

Document d'information sur le budget des dépenses et la planification axée sur les résultats 2011-2012

Ministère des Services aux consommateurs

ISSN 1923-2918

This document is also available in English.

Pour de plus amples renseignements, veuillez communiquer avec
la Direction de la planification des activités et des finances du
ministère des Services aux consommateurs.

Tél. : 416 325-6645
Télec. : 416 327-4239

Ministère des Services aux consommateurs

Table des matières

PARTIE I : PLAN AXÉ SUR LES RÉSULTATS PUBLIÉ 2011-2012	Page
Vue d'ensemble du ministère	4
Objectif général et mandat	4
Priorités et résultats	5
Activités du ministère	6
Organigramme du ministère	8
Organismes, conseils et commissions	9
Lois	11
Contribution du ministère à la réalisation des priorités et des résultats clés	13
Information financière du ministère	
Tableau 1 : Dépenses prévues du ministère 2011-2012	17
Tableau 2 : Sommaire – Fonctionnement et immobilisations par crédit	18
ANNEXE I : RAPPORT ANNUEL 2010-2011	
Rapport annuel 2010-2011	19
Tableau 1 : Dépenses ministérielles	22
GLOSSAIRE	23

PARTIE I : PLAN AXÉ SUR LES RÉSULTATS PUBLIÉ 2011-2012**Vue d'ensemble du ministère****Objectif général et mandat**

Le ministère des Services aux consommateurs (MSC) s'est donné comme objectif général de favoriser un marché équitable et sécuritaire, ainsi que l'information des consommateurs grâce à la sensibilisation, aux partenariats et aux mesures de protection.

Le ministère a pour mandat de voir à la protection du consommateur et à la sécurité du public en respectant les principes d'honnêteté et d'intégrité et en veillant à l'intérêt du public. Pour remplir son mandat, il :

- fournit un excellent service à la clientèle et des renseignements opportuns
- favorise la création de partenariats
- encourage le respect de normes modernes en matière de protection du consommateur et de sécurité du public.

Le MSC ainsi que les autorités de réglementation et les organismes dont il est responsable prennent diverses mesures afin d'informer et de protéger les Ontariennes et Ontariens dans leurs activités de tous les jours, que ce soit lorsqu'ils achètent une voiture ou une maison ou qu'ils planifient un voyage. Ces autorités réglementent un large éventail de produits de consommation, y compris les véhicules automobiles, les voyages, les habitations neuves, les services funéraires, les biens immobiliers et les vins de l'Ontario, et veillent à la sécurité des installations électriques et techniques. Par l'entremise de la Commission de contrôle cinématographique de l'Ontario (CCCO), le ministère appuie le classement des films, des vidéos et des DVD, qui doit avoir lieu avant la présentation et la distribution d'un film en Ontario. De plus, il aide les consommateurs à se renseigner sur leurs droits et leurs responsabilités afin qu'ils puissent faire leurs achats en toute confiance et leur fournit des conseils et de l'aide s'ils éprouvent des problèmes. Le travail du ministère aide à renforcer les moyens d'action des consommateurs et à protéger le public.

Dans le cadre de son vaste mandat, le ministère s'emploie également à faire en sorte que ses pratiques réglementaires servent les intérêts de toute la population de l'Ontario tout en contribuant à la croissance d'une économie concurrentielle. Pour ce faire, le ministère participe activement à l'initiative du gouvernement de l'Ontario appelée L'Ontario propice aux affaires, qui s'inscrit dans le cadre du plan Ontario ouvert sur le monde. Cette initiative facilite la collaboration entre les entreprises et le gouvernement et favorise la croissance et la réussite des entreprises tout en créant un environnement favorable à l'innovation, aux nouveaux investissements et à la création d'emplois.

Ministère des Services aux consommateurs

Priorités et résultats

Le ministère apporte une contribution aux priorités globales du gouvernement de l'Ontario, qui consistent à servir l'intérêt public et à bâtir une économie vigoureuse, en augmentant la confiance de la population de l'Ontario dans la sécurité du public et la protection du consommateur et en modernisant le droit des affaires. Pour ce faire, il met l'accent sur des activités qui encouragent l'équité du marché ainsi que la sécurité et l'information des consommateurs, qui favorisent la protection des droits des consommateurs et la sécurité du public et qui consistent à :

- renseigner les consommateurs au sujet de leurs droits et responsabilités sur le marché
- aider les consommateurs à régler leurs problèmes
- faire enquête sur les plaintes des consommateurs, à assurer l'application des lois et des règlements et à fournir des services de médiation
- veiller à l'application des lois régissant la protection du consommateur et la sécurité du public par l'entremise des autorités de réglementation et de la Direction de la protection du consommateur
- effectuer une surveillance afin d'assurer la gouvernance, la responsabilisation et la gestion des relations de façon efficace pour les organismes et les autorités de réglementation rattachés au ministère
- diriger des projets concernant l'élaboration de règlements, de lois et de politiques.

Activités du ministère

Services aux consommateurs

Les principales activités du ministère liées à la prestation directe des programmes de protection des consommateurs sont les suivantes :

- sensibiliser les consommateurs aux questions d'actualité et aux nouveaux enjeux qui les touchent et surveiller et informer les intervenants du marché
- protéger le consommateur, traiter les plaintes, fournir des services de médiation et effectuer des enquêtes
- inscrire et réglementer les entreprises aux termes de plusieurs lois, y compris les cimetières, les agences de recouvrement, les sociétés de prêt sur salaire et les producteurs de films
- faire des inspections dans les entreprises réglementées pour vérifier si elles respectent les règlements
- délivrer des licences pour les combats de boxe professionnelle, de kick-boxing et d'arts martiaux mixtes en Ontario
- fournir à la Commission de contrôle cinématographique de l'Ontario (CCCO) un soutien opérationnel, notamment pour la réception des films soumis aux fins de classement, le visionnement de films, la gestion des revenus et la gestion du contenu du site Web de la CCCO.

Le site Web du MSC (www.ontario.ca/servicesauxconsommateurs) renferme une foule de renseignements à l'intention des consommateurs et contient une base de données sur les mises en garde pour les consommateurs, qui signale les entreprises ne respectant pas les lois dont le ministère assure l'application : www.ontario.ca/misesengardeconsommateurs

En plus de fournir directement des services de protection du consommateur, le ministère chapeaute huit autorités de réglementation indépendantes qui offrent leurs propres programmes de protection du consommateur et de sécurité du public. Ainsi, le ministère protège les intérêts du public en assurant la surveillance, la responsabilisation et la gouvernance et en fournissant des services d'élaboration de politiques et de gestion des relations.

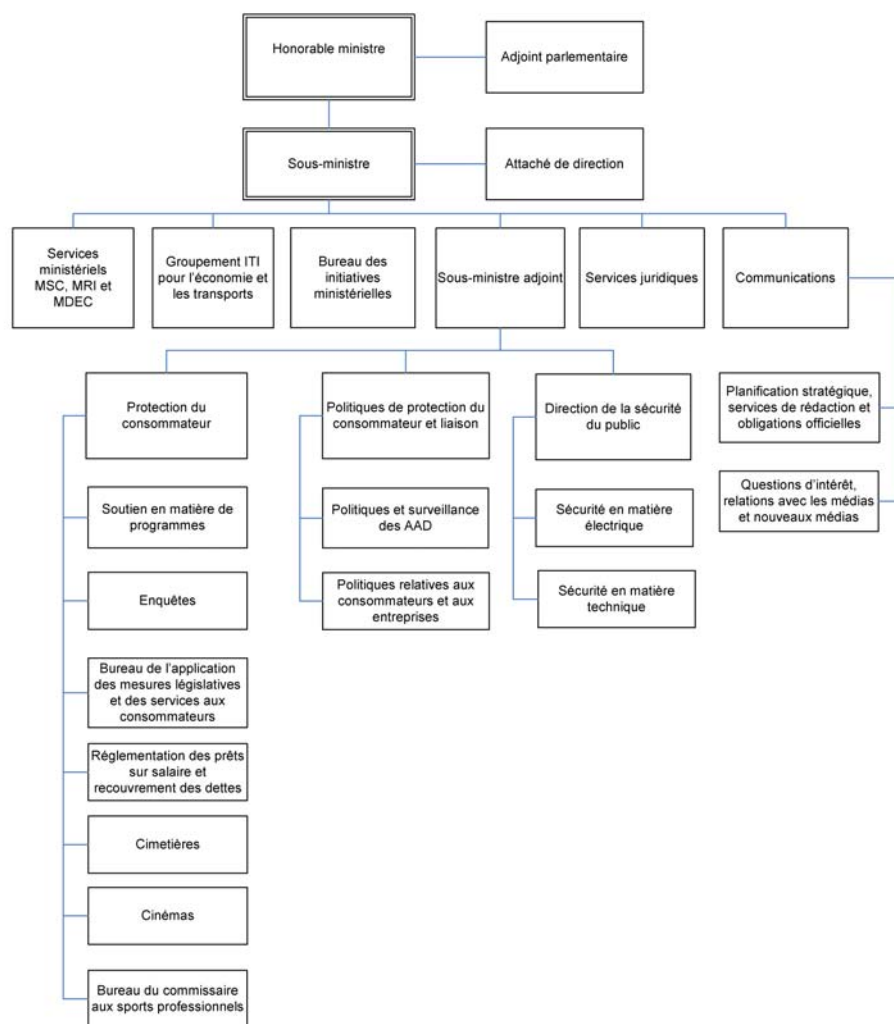
Comment [dt1]: Link to Autorités de Réglementation, below

Le ministère est responsable de 44 lois portant sur la protection du consommateur, la sécurité du public et les entreprises. Ses activités liées aux politiques mettent l'accent sur ce qui suit :

Ministère des Services aux consommateurs

- soutenir un programme vaste et diversifié de politiques portant sur trois grands sujets : la protection du consommateur, la sécurité du public et la modernisation du droit des affaires
- élaborer des lois et des règlements contribuant à améliorer la protection du consommateur et la sécurité du public et à moderniser le cadre législatif pour les entreprises exerçant leurs activités en Ontario
- réduire la réglementation superflue et créer un climat économique plus favorable
- entreprendre des recherches sur les politiques couvrant un large éventail de sujets relatifs au marché et, pour ce faire, déterminer les nouvelles tendances et les facteurs qui influent sur les consommateurs et les entreprises.

Organigramme du MSC



Ministère des Services aux consommateurs

ORGANISMES, CONSEILS ET COMMISSIONS

Le mandat de la **Commission de contrôle cinématographique de l'Ontario (CCCO)** est défini dans 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. La CCCO a pour but de classer les films 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 DE RÉGLEMENTATION

Les autorités de réglementation relevant du ministère font l'objet de plusieurs mesures législatives. La Loi de 1996 sur l'application de certaines lois traitant de sécurité et de services aux consommateurs établit le cadre nécessaire pour l'administration des autorités responsables de la sécurité des installations électriques, des commerçants et des vendeurs de véhicules automobiles, des ventes de voyages, ainsi que des agents et des courtiers immobiliers. Les cadres de surveillance applicables à la réglementation des services funéraires, aux normes techniques, aux garanties d'habitations neuves et aux appellations des vins de l'Ontario sont définis dans des lois précises régissant les secteurs en question.

Chaque loi établit un cadre de responsabilisation et de gouvernance régissant les rapports entre le ministère et un organisme sans but lucratif qui veille à l'application, pour le compte du gouvernement, des mesures législatives portant sur des questions précises relatives à la consommation ou à la sécurité.

Le ministère supervise la prestation de services par les autorités de réglementation et le gouvernement promulgue les lois et règlements dont les secteurs définis veillent à l'application. Ces autorités fournissent des services comme la délivrance de permis, les inspections, le traitement des plaintes et l'application des lois.

Le **Conseil des services funéraires (CSF)** réglemente l'industrie funéraire en veillant à l'application de la Loi sur les directeurs de services funéraires et les établissements funéraires. De plus, il fournit des services de médiation et de règlement des plaintes et administre un fonds d'indemnisation des consommateurs.

L'**Office de la sécurité des installations électriques (OSIE)** veille à l'application du Code de sécurité relatif aux installations électriques de l'Ontario, réglemente la sécurité de la distribution d'électricité et délivre les permis aux entrepreneurs-électriciens et aux maîtres-électriciens. De plus, l'OSIE s'assure que les rappels et les défauts des produits électriques utilisés en Ontario sont signalés.

Le **Conseil ontarien du commerce des véhicules automobiles (COCVA)** veille à l'application de la Loi sur le commerce des véhicules automobiles et administre le Fonds d'indemnisation des commerçants de véhicules automobiles. Il a la

responsabilité d'inscrire les commerçants et les vendeurs de véhicules automobiles et d'effectuer des inspections et des enquêtes.

Le **Conseil ontarien de l'immobilier (COI)** veille à l'application de la *Loi de 2002 sur le courtage commercial et immobilier*, qui réglemente la conduite des courtiers et des agents immobiliers.

La **Tarion Warranty Corporation** est responsable de l'inscription des constructeurs et des vendeurs d'habitations neuves. Elle offre également des garanties sur les habitations neuves, fait enquête sur les pratiques de construction illégales et règle les différends relatifs aux garanties entre les constructeurs ou vendeurs et les acheteurs.

L'**Office des normes techniques et de la sécurité (ONTS)** 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 de l'industrie du tourisme de l'Ontario (CITO)** veille à l'application de la Loi de 2002 sur le secteur du voyage. De plus, il réglemente les agents de voyages et les voyagistes et gère le Fonds d'indemnisation du secteur du voyage de l'Ontario.

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

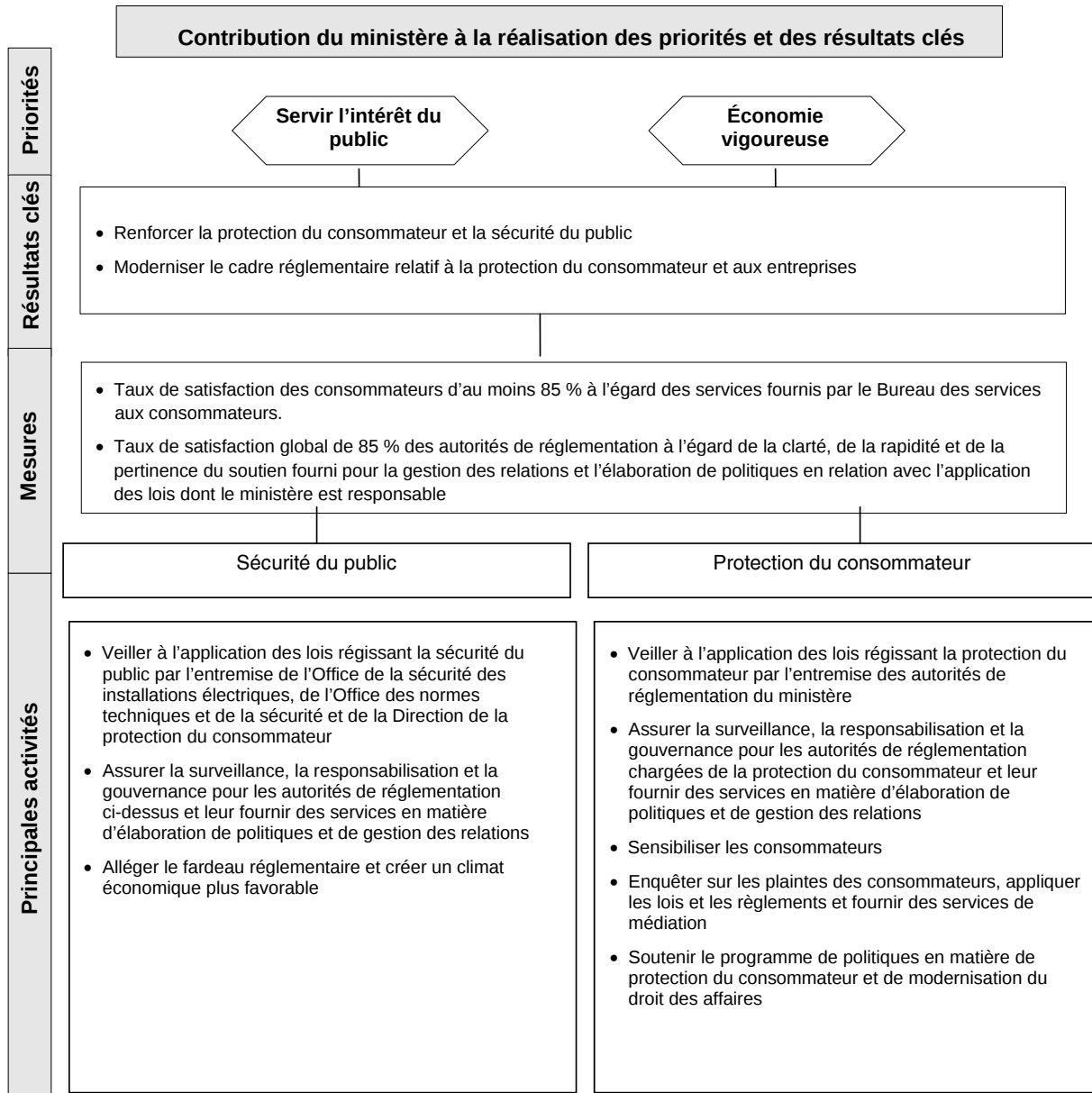
LOIS

Nom de la loi
Loi sur la répartition des paiements périodiques
Loi Arthur Wishart sur la divulgation relative aux franchises
Loi sur les cessions et préférences
Loi sur le contrôle des sports
Loi sur les huissiers
*Loi sur les sociétés par actions
*Loi sur les noms commerciaux
*Loi portant réforme de la réglementation des entreprises
Loi sur les cimetières (révisée)
Loi sur les agences de recouvrement
Loi sur les normes de réparation en cas de collision (non édictée)
*Loi sur les condominiums
Loi sur la protection du consommateur
Loi sur les renseignements concernant le consommateur
*Loi sur les personnes morales
*Loi sur les renseignements exigés des personnes morales
Loi sur les pratiques de commerce discriminatoires
Loi sur l'électricité, partie VIII
Loi sur l'enregistrement électronique dans le cadre de lois relevant du ministère des Services aux consommateurs et aux entreprises
*Loi sur les personnes morales extraprovinciales
Loi sur les commissionnaires
Loi sur le classement des films
Loi sur les directeurs de services funéraires et les établissements funéraires
Loi sur les services funéraires et les services d'enterrement et de crémation
Loi sur la sécurité des cavaliers
*Loi sur les sociétés en commandite
Loi sur le ministère des Services aux consommateurs et aux entreprises
Loi sur le commerce des véhicules automobiles
Loi sur les organisations sans but lucratif
Loi sur le Régime de garanties des logements neufs de l'Ontario
Loi sur les distributeurs de livres brochés et de périodiques
*Loi sur les sociétés en nom collectif
Loi concernant les prêts sur salaire

Ministère des Services aux consommateurs

Nom de la loi
*Loi sur les sûretés mobilières
Loi sur le courtage commercial et immobilier
*Loi sur le privilège des réparateurs et des entreposeurs
Loi sur la façon de présenter la vente d'ensembles d'habitation
Loi sur les jours fériés dans le commerce de détail
Loi sur l'application de certaines lois traitant de sécurité et de services aux consommateurs
Loi sur le transfert des valeurs mobilières
Loi sur les normes techniques et la sécurité
Loi sur le secteur du voyage
Loi sur la société appelée Vintners Quality Alliance
Loi sur le contenu et l'étiquetage du vin

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



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

Le ministère a deux indicateurs de performance clés qui servent à mesurer les effets de ses démarches visant à aider les consommateurs et à collaborer avec les autorités de réglementation:

- Le degré de satisfaction des consommateurs à l'égard des services du Bureau des services aux consommateurs du ministère : en 2010-2011, le Bureau a obtenu un taux de satisfaction de 94 %.
- Le degré de satisfaction des autorités de réglementation à l'égard de la performance du ministère en matière de gestion des relations et d'élaboration de politiques. En janvier 2011, on a distribué à ces autorités un sondage ayant pour but de recueillir des données de façon officielle. Le sondage a indiqué un taux de satisfaction moyen pondéré de plus de 80 %.

Sommaire des réalisations

Voici un résumé des résultats clés pour 2010-2011.

Programmes

- La partie VII de la Loi de 2008 concernant les prêts sur salaire a été édictée le 1^{er} mars 2011. Ainsi, le Fonds ontarien de sensibilisation au crédit sur salaire a été créé et le ministre a été autorisé à désigner une personne morale appelée Société de gestion du Fonds ontarien de sensibilisation au crédit sur salaire pour administrer le Fonds. La Loi précise que les titulaires de permis délivrés en vertu de la Loi versent au Fonds les sommes fixées dans l'arrêté pris par le ministre. Il y a actuellement plus de 900 titulaires d'un permis délivré aux termes de la Loi.
- Le ministère a négocié le transfert des fonctions décisionnelles de la Commission des alcools et des jeux de l'Ontario (CAJO) au Tribunal d'appel en matière de permis et a apporté les modifications législatives connexes.
- Le ministère a achevé les travaux réalisés en collaboration avec le ministère du Développement économique et du Commerce (MDEC) et le procureur général en vue de faire une présentation au Conseil du Trésor sur le déficit budgétaire de la CAJO.
- Le ministère a renforcé les mesures de responsabilisation des autorités de réglementation, notamment en modifiant l'entente de responsabilisation conclue avec Tarion en novembre 2010.

Ministère des Services aux consommateurs

- Le ministère a consulté l'industrie vinicole et les intervenants et élaboré de nouveaux programmes portant sur les vins VQA en collaboration avec le MDEC et le ministère de l'Agriculture, de l'Alimentation et des Affaires rurales de l'Ontario (MAAARO) afin d'accroître la prospérité et d'améliorer la viabilité de l'industrie du vin et du raisin. De plus, il a abrogé le règlement sur le contenu du vin et les objectifs connexes en matière de clarté et de commerce.

En 2010-2011, le ministère a atteint ses objectifs visant à moderniser et à rendre plus efficaces la protection du consommateur, la sécurité du public et le droit des affaires en faisant ce qui suit :

- il a pris des mesures efficaces en vue de la tenue de combats professionnels d'arts martiaux mixtes (AMM) en Ontario, notamment en adoptant de nouveaux règlements pris en application de la Loi sur le contrôle des sports;
- il a modernisé les règlements pris en application de la Loi sur le contrôle des sports qui portent sur la boxe professionnelle
- il a déposé le projet de loi 65, Loi de 2010 sur les organisations sans but lucratif, qui a reçu la sanction royale
- il a entériné la Loi de 2002 sur les services funéraires et les services d'enterrement et de crémation et ses règlements
- il a apporté des modifications réglementaires en vue de mieux protéger le consommateur aux termes de la Loi de 2002 sur le secteur du voyage
- il a distribué le sondage s'adressant aux propriétaires de condominiums et reçu environ 3 100 sondages dûment remplis;
- il a tenu des consultations sur les nouvelles normes de sécurité applicables au propane énoncées dans le règlement sur le stockage et la manipulation du propane, qui prévoient que les exigences des plans de gestion des risques et de la sécurité doivent tenir compte de la taille de l'installation, et il a adopté les mesures de réforme nécessaires;
- l'acte d'amendement de loi des Standards Techniques et Statuts de Sécurité 2009 a été déclaré et un nouveau memorandum d'accord sur les Standards Techniques et Statuts de Sécurité a été complété..

En 2010-2011, le MSC a élaboré et mis en œuvre une stratégie visant à sensibiliser les consommateurs à leurs droits et leurs responsabilités et à mieux faire connaître les services d'information et de protection du consommateur offerts par le ministère. Cette stratégie a permis de mieux faire connaître également les produits de communications et de marketing du ministère, ainsi que d'en accroître la fréquence et la portée.

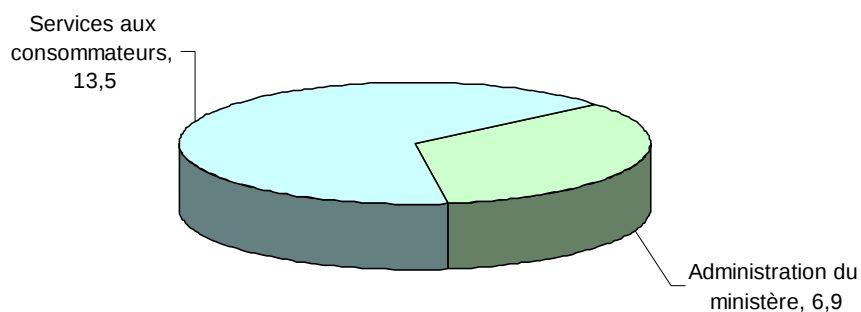
Les mesures prises en ce sens comprennent les suivantes : choix d'un sujet sur la consommation et tenue d'activités et de promotions tous les mois, expansion et mise à jour constantes du site Web du ministère et lancement d'une campagne proactive de relations avec les médias.

Ministère des Services aux consommateurs

- Le ministère a participé à 24 activités planifiées ou coordonnées par la Direction des communications qui ont mis en valeur le mandat du MSC en matière d'information et de protection du consommateur.
- De plus en plus de consommateurs connaissent et consultent le site Web du ministère. Le nombre annuel de visiteurs a dépassé les 495 000. Vingt vidéos donnant des conseils aux consommateurs ont été produits et ajoutés au site.
- La campagne proactive de relations avec les médias a contribué à faire connaître le ministère en tant que principale source de renseignements fiables sur la protection du consommateur et la sécurité du public auprès des médias électroniques, imprimés et en ligne.
- Le ministère a produit 324 000 exemplaires de l'édition 2011 du Calendrier des consommateurs avisés. Ce calendrier est offert non seulement en anglais et en français, mais aussi en chinois simplifié et traditionnel, en espagnol, en punjabi et en tamoul.

INFORMATION FINANCIÈRE DU MINISTÈRE
Tableau 1 : Dépenses prévues du ministère 2011-2012

	Dépenses prévues du ministère (M\$)
Charges de fonctionnement	20,384
Charges d'immobilisations	0,002
TOTAL – Charges	20,386
Actifs de fonctionnement	0,001
Biens immobilisés	0,001

Répartition des dépenses de base du ministère 2011-2012
(en millions de dollars)


MINISTÈRE DES SERVICES AUX CONSOMMATEURS
Tableau 2 : SOMMAIRE – FONCTIONNEMENT ET IMMOBILISATIONS PAR CRÉDIT

Le ministère joue un rôle de premier plan dans le renforcement de la protection du consommateur et la sécurité du public. Il est responsable d'un grand nombre des programmes de protection du consommateur du gouvernement provincial, que ce soit directement ou par la surveillance des autorités administratives déléguées. Dans le domaine de la sécurité du public, le ministère supervise l'Office 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 consacre des ressources pour protéger les consommateurs et veiller à ce que ces derniers connaissent leurs droits. Le personnel du ministère collabore 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 du public.

Crédits et programmes	Prévisions 2011-2012 \$	Variations par rapport aux prévisions de 2010-2011		2010-2011*		Chiffres réels 2009-2010 \$
		\$	%	Prévisions \$	Chiffres réels provisoires \$	
CHARGES DE FONCTIONNEMENT ET D'IMMOBILISATIONS						
Programme des services aux consommateurs	20 319 000	(1 466 900)	-7 %	21 785 900	18 303 186	17 302 948
Total, y compris mandats spéciaux	20 319 000	(1 466 900)	-7 %	21 785 900	18 303 186	17 302 948
Moins : Mandats spéciaux	-	-	-	-	-	-
Total à voter	20 319 000	(1 466 900)	-7 %	21 785 900	18 303 186	17 302 948
Mandats spéciaux	-	-	-	-	-	-
Crédits législatifs	67 014	1 000	2 %	66 014	65 968	71 869
Total du ministère – Fonctionnement et immobilisations	20 386 014	(1 465 900)	-7 %	21 851 914	18 369 154	17 374 817
ACTIFS DE FONCTIONNEMENT ET BIENS IMMOBILISÉS						
Programme des services aux consommateurs	2 000	-	0 %	2 000	-	-
Total à voter – Actifs	2 000	-	0 %	2 000	-	-

* 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 2010-2011

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

Le ministère a obtenu les résultats suivants pour le règlement de différends :

- remboursements obtenus par la médiation totalisant 322 699 \$
 - restitution de 414 103 \$
 - annulation ou résiliation de contrats représentant 211 707 \$ pour des biens déjà fournis ou des services entrepris et autres recours dans des centaines de dossiers
 - conseils et aide fournis relativement à plus de 55 000 appels et plaintes
 - 376 inspections de conformité et visites sur place
 - 1 103 mises en accusation avec un taux de poursuite réussie de 95 %
 - amendes totalisant plus de 317 800 \$ imposées à des contrevenants
 - plus de 751 mois de probation ordonnés par des tribunaux pour mettre un frein aux activités des contrevenants
 - 22 mois d'incarcération.
- L'Unité de réglementation des cimetières a obtenu un taux de conformité de 92 % pour la présentation des rapports financiers annuels par les titulaires de permis. Dix-neuf lieux de sépulture (autochtones, pour la plupart) ont été découverts, et on est en train de s'en occuper conformément aux exigences de la *Loi sur les cimetières (révisée)*.
 - Le Bureau du commissaire aux sports professionnels a appuyé la surveillance de 14 combats professionnels de boxe et de kick-boxing dans la province et a terminé les préparatifs en vue de pouvoir accepter les demandes pour la tenue de combats professionnels d'arts martiaux mixtes en 2011.

Pour **sensibiliser les consommateurs**, la Direction a fait ce qui suit :

- Elle a organisé 57 activités communautaires et de sensibilisation du public ou participé à de telles activités afin de renseigner les consommateurs sur leurs droits, y compris des activités de liaison avec divers centres pour néo-Canadiens et les élèves d'une classe d'anglais langue seconde du Conseil des écoles catholiques de York, une présentation devant le Renovator & Custom Builder Council, des séances d'information dans les communautés mandarine et cantonaise (bibliothèque de Richmond Hill et Fairchild TV), la participation à un groupe de discussion sur les questions touchant les débiteurs, les créanciers et les consommateurs parrainé par la faculté de droit de l'Université de Toronto,

Ministère des Services aux consommateurs

des activités de liaison sur la conformité aux règlements régissant les cimetières et la présentation d'un kiosque au Quarter Century Club à Toronto.

Par l'entremise de son ancienne **Direction de la liaison sectorielle**¹ :

- Le ministère a renforcé les mesures de responsabilisation visant les autorités de réglementation, notamment en adoptant les principes modernes de contrôle financier et en amorçant la révision des ententes de responsabilisation. L'entente de responsabilisation conclue par le ministre et Tarion a été signée en novembre 2010.
- Le ministère a signé, avec l'Office des normes techniques et de la sécurité, un protocole d'entente qui remplace l'entente administrative actuellement en vigueur et qui permettra d'améliorer la transparence et la responsabilisation dans le secteur de la sécurité du public grâce à l'inclusion des mécanismes améliorés de régie et de surveillance prévus par le projet de loi 187 et à la mise en œuvre des recommandations issues de l'examen du Modèle des autorités administratives déléguées et celles formulées par le vérificateur général.
- CAJO : Le ministère a appuyé le transfert de fonctions de la CAJO au ministère du Procureur général (MPG) et mis en œuvre un plan visant à améliorer la gouvernance de la CAJO avant son transfert. Ainsi, on a négocié le transfert des fonctions décisionnelles de la CAJO au Tribunal d'appel en matière de permis et apporté les modifications législatives nécessaires. De plus, le ministère a achevé les travaux réalisés en collaboration avec le MDEC et le MPG en vue d'éliminer le déficit budgétaire de la CAJO.
- Jeux : Le ministère a reçu l'autorisation de procéder à la réforme des règlements prix en application de la *Loi de 1992 sur la réglementation des jeux* pour tenir compte des nouvelles activités de jeu sur Internet et à des fins de bienfaisance.
- Stratégie de développement de l'industrie ontarienne du vin et du raisin : Le ministère a collaboré avec le MDEC afin d'élaborer de nouveaux programmes pour les vins VQA. Ces programmes sont entrés en vigueur en avril 2010. De plus, le ministère a consulté les intervenants de l'industrie vinicole sur l'abrogation de la Loi de 2000 sur le contenu et l'étiquetage du vin, les modalités de transition et les objectifs connexes en matière de clarté et de commerce.
- Activités de jeu sur le territoire des Premières nations : Le ministre a approuvé une nouvelle entente de plus grande portée conclue avec la Première nation mississauga de l'île Scugog.

¹ Nota : En février 2011, les fonctions des anciennes Direction de la liaison sectorielle et Direction des politiques ont été réalignées et deux nouvelles directions ont été créées : la Direction des politiques de protection du consommateur et de la liaison et la Direction de la sécurité du public.

- Loi sur les permis d'alcool : Le ministère a terminé les consultations sur les permis de circonstance et élaboré des propositions en vue de simplifier le système de délivrance de ces permis.

Par l'entremise de son ancienne **Direction des politiques**, le ministère a :

- Déposé un projet de loi afin de moderniser et de réformer le cadre législatif régissant le secteur sans but lucratif. Ce projet de loi fait suite à de vastes consultations auprès des intervenants et à une collaboration étroite avec le ministère des Services gouvernementaux. *La Loi de 2010 sur les organisations sans but lucratif* a reçu la sanction royale. Lorsqu'elle aura été édictée, elle établira un processus de constitution simplifié et facilitera les activités des entreprises sociales sans but lucratif qui contribuent à la croissance de l'économie ontarienne.
- Mis en vigueur de nouveaux règlements pris en application de la Loi sur le contrôle des sports pour permettre la tenue de combats professionnels d'arts martiaux mixtes (AMM) en Ontario. Le nouveau régime de réglementation met l'accent sur la sécurité des participants et oblige les promoteurs et les concurrents à être titulaires des licences exigées. De plus, les normes de santé et de sécurité doivent être respectées avant qu'un combat professionnel d'AMM n'ait lieu dans la province.
- Fait approuvé des règlements pris en application de la Loi de 2002 sur les services funéraires et les services d'enterrement et de crémation afin de mieux protéger les consommateurs lorsqu'ils achètent de tels services à un moment où ils sont très vulnérables. L'approbation de ce nouveau cadre réglementaire applicable aux cimetières, aux crématoires et aux salons funéraires met les entreprises sur un pied d'égalité et établit des règles uniformes pour la protection du consommateur.
- Renforcé la protection du consommateur en modifiant des règlements pris en application de la Loi de 2002 sur le secteur du voyage en réponse aux recommandations formulées dans l'Évaluation de la protection des consommateurs contre l'instabilité financière dans l'industrie touristique. Ces modifications ont pour but de veiller à ce que le secteur du voyage continue d'agir dans les meilleurs intérêts du public et à ce que les consommateurs aient confiance dans les entreprises ontariennes de voyages.
- Collaboré avec l'industrie afin d'encourager la participation volontaire au système d'information-excavation, offert partout dans la province. De plus en plus de propriétaires d'infrastructures souterraines, comme les municipalités et les services publics, connaissent les avantages d'avoir recours à ce système.
- Collaboré avec l'Office des normes techniques et de la sécurité et d'autres organismes afin de mettre en œuvre les recommandations du Comité d'examen de la sécurité relative au propane.

- Collaboré avec l'Office des normes techniques et de la sécurité et le Bureau du commissaire des incendies (BCI) afin de veiller à ce que toutes les installations de transfert de propane en Ontario respectent les exigences de sécurité applicables au propane établies dans le plan de gestion des risques et de la sécurité.
- Créé le poste de directeur de la sécurité et des risques (DSR) au sein de l'Office des normes techniques et de la sécurité à la suite des modifications apportées à la *Loi de 2000 sur les normes techniques et la sécurité*. Travaillant de façon autonome, le DSR surveillera et passera en revue l'Office et ses activités dans le but d'apporter d'autres améliorations à la sécurité technique dans la province, ainsi que d'accroître la responsabilisation et la transparence des rapports entre le ministère et l'Office. Le nouveau DSR a été annoncé en février 2011.

Tableau 1 : Dépenses ministérielles 2010-2011

	Dépenses ministérielles réelles provisoires (M\$)
Fonctionnement	18,4
Immobilisations	-
Effectif (au 31 mars 2011)	144

GLOSSAIRE

AMM	Arts martiaux mixtes
BCI	Bureau du commissaire des incendies
CAJO	Commission des alcools et des jeux de l'Ontario
CCCO	Commission de contrôle cinématographique de l'Ontario
CITO	Conseil de l'industrie du tourisme de l'Ontario
COCVA	Conseil ontarien du commerce des véhicules automobiles
COI	Conseil ontarien de l'immobilier
CSF	Conseil des services funéraires
DPC	Direction de la protection du consommateur
DSR	Directeur de la sécurité et des risques
MAAARO	Ministère de l'Agriculture, de l'Alimentation et des Affaires rurales de l'Ontario
MDEC	Ministère du Développement économique et du Commerce
MPG	Ministère du Procureur général
MRI	Ministère de la Recherche et de l'Innovation
MSC	Ministère des Services aux consommateurs
MSG	Ministère des Services gouvernementaux
MTO	Ministère des Transports de l'Ontario
ONTS	Office des normes techniques et de la sécurité
OSIE	Office de la sécurité des installations électriques
VQA	Vintners Quality Alliance

Ministère des Services aux consommateurs