

Document d'information sur le budget des dépenses et la planification axée sur les résultats 2009-2010

**Ministère des Petites Entreprises
et des Services aux consommateurs**

ISSN 1913-293X

This document is available in English.

Pour de plus amples renseignements, veuillez communiquer avec :
la Direction de la planification des activités et des finances
Ministère des Petites Entreprises et des Services aux consommateurs

Téléphone : 416 325-6421
Télécopieur : 416 327-4239

PARTIE I : PLAN AXÉ SUR LES RÉSULTATS PUBLIÉ 2009-2010	Page
Vue d'ensemble du ministère	2
Objectifs généraux et mandat	2
Priorités et stratégies	2
Crise économique actuelle	4
Relever les défis de la conjoncture économique actuelle	5
Initiatives budgétaires en 2009	6
Contribution du ministère à la réalisation des priorités et des résultats clés	7
Activités du ministère	13
Organigramme du ministère	19
Lois	20
Agences, conseils et commissions	21
Information financière du ministère	
Tableau 1 : Dépenses prévues du ministère 2009-2010	23
Tableau 2 : Sommaire – Fonctionnement et immobilisations par crédit	24
ANNEXE I : RAPPORT ANNUEL 2008-2009	
Rapport annuel 2008-2009	25
Tableau 1 : Dépenses du ministère	31
GLOSSAIRE	32

PARTIE I : PLAN AXÉ SUR LES RÉSULTATS PUBLIÉ 2009-2010**Vue d'ensemble du ministère****Objectifs généraux et mandat**

Le ministère des Petites Entreprises et des Services aux consommateurs (MPESC) s'est donné comme objectifs généraux d'*assurer la prospérité et la vitalité économique de l'Ontario et de veiller à l'équité du marché ainsi qu'à la sécurité et à l'information des consommateurs.*

Le ministère a pour mandat de promouvoir et de soutenir l'entrepreneuriat et les petites et moyennes entreprises (PME) et de voir à la protection et à la sécurité des consommateurs.

S'inspirant de ce mandat et de ces objectifs généraux, le ministère s'emploie à assurer le succès des PME de l'Ontario, au Canada comme à l'étranger. Il prend sa mission au sérieux, puisque les PME constituent un moteur économique primordial pour la province et qu'elles procurent un emploi à près de 2,9 millions d'Ontariens et d'Ontariennes en plus de produire des revenus annuels de 250 milliards de dollars.

Par ailleurs, le ministère se fait le champion de l'information et de la protection des consommateurs, avant tout parce que la confiance des consommateurs aide à renforcer le marché et, par ricochet, à assurer la prospérité de l'Ontario. Chaque année, le ministère traite en moyenne 55 000 plaintes et questions provenant de consommateurs. Pourquoi? Parce que selon le gouvernement, les consommateurs avertis contribuent à la vitalité économique de la province.

Priorités et stratégies

Le ministère apporte une contribution de premier plan aux objectifs généraux de l'ensemble du gouvernement de l'Ontario consistant à **renforcer l'économie** et à **servir l'intérêt du public**, en faisant ce qui suit :

- aider les entreprises de l'Ontario à surmonter la crise économique mondiale;
- accroître la confiance des Ontariens et Ontariennes dans la sécurité publique et la protection des consommateurs.

Le ministère est déterminé à prendre une série de mesures importantes qui aideront à atteindre ces objectifs. Voici quelques exemples d'activités du ministère qui contribuent à la prospérité de l'Ontario :

- la promotion des compétences en gestion d'entreprise et des qualités et possibilités en matière d'entrepreneuriat auprès des jeunes;
- le soutien offert aux nouveaux entrepreneurs dans le cadre du processus de démarrage et des premières étapes de création d'une entreprise;

- la prestation de renseignements, de conseils et de services aux entreprises à croissance exceptionnelle de l'Ontario, aux collectivités, aux réseaux d'entreprises et aux autres intervenants du développement régional;
- la promotion de l'adoption du commerce électronique et des nouvelles technologies par les PME;
- le soutien offert au gouvernement de l'Ontario en matière de politique et de recherche;
- la défense d'intérêts pour les questions touchant les petites entreprises;
- des activités qui encouragent l'équité du marché ainsi que la sécurité et l'information des consommateurs et consommatrices, qui favorisent la protection des droits des consommateurs et de la sécurité publique et qui consistent à :
 - o renseigner les consommateurs au sujet de leurs droits et responsabilités sur le marché;
 - o aider les consommateurs et consommatrices à régler leurs problèmes;
 - o protéger les consommateurs contre la fraude;
 - o effectuer une surveillance afin d'assurer la gouvernance, la responsabilisation et la gestion des relations de façon efficace pour les organismes du ministère, les autorités administratives déléguées et les autres partenaires participant à la prestation de services.

S'étant donné comme priorités de **renforcer l'économie** et de **servir l'intérêt du public**, le ministère prend différentes mesures énergiques visant à soutenir le programme du gouvernement et notamment le **plan économique en cinq points** de l'Ontario, le programme d'**économie verte** et l'initiative **L'Ontario propice aux affaires**.

Le MPESC contribue considérablement à la réalisation du **plan économique en cinq points** du gouvernement de l'Ontario en faisant ce qui suit :

- collaborer avec les entreprises pour soutenir la création d'emplois et le maintien de l'emploi, en particulier dans les secteurs innovateurs de la nouvelle économie;
- travailler en étroite collaboration avec les autres ministères provinciaux et les ministères fédéraux afin de promouvoir les programmes gouvernementaux d'investissement, de développement des exportations et de commercialisation de la recherche;
- aider les clients à accéder à ces programmes;
- renforcer les principaux partenariats avec le gouvernement fédéral, l'industrie et les organismes municipaux afin de mettre leurs ressources à contribution pour le soutien des entreprises;
- maintenir des partenariats clés avec des organismes comme la Chambre de commerce de l'Ontario, la Fondation canadienne des jeunes entrepreneurs et Manufacturiers et Exporteurs du Canada;
- collaborer avec des municipalités afin de soutenir un réseau de 57 centres d'encadrement des petits entrepreneurs dans l'ensemble de la province;
- procurer un soutien sur le terrain pour tout un éventail de programmes d'autres ministères.

Le MPESC a pris à l'égard de la protection de l'environnement un engagement ferme qui est conforme au programme d'**économie verte** du gouvernement. Voici en effet un message-clé que nous transmettons à nos clients : *C'est le moment idéal pour toutes les entreprises d'adopter des pratiques écologiques qui permettront de réduire l'impact sur l'environnement. Cela est dans l'intérêt des entreprises sur le plan financier et elles ne peuvent se permettre de ne pas le faire.*

Pour venir étayer ce message, nous fournissons aux PME de l'information pour montrer les résultats tangibles des pratiques écologiques. Par exemple, dans le bulletin d'information intitulé *Ontario Small Business NetBeat*, nous expliquons aux intéressés que la Stratégie ontarienne de réduction des substances toxiques qui est projetée contribuerait à la fois aux résultats nets des entreprises et à la santé de l'environnement. De plus, notre prochain document de la série « Les entreprises à croissance exceptionnelle » intitulé *L'écologisation – Saisir les possibilités de croissance écologiques* présente des entreprises qui ont fait le virage écologique et qui connaissent du succès.

Mais nos démarches en matière d'écologisation vont encore plus loin. L'économie verte recèle énormément d'occasions d'affaires. Beaucoup d'experts estiment que l'écologisation transformera radicalement notre économie.

Voilà pourquoi le personnel de notre ministère rencontre différents leaders de la technologie éco-industrielle et d'autres experts du domaine. Avec l'aide de nos partenaires, nous sommes en train de déterminer les difficultés et les possibilités que perçoivent nos clients en relation avec l'écologisation.

L'Ontario propice aux affaires est l'initiative gouvernementale qui servira à accélérer et à rationaliser les services gouvernementaux offerts aux entreprises pour faire de l'Ontario un endroit plus intéressant pour le développement des affaires tout en protégeant l'intérêt du public. Dirigée par le ministre du Développement économique, cette initiative sert de fondement au plan économique en cinq points du gouvernement visant à renforcer l'Ontario et à accroître sa prospérité. Dans le cadre de cette initiative, le ministère fait gagner du temps aux entreprises en réduisant la quantité de paperasse gouvernementale que les entrepreneurs et les propriétaires d'entreprise doivent remplir. Avec notre Initiative de réduction de la paperasserie, nous avons amené tous les ministères à encourager l'élimination des formulaires inutiles et périmés. Dans l'avenir, les nouvelles démarches visant à réduire la paperasse s'inscriront dans le cadre du plan d'action de L'Ontario propice aux affaires.

Crise économique actuelle

Nous sommes manifestement en train de traverser une période de bouleversements économiques. La nouvelle conjoncture comporte son lot de difficultés et de possibilités. Les gens d'affaires sont en train de revoir leurs pratiques commerciales traditionnelles, et les consommateurs et consommatrices, leurs habitudes de consommation.

Dans l'économie actuelle, toutes les entreprises doivent être préparées à surmonter les difficultés et à tirer parti des possibilités.

La province compte plus de 370 000 petites et moyennes entreprises, qui procurent environ 2,9 millions d'emplois. Dans la conjoncture économique actuelle, bon nombre de ces entreprises sont en train de réviser leur façon de faire des affaires et de revoir les différentes options qui s'offrent à elles.

De plus, dans une économie ralentie, les consommateurs et consommatrices dépensent plus prudemment et veulent avoir plus de garanties que leurs achats et leurs investissements sont protégés contre la fraude et que les contrats de produits ou de services seront honorés.

Le ministère prend différents moyens pour aider les entreprises et les consommateurs et consommatrices à relever les défis de la crise économique.

Relever les défis de la conjoncture économique actuelle **Petites et moyennes entreprises (PME)**

Compte tenu des défis qui existent de nos jours et pour continuer de promouvoir le succès des PME, le ministère encourage vivement l'esprit d'entreprise.

Il est nécessaire comme jamais de faire preuve d'innovation et d'aborder les affaires d'une façon nouvelle et créative. Que ce soit pour la création d'une nouvelle entreprise, la pénétration d'un nouveau marché par une entreprise existante ou la gestion d'une entreprise en difficulté qui a besoin de conseils spécialisés pour survivre, le ministère peut fournir de l'aide.

Le ministère s'efforce d'aider les entreprises à assurer leur succès en leur offrant tout un éventail de programmes et de services – qu'il s'agisse de réduire les formalités administratives, de fournir des occasions de réseautage et d'apprentissage pour les dirigeants d'entreprises innovatrices, d'offrir des programmes pour les jeunes entrepreneurs ou de soutenir les entreprises vinicoles et les microbrasseries de l'Ontario.

Relever les défis **La protection des consommateurs**

Dans toute économie, la ressource sur laquelle les consommateurs et consommatrices comptent le plus est l'information, et leur principal recours est la protection du consommateur.

Afin de maintenir ces ressources pour les consommateurs et consommatrices de l'Ontario, le ministère collabore avec les autorités administratives pour assurer l'équité, la sécurité et la diffusion de l'information sur un marché où les droits des consommateurs sont protégés.

Nous continuerons de soutenir un cadre réglementaire et juridique moderne qui assure la protection des consommateurs, inspire confiance et encourage la croissance économique.

Pour les consommateurs et consommatrices, cela signifie que nous assurerons l'accès à un système permettant de régler leurs plaintes et de les informer. Nous nous efforcerons aussi de donner confiance en la protection du consommateur et la sécurité publique dans leur ensemble.

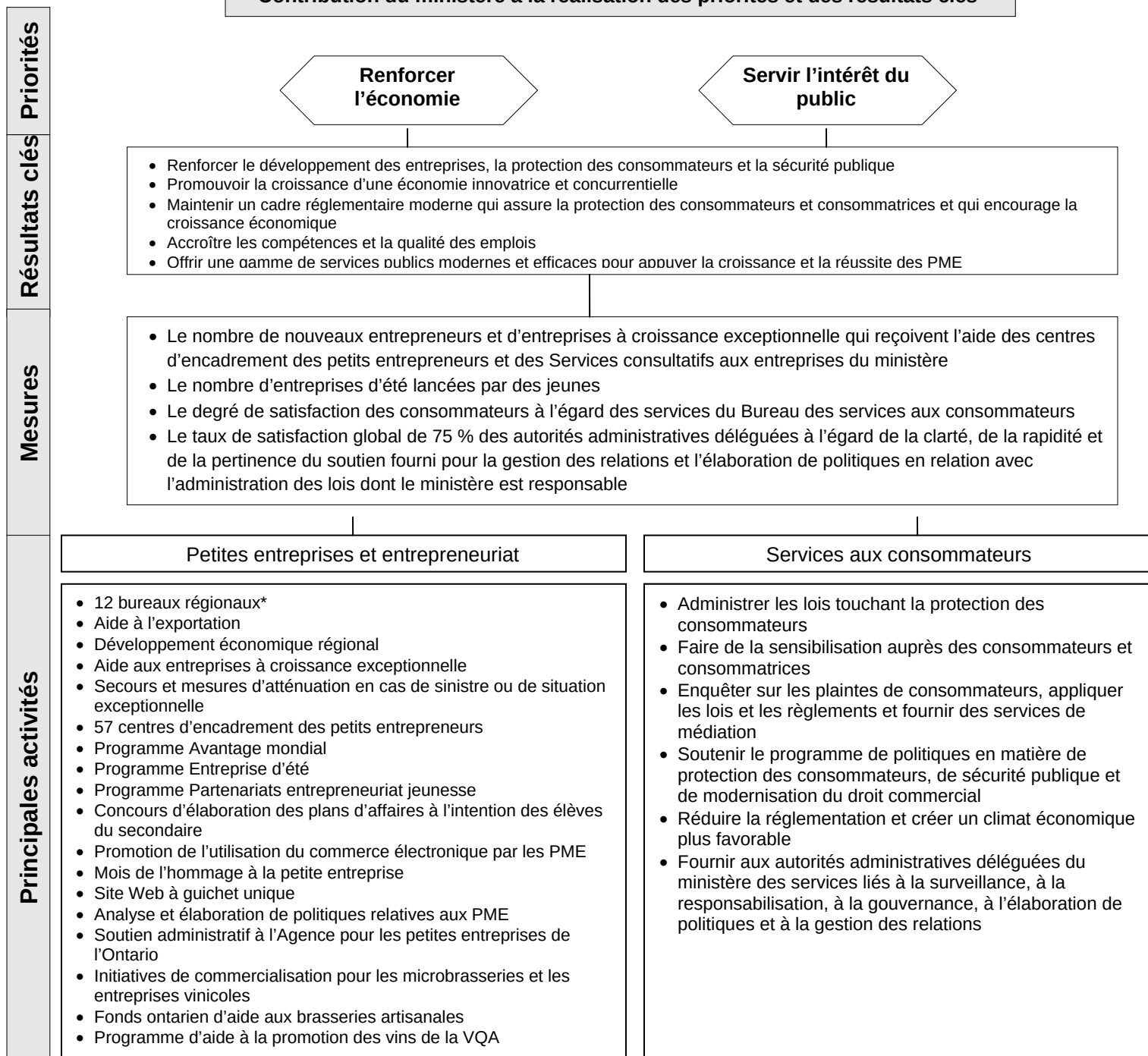
Pour les entreprises, il s'agira de supprimer les obstacles entravant l'activité économique par la modernisation et l'harmonisation des lois régissant les entreprises et les consommateurs et consommatrices de l'Ontario.

Initiatives budgétaires en 2009

Le Programme d'aide à la promotion des vins de la Vintners' Quality Alliance (VQA) a reçu un montant supplémentaire de 2 millions de dollars en 2009-2010. Le Programme connaît beaucoup de succès, et tant le volume que la valeur des vins de table de la VQA sont constamment plus élevés que ce qui avait été estimé au lancement du Programme en 2006.

Le programme Entreprise d'été a reçu, en 2009-2010 et en 2010-2011, un montant supplémentaire de 1 million de dollars versé par le ministère de la Formation et des Collèges et Universités dans le cadre de l'augmentation des dépenses gouvernementales pour la création d'emplois d'été pour les jeunes.

D'autres fonds permanents ont été accordés afin d'accroître la supervision des huit autorités administratives déléguées du ministère et de soutenir le Bureau de la nouvelle sous-ministre.

Contribution du ministère à la réalisation des priorités et des résultats clés


Liens avec d'autres ministères du gouvernement de l'Ontario :

* Le MPESC fournit des services de soutien et de promotion à plusieurs ministères, notamment au ministère du Commerce international et de l'Investissement, au ministère du Développement économique, au ministère de la Recherche et de l'Innovation, au ministère de la Culture et au ministère de la Formation et des Collèges et Universités.

Contribution du ministère à la réalisation des priorités et des résultats clés**Principales mesures du rendement**

Au MPESC, nous savons précisément comment mesurer les résultats de notre travail pour nos clients directs et la province dans son ensemble. Voici les principaux critères permettant de vérifier les effets de notre travail :

- le nombre de nouveaux entrepreneurs et de petites entreprises qui reçoivent l'aide des centres d'encadrement des petits entrepreneurs et des conseillers et conseillères en développement des entreprises du ministère;
- le nombre d'entreprises d'été lancées par des jeunes;
- le degré de satisfaction des consommateurs et consommatrices à l'égard des services du Bureau des services aux consommateurs;
- l'évaluation de la clarté et de l'efficacité du processus du ministère pour évaluer les politiques proposées par les autorités administratives déléguées;
- la mesure dans laquelle les autorités administratives déléguées estiment que le processus de réglementation et d'élaboration de politiques connexes tient compte de leurs perspectives, de leurs objectifs et de leurs priorités;
- l'évaluation de la mise en œuvre et des activités de soutien continu pour les autorités administratives déléguées de l'Ontario.

Sommaire des réalisations

Voici un résumé des résultats clés pour 2008-2009.

- **Consultations**
 - o Le réseau de 57 centres d'encadrement des petits entrepreneurs a fourni plus de 25 000 consultations individuelles à de nouveaux entrepreneurs et propriétaires de petites entreprises et à d'autres déjà bien établis.
 - o Par le biais du Bureau des services consultatifs aux entreprises, le ministère a fourni des consultations à plus de 2 000 propriétaires d'entreprises à croissance exceptionnelle et les a aidés à réaliser de nouvelles exportations d'une valeur de près de 100 millions de dollars.
 - o Le ministère a obtenu un taux de satisfaction de 85 % pour les services offerts par le Bureau des services consultatifs aux entreprises.
- **Événements**
 - o Les centres d'encadrement des petits entrepreneurs ont tenu 41 activités de réseautage d'homologues parrainés par le ministère à l'intention des petites

entreprises. Trente de ces activités ont eu lieu en octobre 2008 pour souligner le Mois de l'hommage à la petite entreprise.

- o Les centres ont tenu plus de 100 séminaires et ateliers parrainés par le ministère pour promouvoir l'adoption du commerce électronique.
- o En partenariat avec le ministère de la Culture, les centres ont organisé 19 séminaires de formation sur la gestion d'entreprise parrainés par le ministère à l'intention des artistes et des artisans.
- o La Foire aux idées, un programme de réseautage et d'apprentissage pour les chefs de la direction et les présidents des entreprises à croissance exceptionnelle de l'Ontario, s'est tenue les 18 et 19 février 2009.
- o Une soirée avec les innovateurs a eu lieu le 2 décembre 2008. Environ 100 présidents et chefs de la direction des plus grandes PME de l'Ontario ont assisté à cette soirée annuelle offerte en partenariat avec l'Alliance des innovateurs, et les participants ont bénéficié de cette occasion de réseautage et d'apprentissage.
- o Quatre ateliers sur l'énergie visant à aider les PME à réduire leurs coûts en matière d'énergie ont eu lieu.
- o On a coordonné les activités de la Semaine d'éducation du consommateur en novembre 2008, durant laquelle on a procédé au lancement du *Calendrier des consommateurs avisés 2009*.
- o On a dirigé 100 activités communautaires ou d'information du public pour encourager la protection des consommateurs et consommatrices.

- **Programmes**

- o Avec la collaboration de la Fondation canadienne des jeunes entrepreneurs, les centres d'encadrement des petits entrepreneurs ont aidé des jeunes à obtenir des prêts pour le démarrage de nouvelles entreprises ainsi que du mentorat.
- o Le ministère a lancé le programme Avantage mondial de l'Ontario, qui a permis au départ d'offrir 14 stages à l'étranger grâce à l'aide de quatre établissements d'enseignement postsecondaire.
- o Le programme Entreprise d'été a aidé 368 élèves, étudiantes et étudiants à lancer et à gérer leur propre entreprise.
- o On a reçu plus de 1 000 inscriptions pour le Concours ontarien d'élaboration des plans d'affaires à l'intention des élèves du secondaire.

- o Le programme Partenariats entrepreneuriat jeunesse a soutenu 20 projets favorisant l'esprit d'entreprise chez les jeunes de l'Ontario. Grâce aux projets réalisés, on a pu atteindre environ 15 000 jeunes participants et 1 200 personnes qui ont une influence sur les jeunes depuis les débuts du programme en 2006.
- o La trousse du programme Futurs entrepreneurs pour les élèves de la 7^e à la 10^e année a été distribuée à 3 700 écoles, enseignants et parents. Cette trousse donne aux élèves une idée des compétences et de la mentalité qui sont nécessaires pour être entrepreneur en présentant des exemples de réussite, des études de cas et des activités interactives.
- o Le ministère a collaboré avec le ministère du Développement économique et Manufacturiers et Exportateurs du Canada pour mettre au point le Programme SMART en plus d'aider ses clients à obtenir plus de 4,6 millions de dollars en subventions pour soutenir des projets d'immobilisations d'une valeur de près de 19 millions de dollars.
- o On a mis au point avec la Chambre de commerce de l'Ontario le programme Accès aux marchés d'exportation financé par le ministère et on a aidé les clients à obtenir plus d'un million de dollars en subventions pour le soutien de nouvelles activités de développement du marché de l'exportation d'une valeur de deux millions.
- o La Stratégie vinicole de l'Ontario a permis de verser 2 millions de dollars au Ontario Wine Council, et la Stratégie de soutien des microbrasseries de l'Ontario a accordé 1 million de dollars à Ontario Craft Brewers.
- o Le Programme d'aide à la promotion des vins de la VQA a versé 4,5 millions de dollars à 50 entreprises vinicoles. Durant les deux premières années du Programme, 16 entreprises vinicoles ont commencé à vendre leurs vins de table de la VQA par l'intermédiaire de la Régie des alcools de l'Ontario. La Régie a signalé que les ventes de vins de table de la VQA avaient augmenté de 11,8 % en 2007-2008.
- o Le Fonds ontarien d'aide aux brasseries artisanales a versé environ 2 millions de dollars à 33 brasseurs.
- o Le ministère a augmenté la protection accordée aux utilisateurs et utilisatrices de prêts sur salaire en adoptant la *Loi de 2008 concernant les prêts sur salaire*, qui a reçu la sanction royale le 18 juin 2008.
- o À partir du 1^{er} avril 2009, les personnes utilisant les prêts sur salaire bénéficieront d'une protection accrue grâce aux exigences suivantes : les prêteurs et courtiers en prêts auront l'obligation de détenir un permis et certaines pratiques, comme les prêts à taux révisable, seront interdites à compter de juillet 2009.

- o Le Fonds ontarien de sensibilisation au crédit sur salaire, qui doit être créé à l'hiver 2010, servira à renseigner les consommateurs et consommatrices sur les droits et obligations qu'ils ont en vertu de la *Loi de 2008 concernant les prêts sur salaire* et sur la planification financière. Ce fonds sera financé par les paiements annuels que feront les détenteurs de permis à partir du 1^{er} avril 2010.
- o On a resserré les exigences relatives à la sécurité en matière d'électricité en adoptant en décembre 2008 le nouveau code de sécurité en électricité (*Ontario Electrical Safety Code 2009*, en anglais seulement), qui comporte de nouvelles exigences qui entrent en vigueur le 1^{er} mai 2009.
- o On a établi de nouvelles règles obligeant à signaler les incidents ou défauts graves relatifs à des produits électriques qui ont pris effet le 1^{er} juillet 2008. Ces règles viennent accroître le pouvoir de l'Office de la sécurité des installations électriques d'intervenir en cas de signalement de problèmes de sécurité touchant les produits électriques sur le marché.
- o On a collaboré avec Tarion, l'organisme de réglementation de l'industrie de la construction domiciliaire en Ontario, dans le but d'accroître la transparence et la responsabilisation. Cela a entraîné plusieurs changements au sein de Tarion : on a créé un poste d'ombudsman pour l'examen des plaintes des propriétaires de maisons neuves et Tarion a accepté d'admettre le public à ses assemblées générales.
- o Après une consultation d'une durée de 45 jours auprès de l'industrie et des autres intéressés, le Comité d'examen de la sécurité relative au propane, établi en septembre 2008, a présenté 40 recommandations au ministre. Des règlements visant à accroître la sécurité relative au propane ont été adoptés en décembre 2008.
- **Publications**
 - o Deux numéros du bulletin d'information ministériel intitulé *Coin des petites entreprises de l'Ontario* ont été publiés.
 - o Le ministère a publié une trousse sur le commerce électronique qui comprend un guide ainsi qu'une dizaine de brochures sur des sujets spécialisés.
 - o Huit numéros du bulletin électronique du ministère intitulé *Ontario Small Business NetBeat* ont été envoyés par courriel.
 - o On a publié trois rapports de la série « Les entreprises à croissance exceptionnelle ».
 - o On a créé le *Calendrier des consommateurs avisés de 2009* et on en a produit 300 000 exemplaires. Ce calendrier est maintenant offert dans plusieurs langues, comme l'espagnol, le chinois traditionnel, le chinois simplifié, le punjabi et le

portugais, en plus du français et de l'anglais. Pour accéder au calendrier en ligne, utilisez le lien <http://www.gov.on.ca/mgs/graphics/261049.pdf>.

- o Le site Web Protéger les consommateurs contient la boîte à outils du consommateur pour les problèmes courants. Vous pouvez y accéder en utilisant le lien http://www.gov.on.ca/mgs/fr/ConsProt/ConsProt/STEL01_132052.html.
- o On a publié dans plusieurs langues une série d'articles sur la consommation dans des journaux d'un peu partout en Ontario. Le but était d'accroître la sensibilisation à la protection des consommateurs et consommatrices.

Activités du ministère

Petites entreprises et entrepreneuriat

Les petites entreprises procurent plus de la moitié des emplois dans le secteur privé de l'Ontario.

Cela explique en grande partie pourquoi le ministère a à cœur de créer un excellent climat des affaires pour les PME de la province. Il peut faciliter toutes les étapes de la croissance : depuis la création de l'entreprise, en passant par les premiers stades de la croissance jusqu'au développement d'entreprises de plus en plus complexes.

En plus de réaliser de vastes initiatives gouvernementales qui sont vraiment utiles aux entreprises – comme L'Ontario propice aux affaires – le ministère continue d'encourager l'adoption par les PME de nouvelles technologies, comme le commerce électronique, pour les aider à accroître leur compétitivité.

Le Mois de l'hommage à la petite entreprise est souligné chaque année en octobre et il comprend la tenue de L'entraide, une solution d'affaires.

Le site Web du ministère, au www.sbe.gov.on.ca/ontcan/sbe/fr/home_fr.jsp, constitue un guichet unique permettant de fournir aux entrepreneurs et aux PME les renseignements les plus utiles sur la planification, le démarrage et le développement d'une entreprise.

L'aide aux entreprises existantes de l'Ontario est importante, mais le ministère a aussi fait des progrès considérables dans le soutien aux futurs dirigeants d'entreprise de la province.

Les programmes du ministère portant sur **l'entrepreneuriat et la jeunesse** sont réalisés avec la collaboration des 57 centres d'encadrement des petits entrepreneurs de l'Ontario.

Les programmes et activités visent à fournir du soutien aux nouvelles et petites entreprises au cours de leurs premières années de développement et d'exploitation. Les entrepreneurs peuvent accéder facilement à des services consultatifs et à des renseignements en matière de gestion, de marketing, de technologie et de financement.

Le programme Entreprise d'été offre une formation pratique sur les affaires et du mentorat en plus d'un soutien financier pour aider les élèves et étudiantes et étudiants (de 15 à 29 ans) à démarrer et à exploiter leur propre entreprise d'été. La coordination et la prestation du programme se font à l'échelle de la collectivité par l'entremise du réseau des centres d'encadrement des petits entrepreneurs et d'autres fournisseurs de programmes qui bénéficient du soutien du gouvernement.

Le programme Partenariats entrepreneuriat jeunesse du MPESC offre un financement pouvant atteindre 75 000 dollars par année pour des projets d'une durée maximale d'un an aux organismes sans but lucratif de l'Ontario qui favorisent l'esprit d'entreprise chez les jeunes de l'Ontario (généralement âgés entre 12 et 29 ans). Le programme offre aux jeunes des programmes éducatifs, de l'expérience pratique et des possibilités d'entrepreneuriat.

Le programme Avantage mondial de l'Ontario procure des possibilités d'emploi à l'échelle internationale de nature à développer l'esprit d'entreprise chez les étudiants et étudiantes de niveau postsecondaire.

Le Concours ontarien d'élaboration des plans d'affaires à l'intention des élèves du secondaire, administré en partenariat avec le réseau des centres d'encadrement des petits entrepreneurs, met en valeur la créativité et l'esprit d'entreprise des élèves du secondaire de l'Ontario. Les élèves présentent leurs plans d'affaires qui seront jugés par des bénévoles de la collectivité et du milieu des affaires.

Les **services consultatifs aux entreprises** du ministère sont fournis par douze bureaux régionaux situés un peu partout dans le Sud de l'Ontario. Le personnel offre des conseils aux entreprises à croissance exceptionnelle de l'Ontario et les aide à déterminer les possibilités de croissance et à accéder aux ressources dont elles ont besoin pour surmonter leurs difficultés.

De l'aide pour le développement économique régional et la promotion des investissements est fournie aux municipalités, aux organismes de développement régional et réseaux d'affaires régionaux pour soutenir le développement économique régional.

Voici quelques exemples d'aide offerte aux entreprises à croissance exceptionnelle : la Foire aux idées, une activité annuelle de réseautage et d'apprentissage d'homologues à l'intention des présidents et des chefs de la direction, la série de rapports « Les entreprises à croissance exceptionnelle », qui présente les pratiques de gestion efficaces des chefs de la direction des entreprises à croissance exceptionnelle, et l'Alliance des innovateurs, un réseau de chefs de la direction et de présidents d'entreprises à croissance exceptionnelle de l'Ontario.

Les conseillers et conseillères en développement des entreprises qui viennent en aide aux PME de toute la province recueillent des renseignements importants auprès des entreprises, ce qui les aide à fournir au gouvernement des services de recherche et d'analyse ainsi que des conseils sur des questions touchant la compétitivité des entreprises.

Les conseillers en développement des entreprises aident d'autres ministères à mettre en œuvre des programmes et services et ils collaborent avec les autres ministères pour la tenue de Profils de données intégrées sur les collectivités. En outre, ils collaborent avec le ministère du Commerce international et de l'Investissement afin d'accroître les possibilités d'exportation pour les PME. Avec le ministère de la Recherche et de

l'Innovation et le ministère du Développement économique, les conseillers et conseillères en développement des entreprises participent à la gestion du Fonds pour les emplois dans les secteurs émergents (FESE). Ils sont également appelés à collaborer avec le ministère du Développement économique pour le Fonds de développement de l'Est de l'Ontario, le Programme SMART de Manufacturiers et Exportateurs du Canada, la Stratégie d'investissement dans le secteur de la fabrication de pointe (SISFP) ainsi que l'initiative AIME, Achieving Innovation and Manufacturing Excellence (initiative pour la promotion de l'excellence en innovation et en production) de la Fondation Yves Landry. Les conseillers en développement des entreprises participent activement aux Services de formation pour un réemploi rapide du ministère de la Formation et des Collèges et Universités et au programme Collectivités en transition du ministère du Développement économique.

Le personnel responsable **des politiques et de la liaison** effectue des recherches et des analyses et fournit des services consultatifs aux autres ministères et aux comités ministériels pour les projets de politique, de programme, de loi et de règlement qui risquent d'avoir une incidence sur les PME.

Le ministère procure du soutien à l'Agence pour les petites entreprises de l'Ontario, un organisme qui fournit au ministre des Petites Entreprises et des Services aux consommateurs des conseils sur les deux grands projets prioritaires ci-dessous.

- o L'Initiative de réduction de la paperasserie, que le MPESC réalise en collaboration avec le ministère des Services gouvernementaux, vise à éliminer les formulaires administratifs gouvernementaux inutiles destinés aux entreprises, à améliorer l'accès électronique et à offrir des formulaires gouvernementaux simplifiés et faciles à utiliser. La troisième et dernière étape de cette initiative a pris fin en 2008-2009. Toute nouvelle initiative visant à réduire la paperasserie s'inscrira dans le cadre du plan d'action gouvernemental L'Ontario propice aux affaires.
- o Le Registre de la réglementation de ServiceOntario est un site Web à guichet unique qui procure aux propriétaires d'entreprise un moyen facile d'examiner et de commenter les projets de réglementation pouvant avoir une incidence sur leurs activités et de se renseigner sur les règlements récemment approuvés.

Les principales initiatives du secteur des PME sont les suivantes.

- o La Stratégie de soutien des microbrasseries de l'Ontario est une initiative de promotion et de commercialisation de cinq millions de dollars sur cinq ans à laquelle collaborent le gouvernement et l'industrie et qui vise la croissance et l'expansion des brasseries artisanales de l'Ontario.
- o Lancée en 2006, la Stratégie vinicole de l'Ontario est une initiative de dix millions de dollars sur cinq ans résultant d'un partenariat entre le gouvernement et l'industrie qui a pour but d'améliorer la commercialisation, le tourisme et les

activités d'expansion des exportations sur lesquels sont fondés la croissance et le développement de l'industrie vinicole de l'Ontario.

- o Le Programme d'aide à la promotion des vins de la VQA est un programme de soutien de trois ans représentant une valeur de dix millions de dollars qui encourage la vente des vins de table de la VQA (vins contenant obligatoirement 100 % de raisins de l'Ontario) par l'intermédiaire de la Régie des alcools de l'Ontario. Depuis le lancement de ce programme en juin 2006, 50 entreprises vinicoles ont reçu des subventions totalisant 7,8 millions, dont 16 qui vendent leurs vins de table par l'intermédiaire de la Régie. Celle-ci a indiqué que les ventes de vins de table de la VQA avaient augmenté de 11,8 % en 2007-2008.
- o Le Fonds ontarien d'aide aux brasseries artisanales verse deux millions de dollars par année pendant quatre ans pour soutenir la croissance et le perfectionnement continu des brasseries artisanales de l'Ontario.

Services aux consommateurs

Il est bon pour l'Ontario que ses consommateurs et consommatrices soient bien protégés et bien informés. Le ministère y contribue en maintenant un contexte réglementaire et juridique moderne qui protège les consommateurs et consommatrices, inspire confiance au public et favorise la croissance économique.

Qu'il s'agisse de protéger le public contre l'usurpation d'identité ou de collaborer avec l'Office de la sécurité des installations électriques pour veiller à ce que les appareils électriques soient conformes au code provincial, le ministère collabore avec l'industrie et les principaux intéressés afin d'assurer la sécurité du public.

Le ministère est responsable de 44 lois portant sur la protection du consommateur, la sécurité publique et les affaires. Les principales activités relatives aux politiques sont concentrées sur ce qui suit :

- o soutenir un programme vaste et diversifié de politiques portant sur trois grands sujets : la protection du consommateur, la sécurité publique et la modernisation du droit des affaires;
- o adopter des lois et règlements contribuant à améliorer la protection du consommateur, la sécurité publique et la modernisation du contexte juridique pour les entreprises exerçant leurs activités en Ontario;
- o réduire la réglementation superflue et créer un climat économique plus favorable;
- o élaborer des solutions permettant de réduire la dépendance à l'égard du gouvernement ainsi que le coût global de la prestation des services gouvernementaux;
- o assurer la gestion des questions concernant les intéressés et la liaison relative aux politiques pour un vaste éventail de sujets relatifs au marché et, pour ce faire, déterminer les nouvelles tendances et les facteurs qui ont une influence sur les consommateurs et consommatrices et les affaires.

Pour la prestation directe des programmes de **protection des consommateurs**, les principales activités du ministère sont les suivantes :

- o assurer la protection des consommateurs et consommatrices, traiter les plaintes et procéder à des inspections et des enquêtes;
- o offrir des services d'information du public, par exemple, coordonner la tenue de la Semaine d'éducation du consommateur, y compris le lancement du *Calendrier des consommateurs avisés 2009*, et diriger 100 activités relatives à l'information du public et aux consommateurs;
- o voir à l'enregistrement et à la réglementation des entreprises conformément à différentes lois sur les entreprises;
- o traiter les plaintes des consommateurs et consommatrices;
- o faire enquête sur les allégations d'infraction;
- o surveiller le marché et communiquer l'information nécessaire;
- o délivrer des permis pour la boxe et le kickboxing professionnels en Ontario;
- o délivrer des permis aux exploitants de salles de présentation de films et de vidéos de même qu'aux distributeurs et détaillants de films et de vidéos;
- o sensibiliser les consommateurs et consommatrices aux questions d'actualité qui les touchent;
- o faire des démarches de médiation et d'exécution pour le compte des consommateurs;
- o faire des inspections dans les organisations réglementées – comme les cimetières, les agences de recouvrement, les détaillants de vidéos et les cinémas – pour vérifier si elles respectent la réglementation;
- o fournir à la Commission de contrôle cinématographique de l'Ontario un soutien opérationnel, notamment pour la réception des films soumis pour un classement, le visionnement de films et la gestion des revenus et du contenu pour le site Web de la Commission;
- o aider la Commission à tenir tous les deux ans une compétition entre les écoles cinématographiques pour la production de vidéoclips de promotion axés sur la sensibilisation au classement des films et à organiser plusieurs activités d'information du public en soirée.

Le site Web du MPESC contient une foule de renseignements à l'intention des consommateurs et consommatrices et contient une base de données de mises en garde pour les consommateurs, au

<http://www.consumerbeware.mgs.gov.on.ca/catsct/start.do>.

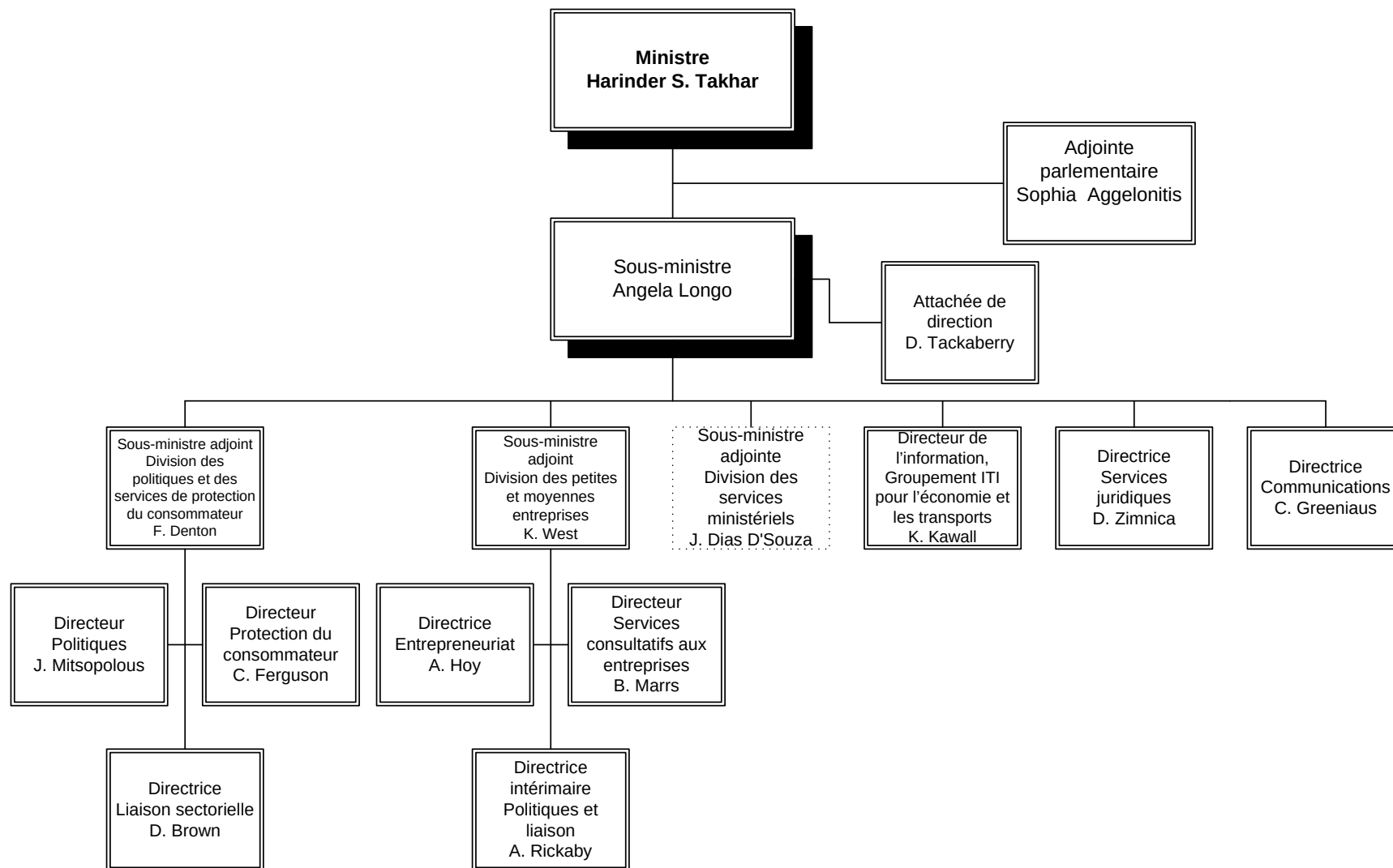
En plus de fournir directement des services de protection des consommateurs, le ministère chapeaute huit organismes indépendants qui offrent leurs propres programmes de protection des consommateurs et consommatrices et de sécurité publique. Le ministère protège l'intérêt public en faisant ce qui suit :

- o assurer la supervision, la responsabilisation et la gouvernance et fournir des services d'élaboration de politiques et de gestion des relations pour la Commission de contrôle cinématographique de l'Ontario, les autorités administratives déléguées du ministère, Tarion et le Conseil des services

funéraires (voir la liste complète des autorités administratives déléguées à la page 21);

- o collaborer avec le comité directeur de l'industrie du vin et du raisin afin de promouvoir la croissance de l'industrie et d'accroître la compétitivité sectorielle;
- o assurer la liaison entre le ministère et les parties externes.

Le MPESC continue de s'associer au Conseil consultatif des consommateurs, qui a pour mandat de conseiller le ministère au sujet de l'établissement des priorités en matière de protection des consommateurs et consommatrices. Le ministre rencontrera de nouveau le Conseil au printemps 2009 pour échanger de l'information avec lui et demander son avis au sujet des initiatives en cours portant sur l'information des consommateurs et la réglementation.



LOIS

Loi sur la répartition des paiements périodiques

Loi Arthur Wishart de 2000 sur la divulgation relative aux franchises

Loi sur les cessions et préférences, L.R.O. 1990

Loi sur le contrôle des sports, L.R.O. 1990

Loi sur les huissiers, L.R.O. 1990

**Loi sur les sociétés par actions, L.R.O. 1990*

**Loi sur les noms commerciaux*

Loi portant réforme de la réglementation des entreprises

Loi sur les cimetières (révisée), L.R.O. 1990

Loi sur les agences de recouvrement, L.R.O. 1990

Loi de 2002 sur les normes de réparation en cas de collision (non proclamée)

**Loi de 1998 sur les condominiums*

Loi de 2002 sur la protection du consommateur

Loi sur les renseignements concernant le consommateur, L.R.O. 1990

**Loi sur les personnes morales, L.R.O. 1990*

Loi sur les renseignements exigés des personnes morales

Loi sur les agents de recouvrement, L.R.O. 1990

Loi sur les pratiques de commerce discriminatoires, L.R.O. 1990

Loi de 1998 sur l'électricité, partie VIII

Loi sur l'enregistrement électronique

**Loi sur les personnes morales extraprovinciales*

Loi sur les commissionnaires, L.R.O. 1990

Loi de 2005 sur le classement des films

Loi de 2002 sur les services funéraires et les services d'enterrement et de crémation

*Loi sur les directeurs de services funéraires et les établissements funéraires,
L.R.O. 1990*

Loi de 2001 sur la sécurité des cavaliers

**Loi sur les sociétés en commandite, L.R.O. 1990*

Loi sur le ministère des Services aux consommateurs et aux entreprises, L.R.O. 1990

Loi sur les commerçants de véhicules automobiles, L.R.O. 1990

Loi de 2002 sur le commerce des véhicules automobiles

Loi sur le Régime de garanties des logements neufs de l'Ontario, L.R.O. 1990

Loi sur les distributeurs de livres brochés et de périodiques, L.R.O. 1990

Loi sur les sociétés en nom collectif, L.R.O. 1990

Loi de 2008 concernant les prêts sur salaire

**Loi sur les sûretés mobilières, L.R.O. 1990*

Loi de 2002 sur le courtage commercial et immobilier

**Loi sur le privilège des réparateurs et des entreposeurs, L.R.O. 1990*

Loi sur la façon de présenter la vente d'ensembles d'habitation, L.R.O. 1990

Loi sur les jours fériés dans le commerce de détail, L.R.O. 1990

*Loi de 1996 sur l'application de certaines lois traitant de sécurité et de services aux
consommateurs*

Loi de 2006 sur le transfert des valeurs mobilières

Loi de 2000 sur les normes techniques et la sécurité

Loi de 2002 sur le secteur du voyage

Loi de 1999 sur la société appelée Vintners' Quality Alliance

***La responsabilité de ces lois est partagée avec le ministère des Services gouvernementaux**

AGENCES, CONSEILS ET COMMISSIONS

Agence pour les petites entreprises de l'Ontario

L'Agence pour les petites entreprises de l'Ontario est un organisme consultatif qui relève du ministre des Petites Entreprises et des Services aux consommateurs. Des modifications ont été apportées à ses effectifs et à son mandat en 2008-2009. L'Agence continuera d'améliorer les interactions entre le gouvernement et les PME. Elle aura également un rôle de rétroaction et fournira des conseils généraux et stratégiques au ministre sur de grandes questions touchant la croissance et la compétitivité des PME en Ontario.

Commission de contrôle cinématographique de l'Ontario

Le mandat de la **Commission de contrôle cinématographique de l'Ontario** est défini par la *Loi de 2005 sur le classement des films*. Sous réserve d'exceptions précises, si un film (c.-à-d. une pellicule, un DVD, une bande vidéo, etc.) doit être distribué ou présenté en Ontario, il doit d'abord recevoir un classement de la Commission. Le but est de classer le film afin de donner aux membres du public suffisamment d'information pour leur permettre de faire des choix éclairés pour eux-mêmes et leurs enfants.

AUTORITÉS ADMINISTRATIVES DÉLÉGUÉES

Le modèle des autorités administratives déléguées établit un cadre de responsabilisation et de gouvernance régissant les rapports entre un ministère et un organisme sans but lucratif qui applique, pour le compte du gouvernement, la réglementation dans des domaines précis relatifs à la consommation et à la sécurité.

Le ministère supervise la prestation de services par les autorités administratives déléguées, et le gouvernement promulgue les lois et règlements que l'autorité administre. Celle-ci fournit des services réglementaires à l'intérieur d'un secteur défini des affaires, comme la délivrance de permis, les inspections, le traitement des plaintes et l'exécution.

L'**Office de la sécurité des installations électriques** applique le code de sécurité en électricité de l'Ontario (*Electrical Safety Code*, en anglais seulement), il réglemente la sécurité de la distribution d'électricité et il délivre les permis aux entrepreneurs-électriciens et aux maîtres-électriciens. Depuis le 1^{er} juillet 2008, l'Office a également le mandat de veiller à ce que les appareils électriques utilisés en Ontario remplissent les exigences provinciales en matière de sécurité.

L'**Office des normes techniques et de la sécurité** applique les normes de sécurité publique dans les secteurs d'activité tels que les attractions, les chaudières et appareils sous pression, les ascenseurs et appareils de levage, le gaz naturel, le pétrole et le propane et les appareils alimentés par ces types de carburants, les mécaniciens d'exploitation et les articles rembourrés.

Le **Conseil ontarien du commerce des véhicules automobiles** administre la *Loi sur les commerçants de véhicules automobiles* et le Fonds d'indemnisation des commerçants de véhicules automobiles. Il a la responsabilité d'inscrire les commerçants et les vendeurs de véhicules automobiles et de procéder à des inspections et des enquêtes.

Le **Conseil ontarien de l'immobilier** administre la *Loi de 2002 sur le courtage commercial et immobilier* et réglemente les courtiers et agents immobiliers.

Le **Conseil de l'industrie du tourisme de l'Ontario** réglemente les agents de voyages et les voyagistes et gère le Fonds d'indemnisation du secteur du voyage.

La **Vintners' Quality Alliance Ontario** établit et administre un système d'« appellations d'origine » régissant la production et la commercialisation des vins de l'Ontario de qualité portant la désignation « VQA ».

Autres collaborateurs du MPESC

Tarion Warranty Corporation est responsable de l'inscription des constructeurs et des vendeurs de maisons neuves. Elle fournit également des garanties sur les maisons neuves, fait enquête sur les pratiques de construction illégales et règle les différends relatifs aux garanties entre les constructeurs ou vendeurs et les acheteurs. Elle a pour mandat de promouvoir l'application de normes de construction rigoureuses par les constructeurs de maisons neuves de l'Ontario.

Le **Conseil des services funéraires** réglemente l'industrie funéraire en administrant la *Loi sur les directeurs de services funéraires et les établissements funéraires*. Il fournit aussi des services de médiation et de règlement des plaintes et administre un fonds d'indemnisation des consommateurs et consommatrices.

Le ministère prête également main-forte au ministère des Services gouvernementaux (MSG) en gérant les activités d'adoption de politiques et de supervision relatives à la Commission des alcools et des jeux de l'Ontario, un organisme qui relève du MSG.

INFORMATION FINANCIÈRE DU MINISTÈRE
Tableau 1 : Dépenses prévues du ministère 2009-2010

	Dépenses prévues du ministère (M\$)
Fonctionnement	48,8
Immobilisations	-
TOTAL	48,8

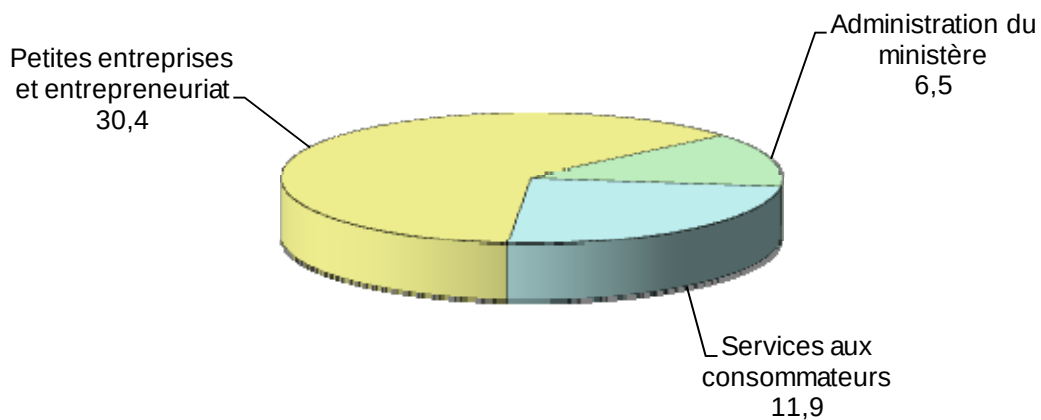
**Répartition des dépenses de base du ministère 2009-2010
(en millions de dollars)**


Tableau 2 : Sommaire – Fonctionnement et immobilisations par crédit

Le ministère joue un rôle de premier plan dans le renforcement du développement des entreprises, la protection des consommateurs et la sécurité publique. Il collabore avec son réseau de centres d'encadrement des petits entrepreneurs et d'autres intervenants clés dans toute la province pour offrir des programmes et des services soutenant le démarrage d'entreprise et la croissance aux premiers stades de développement, ainsi que pour promouvoir l'entrepreneuriat comme un choix professionnel viable parmi les jeunes Ontariens. De plus, le ministère travaille avec des sociétés très performantes de tout le Sud de l'Ontario pour fournir des conseils et des services de consultation qui favorisent l'expansion commerciale, sur le plan intérieur et à l'étranger. Le ministère est également responsable d'un grand nombre des programmes de protection des consommateurs du gouvernement provincial, que ce soit directement ou par la surveillance des autorités administratives déléguées. Dans le domaine de la sécurité publique, le ministère supervise la Commission des normes techniques et de la sécurité et l'Office de la sécurité des installations électriques. Le personnel du ministère examine continuellement le cadre réglementaire auquel les entreprises sont assujetties afin de rationaliser le régime et de supprimer les obstacles superflus.

Le ministère alloue des ressources pour veiller à une protection et une information suffisantes des consommateurs concernant leurs droits. Le personnel travaille en partenariat avec l'industrie et les principaux intervenants à la mise en place de politiques gouvernementales et de campagnes d'information visant à renforcer la sécurité publique.

Crédits et programmes	Prévisions 2009-2010 \$	Variations par rapport aux prévisions de 2008-2009		2008-2009*		Chiffres réels 2007-2008 \$
		\$	%	Prévisions \$	Chiffres réels provisoires \$	
CHARGES DE FONCTIONNEMENT ET D'IMMOBILISATIONS						
Programme des petites entreprises et des services aux consommateurs	48 717 200	6 941 400	17%	41 775 800	47 003 491	45 332 751
Total, y compris mandats spéciaux	48 717 200	6 941 400	17%	41 775 800	47 003 491	45 332 751
Moins : Mandats spéciaux	-	-	-	-	-	-
Total à voter	48 717 200	6 941 400	17%	41 775 800	47 003 491	45 332 751
Crédits législatifs	67 014	1 000	2%	66 014	65 968	55 267
Total du ministère – Fonctionnement et immobilisations	48 784 214	6 942 400	17%	41 841 814	47 069 459	45 388 018
ACTIFS DE FONCTIONNEMENT ET BIENS IMMOBILISÉS						
Programme des petites entreprises et des services aux consommateurs	2 000	1 000	100%	1 000	-	-
Total à voter – Actifs	2 000	1 000	100%	1 000	-	-

* Les prévisions du dernier exercice sont redressées afin de refléter les changements relatifs à l'organisation du ministère ou à la structure de ses programmes. Les chiffres réels provisoires correspondent aux données financières figurant dans le Budget de l'Ontario.

ANNEXE I**RAPPORT ANNUEL 2008-2009**

Le ministère a pour mandat de promouvoir et de soutenir l'entrepreneuriat et les petites et moyennes entreprises et de voir à la protection et à la sécurité des consommateurs et consommatrices.

Petites entreprises et entrepreneuriat

Dans le cadre de ses programmes et services portant sur **l'entrepreneuriat et la jeunesse**, le ministère :

- a eu plus de 25 000 consultations individuelles avec des entrepreneurs tant nouveaux qu'établis et des propriétaires de petites entreprises nouvelles ou existantes grâce à son réseau de 57 centres d'encadrement des petits entrepreneurs exploités en partenariat avec les municipalités;
- a ouvert un nouveau centre d'encadrement des petits entrepreneurs à Orleans;
- a parrainé 41 activités de réseautage d'homologues organisées par des centres d'encadrement des petits entrepreneurs à l'intention des petites entreprises, dont 30 ont eu lieu en octobre 2008 pour souligner le Mois de l'hommage à la petite entreprise;
- a parrainé plus de 100 séminaires et ateliers organisés par des centres d'encadrement des petits entrepreneurs qui visaient à promouvoir l'adoption du commerce électronique par les petites entreprises de l'ensemble de la province;
- a parrainé 19 séminaires de formation sur la gestion d'entreprise à l'intention des artistes et des artisans qui étaient organisés par des centres d'encadrement des petits entrepreneurs en partenariat avec le ministère de la Culture;
- a collaboré avec la Fondation canadienne des jeunes entrepreneurs afin d'aider des jeunes à obtenir des prêts pour le démarrage de nouvelles entreprises ainsi que du mentorat;
- a lancé le programme Avantage mondial de l'Ontario qui a permis au départ d'offrir 14 stages à l'étranger grâce à l'aide de quatre établissements d'enseignement postsecondaire;
- a aidé 368 élèves, étudiantes et étudiants à lancer et à gérer leur propre entreprise dans le cadre du programme Entreprise d'été;

- a reçu plus de 1 000 inscriptions individuelles ou en équipe pour le Concours ontarien d'élaboration des plans d'affaires à l'intention des élèves du secondaire, dans le cadre duquel les participants se disputent des prix en espèces aux niveaux régional et provincial – 41 centres d'encadrement des petits entrepreneurs ont collaboré avec 230 écoles secondaires des quatre coins de l'Ontario pour coordonner le concours à l'échelle locale;
- a géré 20 subventions rattachées au programme Partenariats entrepreneuriat jeunesse qui ont été accordées à des groupes autochtones, des établissements scolaires et d'autres organismes communautaires sans but lucratif afin d'offrir des programmes éducatifs, de l'expérience pratique et des possibilités d'entrepreneuriat à des jeunes âgés entre 12 et 29 ans;
- a atteint environ 15 000 jeunes participants – dont près de 2 000 provenant de régions rurales, de collectivités autochtones ou de groupes mal desservis – ainsi que quelque 1 200 personnes qui ont une influence sur les jeunes dans le cadre de projets liés au programme Partenariats entrepreneuriat jeunesse depuis la création de ce programme en 2006 – on est en train de conclure des contrats avec d'autres organismes à la suite d'un appel de propositions;
- a publié une trousse sur le commerce électronique qui comprend le guide *Comment profiter des affaires électroniques* ainsi qu'une dizaine de brochures sur des sujets spécialisés tels que le commerce électronique, le marketing des médias sociaux, l'affichage publicitaire dans Internet, le cyberexport et les logiciels libres;
- a distribué à 3 700 écoles, enseignants et parents la trousse du programme Futurs entrepreneurs pour les élèves de la 7^e à la 10^e année qui donne à ces derniers une idée des compétences et de la mentalité qui sont nécessaires pour être entrepreneur en présentant des exemples de réussite, des études de cas et des activités interactives;
- a publié deux numéros de son bulletin d'information intitulé *Coin des petites entreprises de l'Ontario*, qui contient des articles et des renseignements d'intérêt pour les entrepreneurs et les propriétaires de petites entreprises;
- a envoyé par courriel huit numéros de son bulletin d'information électronique *Ontario Small Business NetBeat*.

Par l'entremise des **Services consultatifs aux entreprises**, le ministère :

- a eu des consultations avec plus de 2 000 propriétaires d'entreprises à croissance exceptionnelle et leur a fourni du soutien qui leur a permis de réaliser de nouvelles exportations d'une valeur de près de 100 millions de dollars;

- a publié trois rapports de la série « Les entreprises à croissance exceptionnelle », c'est-à-dire *La Foire aux idées 2008 : Stratégies de croissance, Gestion allégée : Améliorer le rendement, la satisfaction du client et la rentabilité* et *La Foire aux idées 2009 : Rétrospective*;
- a soutenu la Chambre de commerce de l'Ontario pour le lancement et la prestation d'Accès aux marchés d'exportation – Programme de développement des marchés mondiaux d'une valeur de 5 millions de dollars, qui a été annoncé dans le Budget de l'Ontario 2008 – en faisant la promotion du programme et en fournissant du soutien pour la présentation des demandes, le ministère a aidé ses clients à obtenir des subventions représentant plus de 1 million de dollars, ce qui a permis de financer des activités d'expansion des marchés d'exportation d'une valeur de 2 millions de dollars;
- a aidé Manufacturiers et Exportateurs du Canada à élaborer et à lancer le Programme SMART, un programme de 25 millions de dollars annoncé dans le Budget de l'Ontario 2008 – en 2008-2009, le ministère a aidé ses clients à obtenir plus de 4,6 millions de dollars en subventions pour soutenir des projets d'immobilisations de près de 19 millions de dollars qui visaient à améliorer leur position concurrentielle;
- a organisé de nombreuses manifestations ou y a contribué, notamment :
 - o la Foire aux idées, une activité annuelle de réseautage et d'apprentissage d'homologues sur invitation seulement qui réunit les chefs de la direction et les présidents des entreprises à croissance exceptionnelle de l'Ontario – cette activité tenue en février 2009, où les conférenciers principaux ont exposé leurs stratégies pour réussir en période de ralentissement économique, a reçu un accueil favorable de la part des 76 chefs de file de l'industrie présents;
 - o une soirée avec les innovateurs, qui était parrainée par l'Alliance des innovateurs – cette activité qui a eu lieu en décembre 2008 a réuni 100 entrepreneurs qui ont tiré parti de cette occasion de réseautage et d'apprentissage offerte aux chefs de la direction des grandes entreprises novatrices de l'Ontario;
 - o le congrès international sur la production allégée de 2008 de l'Association for Manufacturing Excellence, qui a eu lieu à Toronto et qui a rassemblé plus de 2 500 représentants de fabricants des quatre coins du monde – l'objectif d'avoir au moins 10 % de PME ontariennes parmi les participants a été dépassé;
 - o quatre ateliers sur l'énergie qui visaient à aider les PME à réduire leurs coûts en matière d'énergie.

Au moyen des programmes et services des **Politiques et de la liaison visant les PME**, le ministère :

- a fourni du soutien administratif pour les initiatives des principaux secteurs des PME et notamment :
 - o a terminé la quatrième année de la Stratégie vinicole de l'Ontario de 10 millions de dollars qui est échelonnée sur cinq ans et la quatrième année sur cinq ans de la Stratégie de soutien des microbrasseries de l'Ontario d'une valeur de 5 millions de dollars;
 - o a accordé 4,5 millions de dollars à 50 entreprises vinicoles de l'Ontario dans le cadre du Programme d'aide à la promotion des vins de la VQA;
 - o en 2008-2009, soit la première année du Fonds ontarien d'aide aux brasseries artisanales, a versé environ 2 millions de dollars à 33 brasseurs pour le développement de produits et la commercialisation;
- a collaboré avec l'Agence pour les petites entreprises de l'Ontario (APEO) afin de réaliser ce qui suit :
 - o Initiative de réduction de la paperasserie : Le ministère et l'APEO ont collaboré avec le ministère des Services gouvernementaux et d'autres ministères pour éliminer les formulaires administratifs inutiles, convertir autant que possible les formulaires sur support papier en format électronique, veiller à ce que tous les formulaires respectent les directives et les normes de la fonction publique de l'Ontario et afficher tous les formulaires dans le Répertoire central des formulaires du gouvernement de l'Ontario. La troisième et dernière phase de cette initiative a été achevée en 2008-2009.
 - o Amélioration du Registre de la réglementation : Le Registre de la réglementation du ministère se veut un répertoire à guichet unique des nouveaux règlements et des projets de règlement qui ont une incidence sur les entreprises. Depuis le lancement du Registre de la réglementation en octobre 2005, 200 000 personnes l'ont consulté.

Services aux consommateurs

Par l'entremise de la **Direction de la protection du consommateur**, le ministère :

- a amélioré la protection des consommateurs et consommatrices contre l'usurpation d'identité grâce aux nouvelles dispositions de la *Loi sur les renseignements concernant le consommateur* qui :
 - o permettent aux consommateurs et consommatrices d'inscrire un indicateur sur leurs rapports de solvabilité;

- o exigent que les agences de renseignements sur le consommateur mettent une alerte ou un avertissement dans le dossier des consommateurs à la demande de ceux-ci;
 - o exigent que les établissements de prêts prennent des précautions supplémentaires lorsqu'ils traitent les demandes de crédit afin de confirmer l'identité du consommateur ou de la consommatrice;
- a obtenu les résultats ci-dessous pour le règlement de différends :
 - o remboursements obtenus par la médiation totalisant 457 125 \$;
 - o restitution de 414 627 \$;
 - o annulation ou résiliation de contrats représentant 202 829 \$ pour des biens déjà fournis ou des services entrepris et autres recours dans des centaines de dossiers;
 - o prestation de conseils et d'aide relativement à plus de 55 000 appels et plaintes;
 - o 410 inspections de conformité et visites sur place;
 - o 1 668 mises en accusation avec un taux de condamnation de 98 %;
 - o amendes totalisant plus de 389 000 \$ imposées à des contrevenants;
 - o plus de 532 mois de probation ordonnés par des tribunaux pour mettre un frein aux activités des contrevenants;
- a soutenu la sensibilisation des consommateurs et consommatrices et, pour ce faire :
 - o a élaboré et produit plus de 300 000 exemplaires du *Calendrier des consommateurs avisés 2009*, qui pour la première fois est offert dans plusieurs langues, comme l'espagnol, le chinois simplifié, le chinois traditionnel, le punjabi et le portugais, en plus du français et de l'anglais – parmi les commanditaires du calendrier figurent le gouvernement du Canada, la Banque du Canada, Interac, la Commission des services financiers de l'Ontario, la Canadian Health Care Anti-fraud Association, le Programme d'arbitrage pour les véhicules automobiles du Canada et de nombreuses autorités administratives déléguées de l'Ontario;
 - o a coordonné les activités de la Semaine d'éducation du consommateur en novembre 2008, durant laquelle le *Calendrier des consommateurs avisés 2009* a été lancé;
 - o a appuyé, à titre d'organisateur ou de participant, plus d'une centaine d'activités de sensibilisation du public ou d'activités communautaires visant à renseigner les consommateurs et consommatrices sur leurs droits, notamment des séminaires de prévention du crime parrainés par des services de police (p. ex. dans les régions de Halton et de Peel), une activité portant sur la vie active (Active Living) à Cambridge, des journées de sensibilisation aux droits des consommateurs organisées en collaboration avec des cliniques d'aide juridique locales (p. ex. à Ottawa) et des activités à l'Université Ryerson et au Collège George Brown;

- o a publié dans des journaux de toute la province une série d'articles rédigés dans plusieurs langues différentes qui étaient destinés aux consommateurs et consommatrices et qui visaient à accroître la sensibilisation à la protection des consommateurs – les articles portaient sur tout un éventail de sujets liés aux plaintes et aux appels reçus à la Direction de la protection du consommateur et notamment sur l'entretien des gazons, les agences d'escorte, les appareils d'assainissement de l'air, les abonnements à des centres d'entraînement, les moyens d'éviter l'usurpation d'identité et les cartes-cadeaux.

Par l'entremise de la **Direction de la liaison sectorielle**, le ministère :

- a collaboré avec Tarion, l'organisme de réglementation de l'industrie de la construction domiciliaire en Ontario, dans le but d'accroître la transparence et la responsabilisation. Cela a entraîné plusieurs changements au sein de Tarion : on a créé un poste d'ombudsman pour l'examen des plaintes des propriétaires de maisons neuves et Tarion a accepté d'admettre le public à ses assemblées générales;
- a modifié les règles relatives à la vinification qui sont énoncées dans le Règlement de l'Ontario 406 pris en application de la *Loi de 1999 sur la société appelée Vintners Quality Alliance*. En conséquence, les étiquettes de la VQA devront être modifiées de sorte que l'appellation d'origine soit mise en évidence; cependant, les entreprises vinicoles auront davantage de souplesse quant à la conception des étiquettes.

Direction des politiques

- En collaboration avec des intéressés, le ministère a augmenté la protection accordée aux personnes qui ont recours aux prêts sur salaire en adoptant la *Loi de 2008 concernant les prêts sur salaire*. Cette loi a reçu la sanction royale le 18 juin 2008.
- Grâce aux modifications apportées à la *Loi sur l'électricité* et au code de l'électricité de l'Ontario, qui renforcent le mandat de l'Office de la sécurité des installations électriques (OSIE) de soutenir la protection des consommateurs et consommatrices et la sécurité publique, l'OSIE peut désormais surveiller et réglementer des produits électriques sur le marché.
- Le Comité d'examen de la sécurité relative au propane a été créé en septembre 2008. Après une consultation d'une durée de 45 jours auprès de l'industrie et des autres intéressés, le Comité a présenté 40 recommandations au ministre.
- Jusqu'ici, le travail réalisé par le ministère auprès de la Commission des normes techniques et de la sécurité a permis de mettre en œuvre 34 des recommandations du Comité, et la mise en œuvre des six qui restent est en cours. Les

recommandations portent sur l'entreposage et la manipulation du propane en Ontario.

- Les modifications à la *Loi de 2002 sur le commerce des véhicules automobiles*, qui entreront en vigueur le 1^{er} janvier 2010, auront pour effet de renforcer la Loi en établissant des mesures parmi les plus rigoureuses pour protéger les consommateurs et consommatrices qui achètent des véhicules automobiles neufs ou usagés. Une fois que toutes ses dispositions seront en vigueur, la Loi imposera, par exemple, de nouvelles exigences en matière de divulgation dans les contrats relatifs à des véhicules neufs ou usagés.
- La modification des règlements d'application de la *Loi de 2002 sur la protection du consommateur* procure des avantages importants aux consommateurs et consommatrices en ce qui a trait aux cartes-cadeaux. Les cartes délivrées le 1^{er} octobre 2007 ou après cette date ne peuvent plus porter de date d'expiration. En outre, on ne peut appliquer de frais à des cartes-cadeaux ni en déduire tout montant, et il est interdit d'attribuer une date d'expiration aux cartes-cadeaux de centres commerciaux délivrées le 1^{er} septembre 2008 ou après cette date. La Colombie-Britannique et le Manitoba ont adopté l'approche réglementaire de l'Ontario concernant les cartes-cadeaux.
- Afin de clarifier la question touchant la dispersion de restes humains sur des cours d'eau de l'Ontario, le ministère a dirigé un groupe de travail formé d'offices régionaux de protection de la nature, des ministères provinciaux concernés et de ministères fédéraux. Par la suite, on a informé le public que l'Ontario autorisait les gens à disperser des restes humains incinérés sur les terres de la Couronne, y compris sur les cours d'eau de l'Ontario. En décembre 2008, une lettre d'explication a été envoyée à six organismes confessionnels de l'Ontario.

Tableau 1 : Dépenses du ministère 2008-2009

	Dépenses ministérielles réelles provisoires (M\$)
Fonctionnement	47,1
Immobilisations	-
Effectif (au 31 mars 2009)	236

GLOSSAIRE

AIME	Achieving Innovation and Manufacturing Excellence	IRP	Initiative de réduction de la paperasserie
APEO	Agence pour les petites entreprises de l'Ontario	LCBO	Régie des alcools de l'Ontario
CAJO	Commission des alcools et des jeux de l'Ontario	MAAARO	ministère de l'Agriculture, de l'Alimentation et des Affaires rurales de l'Ontario
CCC	Conseil consultatif des consommateurs	MCII	ministère du Commerce international et de l'Investissement
CCCO	Commission de contrôle cinématographique de l'Ontario	MDE	ministère du Développement économique
CCO	Chambre de commerce de l'Ontario	MEC	Manufacturiers et Exportateurs du Canada
CHCAA	Canadian Health Care Anti-fraud Association	MFCU	ministère de la Formation et des Collèges et Universités
CITO	Conseil de l'industrie du tourisme de l'Ontario	MPESC	ministère des Petites Entreprises et des Services aux consommateurs
CNTS	Commission des normes techniques et de la sécurité	MRI	ministère de la Recherche et de l'Innovation
COCVA	Conseil ontarien du commerce des véhicules automobiles	MSG	ministère des Services gouvernementaux
COI	Conseil ontarien de l'immobilier	OSIE	Office de la sécurité des installations électriques
CSF	Conseil des services funéraires	PAVAC	Programme d'arbitrage pour les véhicules automobiles du Canada
FCJE	Fondation canadienne des jeunes entrepreneurs	PEJ	programme Partenariats entrepreneuriat jeunesse
FESE	Fonds pour les emplois dans les secteurs émergents	PME	petites et moyennes entreprises
FOABA	Fonds ontarien d'aide aux brasseries artisanales	SISFP	Stratégie d'investissement dans le secteur de la fabrication de pointe
IAC	ingénierie, approvisionnement et construction	VQA	Vintners' Quality Alliance
IAGC	ingénierie, approvisionnement et gestion de construction		