommandation 21

*Pour confirmer que les commerçants de véhicules automobiles reversent au Conseil ontarien du commerce des véhicules automobiles (COCVA) l'intégralité des frais perçus sur chaque transaction de véhicule, et que le COCVA encaisse effectivement l'intégralité de ces frais, nous recommandons que le COCVA :*

- *collabore avec le ministère des Services gouvernementaux et des Services aux consommateurs pour mettre en place une entente d'échange de renseignements avec le ministère des Transports (MTO) en vue d'obtenir les dossiers d'immatriculation des véhicules;*
- *utilise les données obtenues du MTO pour vérifier l'exactitude des transactions portant sur des véhicules déclarées par chaque commerçant de véhicules automobiles;*
- *inclut une étape dans son processus d'inspection des commerçants de véhicules automobiles pour comparer le nombre de transactions de véhicules autodéclarées par le commerçant à ses dossiers comptables;*
- *prenne des mesures pour recouvrer les frais impayés auprès des commerçants de véhicules automobiles qui ont sous-déclaré des transactions de véhicules.*

**État : Peu ou pas de progrès.**



### Détails

Lors de notre audit de 2021, nous avons constaté que le nombre de transactions de véhicules déclarées annuellement par les commerçants de véhicules automobiles au COCVA n'était pas toujours exact, de sorte que les commerçants versaient au COCVA moins de frais qu'ils auraient dû. Les commerçants de véhicules automobiles inscrits sont tenus de verser au COCVA des frais de transaction de 10 \$ pour chaque véhicule vendu, loué ou exporté à des consommateurs. Chaque année, les commerçants de véhicules automobiles déclarent eux-mêmes le nombre de leurs transactions de véhicules au COCVA, qui se sert de ce chiffre pour déterminer le montant des frais de transaction dus par chaque commerçant inscrit aux fins du renouvellement de son inscription. Nous avons toutefois constaté que le COCVA ne vérifiait pas l'exactitude de toutes les transactions déclarées. Il s'appuyait plutôt sur les données autodéclarées par les commerçants. Par exemple, le COCVA n'avait pas de protocole d'échange de renseignements avec le ministère des Transports (MTO) pour comparer l'ensemble des transactions de véhicules déclarées au nombre de véhicules immatriculés par le MTO. Lorsqu'un véhicule est vendu ou loué, le *Code de la route de l'Ontario* exige que le commerçant de véhicules automobiles demande l'immatriculation du véhicule au MTO.

Lors de notre suivi, nous avons constaté que le COCVA collabore avec le MTO pour obtenir des échantillons d'ensembles de données renfermant les dossiers d'immatriculation des véhicules automobiles. Après l'examen de ces échantillons, le COCVA nous a informés qu'il ne peut pas se fier uniquement aux données du MTO pour vérifier les volumes de transactions autodéclarés des commerçants de véhicules automobiles. Au moment de notre suivi, le COCVA examinait d'autres façons de vérifier le volume de transactions relatives aux véhicules et de mettre en oeuvre les autres mesures recommandées.

### Recommandation 22

*Afin de déterminer et de réduire le risque d'activités de blanchiment d'argent par l'entremise des commerçants de véhicules automobiles, le Conseil ontarien du commerce des véhicules automobiles et le ministère des Services gouvernementaux et des Services aux consommateurs devraient collaborer avec leurs homologues du gouvernement fédéral pour obliger les commerçants de véhicules automobiles à déclarer les opérations en espèces dépassant un certain seuil au Centre d'analyse des opérations et déclarations financières du Canada.*

**État : Peu ou pas de progrès.**

### Détails

Lors de notre audit de 2021, nous avons constaté que les commerçants de véhicules automobiles n'étaient pas tenus de déclarer les opérations en espèces dépassant un certain seuil au Centre d'analyse des opérations et déclarations financières du Canada (CANAFE). Pourtant, des entités telles que les casinos, les institutions financières, les sociétés d'assurance-vie, les entreprises de services monétaires et autres étaient, elles, tenues de déclarer les opérations en espèces ou les opérations douteuses de plus de 10 000 \$ au CANAFE, l'organisme fédéral qui analyse les opérations financières qui lui sont déclarées pour déterminer s'il existe des motifs raisonnables de soupçonner que ces renseignements justifient des enquêtes ou des poursuites de blanchiment d'argent ou de financement d'activités terroristes. Un rapport commandé en 2018 par le procureur général de la Colombie-Britannique révélait que le crime organisé utilisait le marché de l'automobile pour blanchir de l'argent dans la province, faisant parfois appel à des commerçants de véhicules automobiles.

Lors de notre suivi, nous avons constaté que le Ministère a rencontré le COCVA, le CANAFE et d'autres provinces pour discuter du blanchiment d'argent et exiger des commerçants de véhicules automobiles qu'ils déclarent au CANAFE les opérations en espèces dépassant un certain seuil. Toutefois, au moment de notre suivi, le Ministère n'avait pas encore terminé ses recherches sur les options qu'il pourrait mettre en

oeuvre. Le Ministère s'attend à mettre la dernière main aux options stratégiques fondées sur ses recherches et à se coordonner avec le gouvernement fédéral, au besoin et sous réserve d'en avoir reçu la demande, d'ici juillet 2025.

## Rapports publics

### Recommandation 23

*Pour que les renseignements que le Conseil ontarien du commerce des véhicules automobiles (COCVA) rend publics soient exacts, complets et cohérents, nous recommandons qu'il présente chaque année un rapport sur :*

- *les résultats complets des sondages auprès des consommateurs qu'il effectue et les domaines où des améliorations sont nécessaires;*
- *les inspections et les visites sur place qui ont eu lieu;*
- *le temps consacré à l'examen des demandes d'inscription, y compris le temps consacré par le personnel à la relance pour recueillir les renseignements manquants.*

**État : Pleinement mise en oeuvre.**

### Détails

Lors de notre audit de 2021, nous avons constaté que le COCVA publiait de façon sélective les réponses aux questions dont les résultats étaient favorables, en passant sous silence celles révélant que la sensibilisation des consommateurs ne s'était pas améliorée ou avait reculé. Par exemple, le COCVA n'avait pas rendu publics les résultats de sondages menés de 2014 à 2020 montrant que 86 % des Ontariens ne savaient pas que l'Ontario ne donnait pas de délai de réflexion aux acheteurs de véhicules.

Nous avons également constaté que le COCVA déclarait au public, dans son rapport annuel, qu'il avait effectué 12 274 inspections sur la période de 2016 à 2020. Toutefois, notre examen des données d'inspection nous avait permis de constater que le nombre d'inspections effectuées par le COCVA était

surestimé de 3 004 (25 %), en partie parce que certaines inspections consistaient simplement en des visites sur place effectuées pour vérifier si un commerçant de véhicules automobiles exerçait ses activités à l'adresse déclarée dans son inscription. Ces visites ne comprenaient pas d'examen détaillé des livres comptables et des dossiers d'un commerçant.

De plus, nous avons constaté qu'en 2019, le COCVA avait déclaré qu'il avait entièrement traité et approuvé les demandes d'inscription des nouveaux commerçants de véhicules automobiles en 23 jours ouvrables en moyenne, ce qui correspondait à son objectif de 20 à 30 jours ouvrables. En réalité, les demandes traitées dans le délai cible du COCVA ne représentaient que 13 % du nombre total de demandes reçues. Nous avons constaté qu'en pratique, la grande majorité des demandes reçues étaient incomplètes et que le délai moyen de traitement et d'approbation de l'ensemble des demandes atteignait 120 jours, soit plus de cinq fois le délai annoncé par le COCVA.

Lors de notre suivi, nous avons constaté que le COCVA a publié sur son site Web les résultats complets des sondages auprès des consommateurs menés pour 2022, et qu'il a souligné les points à améliorer en incluant les cibles à atteindre pour chaque question du sondage. Le COCVA a également déclaré séparément plutôt que sous forme agrégée le nombre d'inspections et de visites sur place effectuées en 2022, ainsi que les délais de traitement des demandes d'inscription, y compris le temps que le personnel doit consacrer à la relance pour recueillir les renseignements manquants.

## Gouvernance

### Recommandation 24

*Pour que le conseil d'administration du Conseil ontarien du commerce des véhicules automobiles (COCVA) s'acquitte efficacement de ses responsabilités de surveillance des commerçants de véhicules automobiles et de protection des consommateurs en apportant de nouvelles perspectives au COCVA, nous recommandons que, de concert avec le ministère des Services gouvernementaux et des Services aux consommateurs, il :*

- *établit un nombre limite de mandats pour les membres du conseil d'administration, qui seront conformes aux pratiques exemplaires des organismes existants et d'autres organismes semblables au COCVA;*
- *réévalue la proportion de représentants de l'industrie au conseil d'administration du COCVA en la comparant à celle d'autres organismes d'application délégués;*
- *révise les critères de sélection des membres du conseil d'administration afin de mettre en évidence les qualifications qui répondent le mieux aux intérêts des consommateurs.*

**État : Pleinement mise en oeuvre.**

### Détails

Lors de notre audit de 2021, nous avons constaté que le COCVA ne limitait pas la durée des mandats des membres de son conseil d'administration. Nous avons ainsi observé qu'au moment de notre audit, certains membres y siégeaient depuis 14 ans ou plus. Au cours de leur mandat au Conseil, ces personnes ont occupé des postes clés tels que président, vice-président et secrétaire-trésorier. Par exemple, l'ancien président siégeait au Conseil depuis plus de 19 ans. Nous avons également constaté que 9 des 12 membres du conseil d'administration du COCVA étaient des représentants du secteur des commerçants de véhicules automobiles élus au conseil d'administration, alors que le COCVA avait été mis sur pied par le gouvernement de l'Ontario pour protéger les intérêts des consommateurs. La composition du conseil d'administration du COCVA et les critères de son processus électoral ont été établis à la discrétion du même conseil et ont été inclus dans son règlement administratif.

Lors de notre suivi, nous avons constaté qu'en avril 2023, le ministre des Services au public et aux entreprises a émis des arrêtés ministériels donnant suite à nos recommandations. Les arrêtés exigent du COCVA qu'il ramène le nombre de membres du conseil d'administration de 12 à 9 et qu'il limite le mandat des administrateurs élus à trois ans. Les arrêtés du ministre précisaient également que les membres du

conseil d'administration ne peuvent être réélus ou nommés de nouveau s'ils ont siégé pendant une durée cumulée de neuf ans ou plus. Par ailleurs, les arrêtés ministériels empêchent le COCVA de tirer plus de 34 % des membres de son conseil d'administration du secteur du commerce de véhicules automobiles. Enfin, les arrêtés stipulent que, pour siéger au conseil, tous les membres doivent également être favorables à une protection proactive du consommateur. En juin 2023, en réponse aux arrêtés du ministre, le COCVA a mis à jour son règlement administratif pour donner suite aux arrêtés du ministre.

### Recommandation 25

*Pour que les ressources du Conseil ontarien du commerce des véhicules automobiles (COCVA) fasse l'objet d'une gouvernance efficace et transparente, nous recommandons que le COCVA et son conseil d'administration ainsi que le conseil d'administration du Fonds d'indemnisation :*

- *établissent et suivent un protocole pour s'assurer que l'approvisionnement en services de tiers est correctement consigné par écrit, transparent et exempt de parti pris, et qu'il répond le mieux aux besoins du COCVA et de son Fonds d'indemnisation;*
- *établissent des politiques claires qui traitent des conflits d'intérêts réels, potentiels et perçus.*

**État : Pleinement mise en oeuvre.**

### Détails

Lors de notre audit de 2021, nous avons constaté que le conseil d'administration du COCVA avait décidé de continuer de retenir les services d'une société de placement, pour gérer à la fois les placements du COCVA et ceux du Fonds d'indemnisation, malgré le fait que la direction du COCVA avait classé la proposition de l'entreprise au dernier rang parmi les six retenues pour gérer les placements du COCVA. Nous avons également constaté que trois anciens membres du conseil d'administration et un membre actuel avaient déclaré au conseil d'administration du COCVA être en conflit d'intérêts avec l'entreprise de placement. Par ailleurs, nous avons remarqué qu'un

membre actuel du conseil d'administration du COCVA avait participé aux réunions initiales du comité portant sur le processus de demande de propositions en vue de choisir une nouvelle société de placement.

Lors de notre suivi, nous avons constaté qu'en février 2023, le COCVA a mis à jour ses politiques d'approvisionnement. Avant l'amorce du processus d'approvisionnement concurrentiel, des critères d'évaluation doivent maintenant être élaborés, examinés et approuvés par les personnes investies des pouvoirs d'approbation appropriés. Les documents d'approvisionnement concurrentiel doivent décrire clairement les critères obligatoires cotés par points et autres critères qui serviront à évaluer les soumissions, y compris le facteur de pondération de chaque critère. Par ailleurs, les politiques spécifient que la soumission recevant la note d'évaluation la plus élevée et satisfaisant à toutes les exigences obligatoires énoncées dans les documents d'approvisionnement concurrentiel doit remporter l'appel d'offres.

Nous avons également constaté que le COCVA avait examiné et mis à jour le code de conduite du conseil d'administration afin de clarifier les règles relatives aux conflits d'intérêts. Si un membre du conseil d'administration estime qu'il peut y avoir un conflit d'intérêts réel, potentiel ou perçu, il doit immédiatement en informer le conseil d'administration en précisant la nature du conflit. Le membre concerné par le conflit déclaré ne doit participer à aucune discussion du conseil d'administration liée aux circonstances à l'origine du conflit et doit s'abstenir de voter sur la question. Le membre ne devrait pas non plus participer à des négociations ni à d'autres discussions au nom du COCVA à ce sujet.

Le COCVA a également mis à jour la politique sur les conflits d'intérêts du conseil d'administration du Fonds d'indemnisation afin qu'elle reflète essentiellement celle de son conseil d'administration.

### **Recommandation 26**

*Pour que le conseil d'administration du Fonds d'indemnisation puisse exercer son pouvoir*

*indépendant de gestion et d'administration du Fonds, nous recommandons que le ministère des Services gouvernementaux et des Services aux consommateurs :*

- *modifie le règlement afin d'empêcher le conseil d'administration du Conseil ontarien du commerce des véhicules automobiles (COCVA) de nommer ses propres membres au conseil d'administration du Fonds d'indemnisation;*
- *précise les rôles et responsabilités du conseil d'administration du Fonds d'indemnisation dans l'accord d'application conclu avec le COCVA afin de rendre compte de son pouvoir indépendant au titre du Fonds d'indemnisation.*

**État : Peu ou pas de progrès.**

### **Détails**

Lors de notre audit de 2021, nous avons constaté que le conseil d'administration du COCVA avait compromis l'indépendance du conseil d'administration du Fonds d'indemnisation. En effet, il avait nommé trois de ses propres membres pour pourvoir les postes vacants au conseil d'administration du Fonds d'indemnisation, même si ce dernier avait déjà rencontré et sélectionné des candidats, qu'il avait proposés au conseil d'administration du COCVA. Avec la nomination de ces trois membres du conseil d'administration du COCVA au conseil d'administration du Fonds d'indemnisation, cinq de ses neuf membres s'étaient trouvés être également membres du conseil d'administration du COCVA. En outre, nous avons également remarqué que l'accord d'application entre le COCVA et le ministre ne mentionnait pas les rôles et responsabilités du conseil d'administration du Fonds d'indemnisation même si la *Loi de 2002 sur le commerce des véhicules automobiles* prévoit l'exercice indépendant des pouvoirs du conseil d'administration du Fonds d'indemnisation.

Lors de notre suivi, nous avons constaté que le Ministère n'a pas progressé dans la mise en oeuvre de ces recommandations. Le Ministère nous a avisés qu'il étudie encore les recommandations et que, sous réserve de décision favorable, il estime que d'éventuels changements entreraient en vigueur d'ici juillet 2025.

### Recommandation 27

Pour que les ressources du Conseil ontarien du commerce des véhicules automobiles (COCVA) soient utilisées de façon plus économique, nous recommandons que le COCVA et son conseil d'administration :

- harmonisent davantage la politique de remboursement des notes de frais du COCVA avec la Directive sur les frais de déplacement, de repas et d'accueil du gouvernement de l'Ontario;
- refusent tout remboursement de boissons alcoolisées;
- suppriment le pouvoir du président du conseil d'administration de déroger aux plafonds stipulés dans la politique sur les dépenses;

État : Pleinement mise en oeuvre.

#### Détails

Lors de notre audit de 2021, nous avons constaté que les taux de remboursement des frais de repas admissibles du COCVA étaient considérablement plus élevés que ceux du gouvernement de l'Ontario. De 2016 à 2020, le COCVA a engagé des frais de repas d'environ 523 000 \$. Nous avons également constaté que les membres du conseil d'administration du COCVA et son équipe de la haute direction avaient acheté des boissons alcoolisées et des repas coûteux dans des lieux haut de gamme, aux frais du COCVA. En outre, nous avons constaté que le président du conseil d'administration pouvait, à sa discrétion, autoriser le remboursement de boissons alcoolisées et de repas dépassant les plafonds stipulés de la politique du COCVA.

Lors de notre suivi, nous avons constaté que le COCVA a procédé à un examen comparatif de sa politique sur les frais de déplacement, de repas et d'accueil en la comparant à la Directive sur les frais de déplacement, de repas et d'accueil du gouvernement de l'Ontario, et qu'il y avait ensuite apporté un certain nombre de modifications. La politique actualisée interdit le remboursement des boissons alcoolisées dans le cadre des frais de déplacement ou de

repas. Conformément à la Directive sur les frais de déplacement, de repas et d'accueil du gouvernement de l'Ontario, la consommation d'alcool n'est autorisée que dans le cadre d'activités d'accueil, et dans des circonstances bien précises. Avant de servir de l'alcool, il faut obtenir l'approbation écrite du chef de la direction. La politique mise à jour élimine également la capacité du président du conseil d'administration de déroger aux plafonds de remboursement des repas. Seul le chef de la direction peut exercer son pouvoir discrétionnaire dans des circonstances particulières (par exemple, la célébration de fin d'année de l'organisme et la réunion de fin d'année du conseil d'administration) pour autoriser le dépassement des plafonds de remboursement de repas si une analyse coûts-avantages est réalisée et approuvée au préalable par le chef de la direction.

- utilisent la salle de conférence du COCVA pour réduire au minimum les frais de réunion du conseil d'administration et de ses comités.

État : Pleinement mise en oeuvre.

#### Détails

Lors de notre audit de 2021, nous avons constaté que le COCVA avait organisé bon nombre des réunions du conseil d'administration et de ses comités dans des hôtels, malgré la disponibilité au siège social du COCVA d'une salle de conférence pouvant accueillir plus de 20 personnes.

Lors de notre suivi, le COCVA nous a informés que sa salle de conférence est dotée de tout l'équipement nécessaire à la conduite des réunions du Conseil et des comités. Nous avons également été informés que le conseil d'administration du COCVA et le conseil d'administration du Fonds d'indemnisation ont convenu que, dans la mesure du possible, toutes les réunions auxquelles les membres sont tenus d'assister en personne se dérouleront dans la salle de conférence du COCVA.

## Surveillance ministérielle

### Recommandation 28

*Pour que le ministère des Services gouvernementaux et des Services aux consommateurs (le Ministère) s'acquitte de sa responsabilité de surveillance du Conseil ontarien du commerce des véhicules automobiles (COCVA), afin de vérifier qu'il remplit son mandat et mène ses activités conformément aux exigences applicables, nous recommandons que le Ministère :*

- exige que le COCVA rende compte périodiquement au Ministère des progrès réalisés dans l'utilisation des recettes supplémentaires qu'il perçoit pour atteindre les objectifs de son analyse coûts-avantages de 2015;
- fixe une date limite raisonnable pour que le COCVA observe l'accord d'application qu'il a conclu avec le ministre et fonctionne selon le principe du recouvrement des coûts;
- surveille et prenne des mesures correctrices pour s'assurer que le COCVA respecte ses obligations.

État : Peu ou pas de progrès.

### Détails

Lors de notre audit de 2021, nous avons constaté qu'en 2015, le COCVA avait présenté au Ministère une analyse coûts-avantages indiquant qu'il doublait ses frais de transaction de véhicules – de 5 \$ à 10 \$ – afin de dégager des fonds pour intensifier ses efforts de sensibilisation des consommateurs et d'application de la loi. Nous avons toutefois constaté que le Ministère n'effectuait pas une surveillance suffisante du COCVA pour déterminer si l'organisme avait pleinement mis en oeuvre les mesures décrites dans son analyse coûts-avantages. En outre, le Ministère n'avait pas pris de mesures afin que le COCVA fonctionne selon le principe du recouvrement des coûts, comme l'exige l'accord d'application conclu avec le ministre. De ce fait, de 2015 à 2020, les réserves et l'excédent accumulés par le COCVA ont augmenté de 275 %.

Lors de notre suivi, nous avons constaté que le Ministère n'a pas encore exigé que le COCVA rende compte périodiquement des progrès réalisés dans l'utilisation des recettes supplémentaires qu'il perçoit pour atteindre les objectifs de son analyse coûts-avantages de 2015. Le Ministère nous a dit qu'il prévoit réviser l'accord d'application conclu avec le COCVA pour y inclure cette exigence et fixer une date limite pour que le COCVA se mette en conformité, afin de fonctionner selon le principe du recouvrement des coûts d'ici décembre 2024.

### Recommandation 29

*Pour que les préoccupations sérieuses soulevées au sujet du Conseil ontarien du commerce des véhicules automobiles (COCVA) soient traitées convenablement, nous recommandons que le ministère des Services gouvernementaux et des Services aux consommateurs (le Ministère) établisse un protocole pour exercer son pouvoir aux termes de l'accord d'application que le ministre a conclu avec le COCVA afin de procéder à un examen lorsque des plaintes graves sont déposées.*

État : Peu ou pas de progrès.

### Détails

Lors de notre audit de 2021, nous avons constaté que même si le Ministère avait reçu plusieurs plaintes importantes concernant la gouvernance du conseil d'administration du COCVA, il n'avait jamais entrepris un examen en règle du COCVA. Les efforts déployés par le Ministère pour répondre à ces plaintes se limitaient plutôt à transmettre des demandes de renseignements à la haute direction du COCVA et à se fier uniquement à ses déclarations verbales et écrites. Nous avons relevé un certain nombre d'indicateurs qui auraient dû inciter le Ministère à examiner les pratiques de gouvernance du COCVA avant notre audit.

Lors de notre suivi, nous avons constaté que le Ministère n'a pas établi de protocole pour exercer son pouvoir, aux termes de l'accord d'application conclu entre le ministre et le COCVA, pour procéder à un

examen lorsque des plaintes graves sont déposées. Le Ministère nous a dit qu'il prévoit réviser l'entente administrative pour y inclure un tel protocole d'ici décembre 2024.

### Recommandation 30

*Pour que le ministère des Services gouvernementaux et des Services aux consommateurs (le Ministère) puisse surveiller efficacement la capacité du Conseil ontarien du commerce des véhicules automobiles (COCVA) à remplir son mandat de protection des consommateurs et de réglementation des commerçants de véhicules automobiles, nous recommandons au Ministère de réviser les indicateurs de rendement qu'il utilise pour surveiller le rendement du COCVA afin d'y inclure des indicateurs plus représentatifs des activités du COCVA, notamment dans les domaines de l'inspection, de l'inscription, du traitement des plaintes des consommateurs et du Fonds d'indemnisation, ainsi que de la sensibilisation et de l'information des consommateurs à propos de leurs droits et protections lorsqu'ils achètent un véhicule automobile.*

État : Peu ou pas de progrès.

### Détails

Lors de notre audit de 2021, nous avons constaté que le Ministère ne recueillait pas suffisamment de renseignements sur le travail du COCVA pour vérifier si celui-ci s'acquittait efficacement de son mandat de protection des consommateurs et de réglementation des commerçants et vendeurs de véhicules automobiles. Nous avons observé que jusqu'en 2020, aucun objectif mesurable n'avait été établi pour bon nombre des indicateurs de rendement retenus, ce qui limitait la capacité du Ministère à analyser le rendement du COCVA. En 2020, des indicateurs et des cibles de rendement avaient été établis, que le COCVA devait déclarer au Ministère. Nous avons toutefois constaté que de nombreux aspects clés des activités du COCVA n'étaient pas couverts par ces indicateurs de rendement.

Lors de notre suivi, nous avons constaté que le Ministère et le COCVA ont tenu des discussions préliminaires sur la mise en oeuvre de nouvelles mesures du rendement. Dans la foulée de ces discussions, le COCVA a commencé à nous communiquer de nouveaux indicateurs de rendement en attente d'approbation du Ministère, dans les domaines de l'inspection, des inscriptions, du traitement des plaintes des consommateurs, du Fonds d'indemnisation et de l'éducation et de l'information des consommateurs.