

Document d'information sur le budget des dépenses et la planification axée sur les résultats 2013-2014

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

TABLE DES MATIÈRES

	Page
PARTIE I : PLAN AXÉ SUR LES RÉSULTATS PUBLIÉ 2013-2014	
Vue d'ensemble du ministère	4
Objectif général et mandat	4
Priorités et résultats	5
Activités du ministère	6
Sommaire des réalisations	7
Contribution du ministère à la réalisation des priorités et des résultats clés	10
Organigramme	11
Lois	12
Information financière du ministère :	
Tableau 1 : Dépenses prévues du ministère 2013-2014	14
Tableau 2 : Sommaire – Fonctionnement et immobilisations par crédit	15
ANNEXE I : RAPPORT ANNUEL 2012-2013	
Rapport annuel 2012-2013	16
Tableau 1 : Dépenses ministérielles 2013-2014	19
Organismes, conseils et commissions	20
Lexique	23

PARTIE I : PLAN AXÉ SUR LES RÉSULTATS PUBLIÉ 2013-2014

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, sûr et informé en misant sur les connaissances, les partenariats et la 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. Le ministère supervise huit autorités administratives, à qui on a confié la responsabilité de l'application des mesures législatives régissant des secteurs précis où il faut protéger les consommateurs et assurer la sécurité du public : les commerçants et les vendeurs de véhicules automobiles, les ventes de voyages, les garanties d'habitations neuves, les services funéraires, les courtiers et les agents immobiliers et les maisons de courtage, les vins ontariens d'appellation, ainsi que la sécurité technique et la sécurité des installations électriques. En outre, le MSC applique directement les mesures législatives portant sur les dettes à la consommation (agences de renseignements sur le consommateur, huissiers et prêts sur salaire), ainsi que sur la classification des films, les cinémas, les sports professionnels de combat (boxe, kick-boxing, arts martiaux mixtes), les condominiums et l'exploitation des cimetières et des crématoires.

Grâce à l'engagement pris par le gouvernement de l'Ontario, les consommateurs ontariens bénéficient de mesures de protection et de normes de sécurité du public qui sont parmi les meilleures en Amérique du Nord.

Pour ce faire, le ministère :

- fournit des renseignements de qualité exceptionnelle au moment opportun;
- fournit un excellent service à la clientèle;
- favorise les partenariats réunissant des organismes aux visées semblables;
- encourage le respect des normes les plus récentes en matière de protection du consommateur et de sécurité du public.

Le ministère des Services aux consommateurs informe les consommateurs de leurs droits et de leurs responsabilités en vertu de la *Loi de 2002 sur la protection du consommateur*, fournit des conseils et de l'aide et intente des poursuites lorsqu'il y a infraction à la Loi.

Par ailleurs, le ministère élabore les lois, les règlements et les politiques qui appuient son mandat et servent l'intérêt des consommateurs, du public et des entreprises, et participe à l'élaboration des politiques qui sous-tendent diverses lois provinciales applicables aux entreprises.

Le ministère encourage les entreprises à adopter des pratiques saines afin de créer un marché équitable, sûr et informé qui favorise la compétitivité de l'Ontario et la vigueur de l'économie.

Par ailleurs, le ministère appuie 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. Il simplifie les formalités gouvernementales pour les entreprises, tout en favorisant l'établissement d'un milieu qui appuie l'innovation, attire de nouveaux investissements et crée des emplois.

En outre, le ministère dirige un comité des sous-ministres chargés des règlements de nature économique qui fait connaître les meilleures pratiques et les innovations permettant d'alléger le fardeau réglementaire et d'accroître l'efficacité.

Priorités et résultats

Le ministère contribue à bâtir une économie vigoureuse en renforçant la protection du consommateur et la sécurité du public et en modernisant les lois applicables aux entreprises. Pour ce faire, il met en œuvre des activités qui favorisent un marché équitable, sûr et informé où les droits des consommateurs sont protégés et où la sécurité du public est assurée. Il s'acquitte de ces fonctions en :

- renseignant les consommateurs au sujet de leurs droits et responsabilités sur le marché;
- menant des enquêtes à la suite de plaintes déposées par les consommateurs, en veillant à l'application des lois et règlements, en fournissant des services de médiation et en encourageant la conformité grâce à des initiatives de sensibilisation et d'information des entreprises;
- veillant à l'application des lois régissant la protection du consommateur et la sécurité du public par l'entremise de ses autorités administratives et de la Direction de la protection du consommateur;
- exerçant une surveillance afin d'assurer la gouvernance, la responsabilisation et la gestion des relations de façon efficace pour les organismes et les autorités administratives rattachés au ministère;
- appuyant la modernisation des lois ontariennes applicables aux entreprises et aux activités commerciales;
- dirigeant des projets d'élaboration de règlements, de lois et de politiques.

Activités du ministère

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

- sensibiliser les consommateurs aux abus actuels et nouveaux au sein du marché 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 crématoires, les agences de recouvrement, les sociétés de prêt sur salaire et les cinémas;
- inspecter les entreprises réglementées et encourager la conformité grâce à des initiatives de sensibilisation et d'information;
- 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, le traitement des droits exigés et la gestion du contenu du site Web de la CCCO.

Le site Web du MSC (www.ontario.ca/servicesauxconsommateurs) est un site interactif qui renferme une foule de ressources destinées aux consommateurs. On y trouve également une base de données sur les mises en garde pour les consommateurs, qui fait état des entreprises qui *ne respectent pas* les lois dont le ministère assure l'application (www.ontario.ca/misesengarde). Les consommateurs peuvent ainsi faire des choix éclairés et éviter de faire affaire avec les entreprises ayant des antécédents de non-conformité.

En plus de fournir directement des services de protection du consommateur, le ministère chapeaute huit autorités administratives indépendantes chargées de dispenser des programmes de protection du consommateur et de sécurité du public. Le ministère a recours à la surveillance, à la responsabilisation, à la gouvernance et à l'élaboration de politiques pour protéger l'intérêt public. On trouvera la liste complète des autorités administratives du ministère aux pages 20 à 22.

Le ministère est responsable de 45 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 :

- soutenir un programme diversifié de politiques portant sur trois grands sujets : la protection du consommateur, la sécurité du public et la modernisation des lois applicables aux entreprises;

- élaborer des lois et des règlements qui renforcent la protection du consommateur et la sécurité du public, tout en modernisant le cadre législatif pour les entreprises exerçant leurs activités en Ontario;
- réduire le nombre de règlements superflus afin de créer un climat économique plus propice aux affaires;
- 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.

Sommaire des réalisations

En 2012-2013, le ministère a atteint ses objectifs visant à moderniser et à rendre plus efficaces la protection du consommateur, la sécurité du public et les lois applicables aux entreprises. Ainsi, il a :

- Fourni aide et conseils à 53 453 consommateurs.
- Obtenu des taux de satisfaction des consommateurs de 100 % (délais bons ou excellents), de 96 % (services téléphoniques bons ou excellents) et de 98 % (courtoisie et efficacité bonne ou excellente) du Bureau des services aux consommateurs lors d'enquêtes menées auprès des consommateurs.
- Déposé 1 618 accusations en vertu de la *Loi de 2002 sur la protection du consommateur* et d'autres lois dont il assure l'application, ce qui a débouché sur l'imposition d'amendes totalisant 630 501 \$ et la restitution de 762 781 \$ aux victimes en vertu d'une ordonnance du tribunal (le montant le plus élevé jamais recueilli par le ministère).
- Modernisé les ententes administratives conclues par la ministre et quatre autorités administratives déléguées (AAD) (Conseil ontarien de l'immobilier (COI), Conseil de l'industrie du tourisme de l'Ontario (CITO), Conseil ontarien du commerce des véhicules automobiles (COCVA) et Office de la sécurité des installations électriques (OSIE)) afin de tenir compte des attentes actuelles en matière de reddition de comptes.
- Renforcé la protection du consommateur en élaborant et en déposant la *Loi de 2012 sur les conventions de services sans fil*, qui a été améliorée et déposée à nouveau le 29 avril 2013.
- Amorcé un processus novateur de participation du public en août 2012 en vue de moderniser la *Loi de 1998 sur les condominiums*. Cet examen en trois étapes, d'une durée de 18 mois, permet au public de participer directement à la détermination des enjeux et des solutions à long terme tenant compte des besoins actuels et futurs des propriétaires, des résidents et des autres intervenants dans le secteur des condominiums.

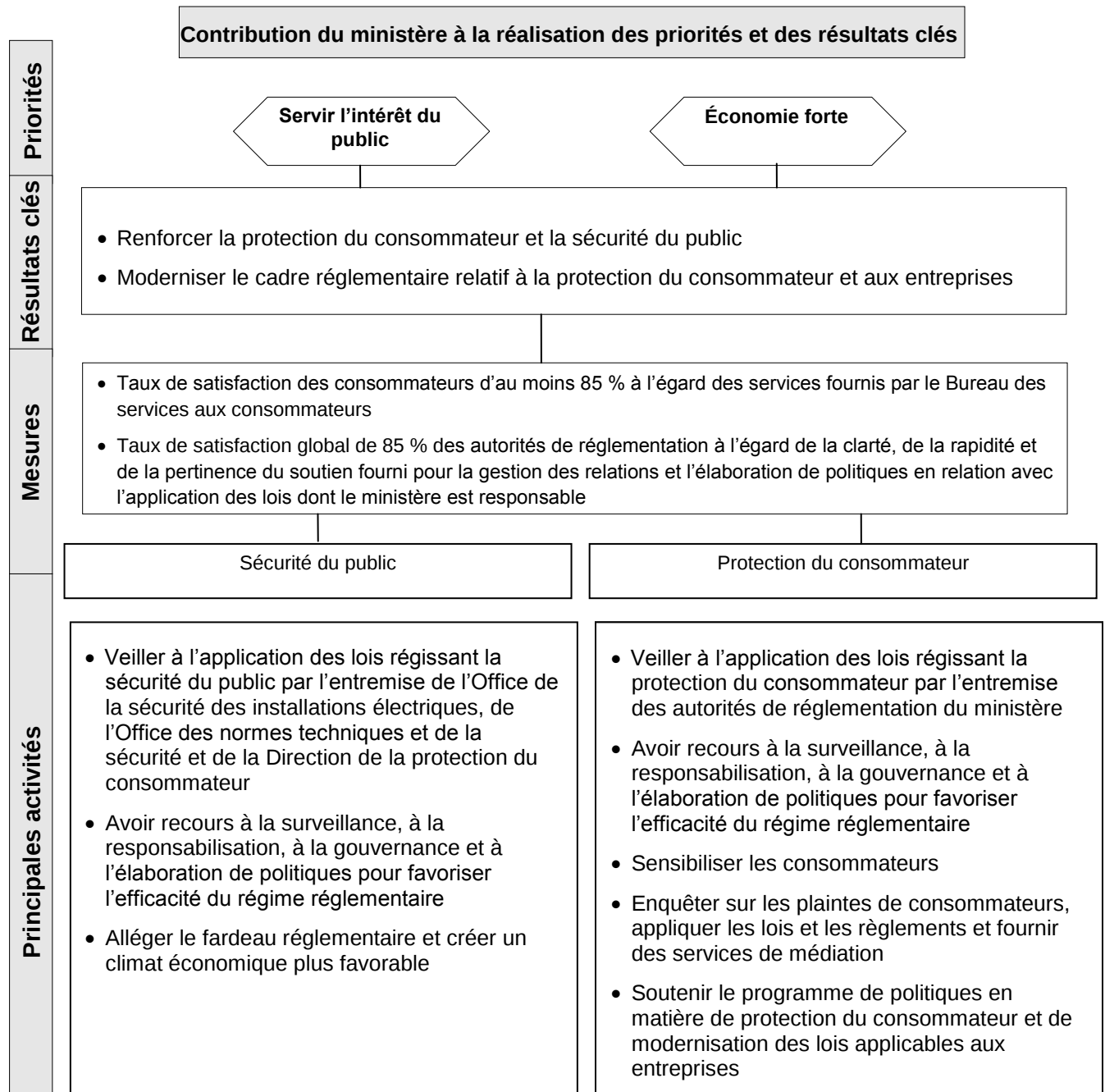
- Entrepris, à la suite d'une annonce de la ministre en octobre 2012, un processus de consultation du public afin de déterminer les qualifications que devraient posséder les inspecteurs d'habitations.
- Dispensé un grand nombre de séances de formation dans la province et distribué de nombreux documents afin d'aider le secteur des services liés au deuil à se conformer aux nouvelles exigences de la *Loi de 2002 sur les services funéraires et les services d'enterrement et de crémation*.
- Collaboré avec les intervenants du secteur des services liés au deuil et du secteur du cinéma afin d'étudier la création de deux nouvelles AAD chargées de veiller à l'application de la *Loi de 2002 sur les services funéraires et les services d'enterrement et de crémation* et de la *Loi de 2005 sur le classement des films*, respectivement.
- Préparé la mise en œuvre de la nouvelle *Loi de 2010 sur les organisations sans but lucratif*, qui devrait entrer en vigueur en 2014. Pour ce faire, il a élaboré des outils qui aideront le secteur sans but lucratif à comprendre la Loi.
- Renforcé la protection du consommateur dans les domaines de la vente à domicile, des services de règlement de dette et des transactions immobilières en élaborant la *Loi de 2013 renforçant la protection du consommateur ontarien*, qui a été déposée le 18 avril 2013.
- Continué de collaborer avec le ministère des Finances à la réalisation du plan du gouvernement visant à modifier les mesures législatives qui régissent les sûretés mobilières pour faciliter les opérations au comptoir sur instruments dérivés (p. ex., opérations sur instruments financiers comme les valeurs, les obligations, les marchandises ou les directives réalisées directement par deux parties).
- Collaboré avec la société Ontario One Call (ON1Call) afin de faciliter la mise en œuvre et l'application efficaces de la *Loi de 2012 sur un système d'information sur les infrastructures souterraines en Ontario*.
- Collaboré avec l'Office de la sécurité des installations électriques (OSIE) afin de modifier le Code de sécurité relatif aux installations électriques de l'Ontario. Le code de 2012 tient compte de l'évolution de la technologie. Les règles ont été améliorées afin d'y intégrer les systèmes de recharge des véhicules électriques, de tenir compte des données sur les incidents électriques et d'améliorer l'harmonisation avec les règles d'autres territoires de compétence canadiens. Le nouveau code est entré en vigueur le 1^{er} mai 2012.
- Collaboré avec Santé Canada et l'OSIE afin de rationaliser les règlements provinciaux et fédéraux sur la sécurité des produits électriques à la suite de l'adoption de la loi fédérale et de réduire les chevauchements.

- Continué de mettre en œuvre avec succès les règles régissant les arts martiaux mixtes (AMM) professionnels en Ontario. Onze (11) combats d'AMM, y compris un événement d'envergure, auquel ont assisté environ 17 000 personnes, et neuf (9) combats de boxe ont eu lieu de façon professionnelle, conformément aux règles, et sans que les combattants ne subissent de blessures graves.

En 2012-2013, le ministère a continué d'accroître la fréquence, la portée et l'incidence de ses activités de communication en mettant l'accent sur la sensibilisation aux droits et aux responsabilités des consommateurs, la mise en œuvre des politiques et des initiatives législatives du MSC et les moyens de mieux faire connaître le ministère en tant qu'expert et que source de renseignements digne de confiance sur la protection du consommateur, la sécurité du public et les lois applicables aux entreprises.

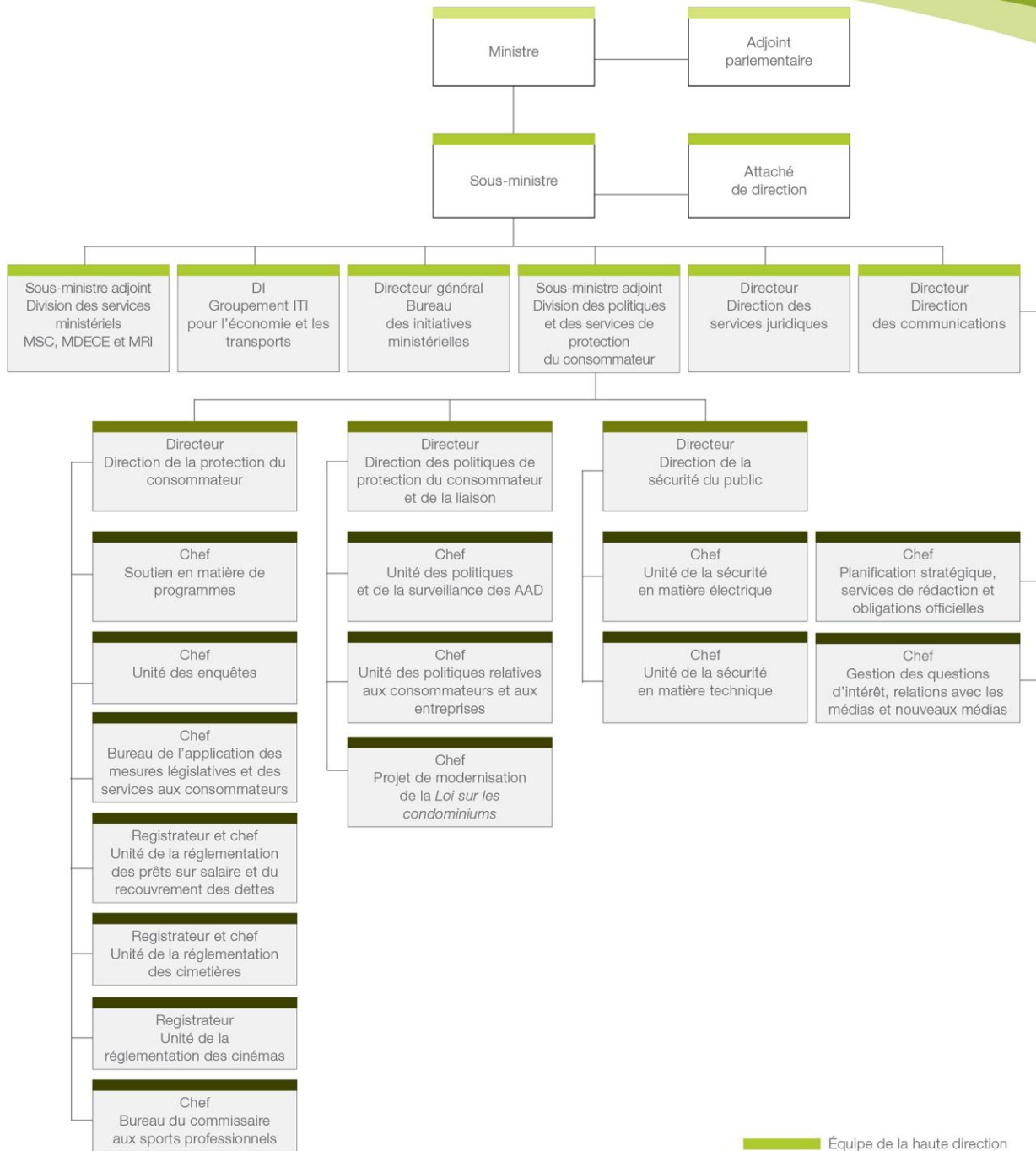
Les principales mesures prises en ce sens englobent les suivantes :

- Le lancement d'une campagne publicitaire en ligne comprenant des graphiques, une série de conseils vidéo quotidiens, des stratégies d'optimisation du moteur de recherche et le rafraîchissement du contenu du site Web afin d'accroître la présence du ministère sur Internet et les médias sociaux et d'en déterminer l'impact. En 2012-2013, ces initiatives se sont traduites par :
 - plus de 554 000 visiteurs uniques du site Web qui ont consulté plus de 2,5 millions de pages d'information;
 - plus de 194 000 visionnements des vidéos d'information pour les consommateurs;
 - plus de 1 650 nouveaux abonnés sur Twitter;
 - plus de 5 700 nouveaux abonnés sur Facebook.
- La mise en œuvre de vastes campagnes intégrées de marketing et de sensibilisation du public et des intervenants à l'appui de la *Loi de 2002 sur les services funéraires et les services d'enterrement et de crémation*, de la *Loi de 2012 sur les conventions de services sans fil*, de l'examen de la *Loi de 1998 sur les condominiums* et de diverses initiatives de protection du consommateur.
- La création du poste de conseiller en sensibilisation du public et en promotion chargé d'organiser une série permanente d'ateliers fournissant des renseignements pertinents et à jour sur les questions touchant les consommateurs et d'agir à titre de porte-parole du ministère auprès des médias sur ces questions.
- Le lancement d'une stratégie de communication s'adressant aux personnes âgées ayant pour but de fournir des renseignements importants en matière de consommation à l'un des publics les plus vulnérables du ministère.
- L'élaboration et la mise en place d'une marque et d'une identité ayant pour but de faire connaître le ministère comme une source d'information indispensable pour les consommateurs de la province.



Ministère des Services aux consommateurs

Organigramme



LOIS ET LOIS PROPOSÉES

Nom de la loi
<i>Loi sur la répartition des paiements périodiques</i>
<i>Loi Arthur Wishart de 2000 sur la divulgation relative aux franchises</i>
<i>Loi sur les cessions et préférences</i>
<i>Loi sur le contrôle des sports</i>
<i>Loi sur les huissiers</i>
<i>Loi sur le Conseil des services funéraires</i>
<i>Loi sur les sociétés par actions*</i>
<i>Loi sur les noms commerciaux*</i>
<i>Loi de 1994 portant réforme de la réglementation des entreprises*</i>
<i>Loi sur les agences de recouvrement</i>
<i>Loi de 1998 sur les condominiums*</i>
<i>Loi de 2002 sur la protection du consommateur</i>
<i>Loi sur les renseignements concernant le consommateur</i>
<i>Loi sur les personnes morales*</i>
<i>Loi sur les renseignements exigés des personnes morales*</i>
<i>Loi de 2012 sur les organismes d'application délégués</i> (proclamation à venir)
<i>Loi sur les pratiques de commerce discriminatoires</i>
<i>Loi de 1998 sur l'électricité</i> (application assurée par l'Office de la sécurité des installations électriques)
<i>Loi de 1991 sur l'enregistrement électronique dans le cadre de lois relevant du ministère des Services aux consommateurs et aux entreprises*</i>
<i>Loi sur les personnes morales extraprovinciales*</i>
<i>Loi sur les commissionnaires</i>
<i>Loi de 2005 sur le classement des films</i>
<i>Loi de 2002 sur les services funéraires et les services d'enterrement et de crémation</i>
<i>Loi de 2001 sur la sécurité des cavaliers</i>
<i>Loi sur les sociétés en commandite*</i>

Nom de la loi
<i>Loi sur le ministère des Services aux consommateurs et aux entreprises</i>
<i>Loi de 2002 sur le commerce des véhicules automobiles</i> (application assurée par le Conseil ontarien du commerce des véhicules automobiles)
<i>Loi de 2010 sur les organisations sans but lucratif*</i> (proclamation à venir)
<i>Loi sur le Régime de garanties des logements neufs de l'Ontario</i> (application assurée par Tarion)
<i>Loi de 2012 sur un système d'information sur les infrastructures souterraines en Ontario</i>
<i>Loi sur les distributeurs de livres brochés et de périodiques</i>
<i>Loi sur les sociétés en nom collectif*</i>
<i>Loi de 2008 concernant les prêts sur salaire</i>
<i>Loi sur les sûretés mobilières*</i>
<i>Loi de 2002 sur le courtage commercial et immobilier</i> (application assurée par le Conseil ontarien de l'immobilier)
<i>Loi sur le privilège des réparateurs et des entreposeurs*</i>
<i>Loi sur la façon de présenter la vente d'ensembles d'habitation</i>
<i>Loi sur les jours fériés dans le commerce de détail</i>
<i>Loi de 1996 sur l'application de certaines lois traitant de sécurité et de services aux consommateurs</i>
<i>Loi de 2006 sur le transfert des valeurs mobilières</i>
<i>Loi de 2000 sur les normes techniques et la sécurité</i>
<i>Loi de 2002 sur le secteur du voyage</i> (application assurée par le Conseil de l'industrie du tourisme de l'Ontario)
<i>Loi de 1999 sur la société appelée Vintners Quality Alliance</i> (application assurée par VQA Ontario)
<i>Loi de 2000 sur le contenu et l'étiquetage du vin</i>
<i>Loi de 2012 sur les conventions de services sans fil (proposée)</i>

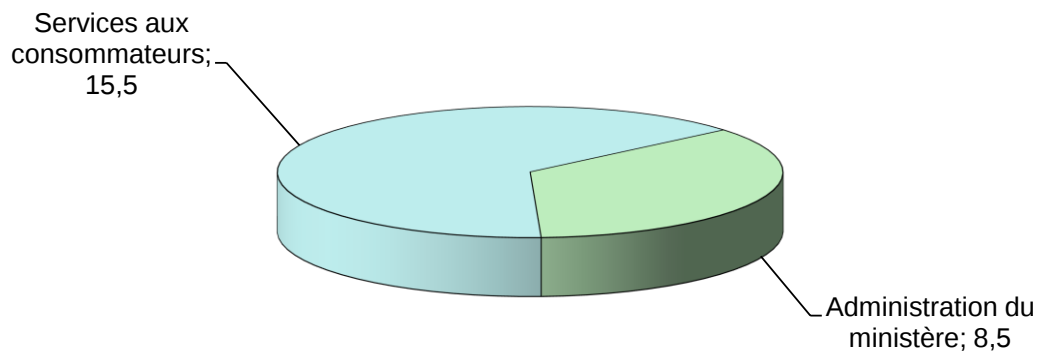
* La responsabilité de ces lois est partagée avec le ministère des Services gouvernementaux.

INFORMATION FINANCIÈRE DU MINISTÈRE

Tableau 1 : Dépenses prévues du ministère 2013-2014

	Dépenses prévues du ministère (M\$)
Charges de fonctionnement	23,962
Charges d'immobilisations	0,002
Charges totales	23,964
Actifs de fonctionnement	0,001
Biens immobilisés	0,001

**Répartition des dépenses de base du ministère 2013-2014
(en millions de dollars)**



* Nota : Les Services ministériels sont financés par le ministère du Développement économique, du Commerce et de l'Emploi.

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

Pour remplir son mandat, le ministère se livre à trois activités principales : informer et protéger le consommateur, accroître la sécurité du public et assurer la conformité aux lois de l'Ontario sur la protection du consommateur. Le MSC utilise un large éventail d'outils et de techniques pour sensibiliser les consommateurs à leurs droits et élabore des politiques et des mesures législatives pour s'assurer que le marché est juste et bien informé en Ontario. En outre, le ministère est chargé d'élaborer des politiques et d'exercer une surveillance dans le domaine des installations techniques et électriques. Il vient en aide aux consommateurs ontariens en faisant enquête à la suite de plaintes, en s'assurant que les entreprises sont au courant de leurs responsabilités à l'égard des consommateurs prévues par la loi et en veillant à l'application des lois qui protègent le consommateur. Le MSC remplit son mandat directement et en partenariat avec ses huit autorités administratives.

Crédits et programmes	Prévisions 2013-2014 \$	Variations par rapport aux prévisions de 2012-2013		2012-2013*		Chiffres réels 2011-2012 \$
		\$	%	Prévisions \$	Chiffres réels provisoires \$	
CHARGES DE FONCTIONNEMENT ET D'IMMOBILISATIONS						
Programme des services aux consommateurs	23 896 500	3 535 500	17 %	20 361 000	20 323 182	19 260 924
Total, y compris mandats spéciaux	23 896 500	3 535 500	17 %	20 361 000	20 323 182	19 260 924
Moins : Mandats spéciaux	-	-	-	-	-	-
Total à voter	23 896 500	3 535 500	17 %	20 361 000	20 323 182	19 260 924
Mandats spéciaux	-	-	-	-	-	-
Crédits législatifs	67 014	-	0 %	67 014	63 686	65 968
Total du ministère – Fonctionnement et immobilisations	23 963 514	3 535 500	17 %	20 428 014	20 386 868	19 326 892
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 chiffres réels provisoires correspondent aux données financières figurant dans le budget de l'Ontario.

ANNEXE I : RAPPORT ANNUEL 2012-2013

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

- Obtenu des taux de satisfaction des consommateurs de 100 % (délais bons ou excellents), de 96 % (services téléphoniques bons ou excellents) et de 98 % (courtoisie et efficacité bonne ou excellente) du Bureau des services aux consommateurs lors d'enquêtes menées auprès des consommateurs.
- Fourni aide et conseils à 53 453 consommateurs.
- Effectué plus de 367 inspections et visites éducatives sur le terrain et organisé plus de 53 ateliers de sensibilisation des consommateurs.
- Imposé cinq pénalités administratives à des prêteurs sur salaire ou des courtiers en prêts, d'une valeur totale de 2 400 \$, en vertu de la *Loi de 2008 concernant les prêts sur salaire*.
- Déposé 1 618 accusations en vertu de la *Loi de 2002 sur la protection du consommateur* et d'autres lois dont il assure l'application, ce qui a débouché sur :
 - une probation ou une peine d'emprisonnement pour 38 personnes;
 - des amendes totalisant 630 501 \$ imposées aux contrevenants;
 - la restitution de 762 781 \$ aux victimes imposée par le tribunal (le montant le plus élevé jamais récupéré par le ministère).
- En octobre 2012, une amende de 250 000 \$ a été imposée à Max Air Environmental Systems Inc. – le montant le plus élevé permis par la *Loi de 2002 sur la protection du consommateur*.
- L'Unité de la réglementation des cimetières a organisé des séances d'information et de liaison à la grandeur de la province en collaboration avec le Conseil des services funéraires afin de renseigner les intervenants du secteur des services liés au deuil sur les exigences de la *Loi de 2002 sur les services funéraires et les services d'enterrement et de crémation* et de les préparer à l'entrée en vigueur des modifications en juillet 2012.
- La Commission de contrôle cinématographique de l'Ontario a visionné et classé 4 532 films. De plus, elle a passé en revue et classé 1 951 films en se basant sur les documents fournis (synopsis écrit du film). Les films classés de cette manière comprenaient ceux présentés lors de festivals du cinéma, des dessins animés, des programmes pour enfants et des documentaires.

Par l'entremise de la **Direction des politiques de protection du consommateur et de la liaison**, le ministère a :

- Déposé la *Loi de 2012 sur les organismes d'application délégués* pour permettre aux ministères ontariens d'utiliser ce modèle dans le but d'adopter des règlements de façon efficace et efficiente.
- Lancé une initiative novatrice de consultation du public dans le cadre de l'engagement du gouvernement de passer en revue et de moderniser la *Loi de 1998 sur les condominiums*. La première des trois étapes de ce processus d'examen a pris fin en janvier 2013 avec la publication d'un rapport faisant état des enjeux et des recommandations formulées par les propriétaires de condominiums, les résidents et les autres intervenants. Ce rapport indiquait également cinq points sur lesquels on devrait se concentrer : la gouvernance des condominiums, le règlement des différends, les finances, la protection du consommateur et la gestion des condominiums.
- Préparé ce qui deviendrait le projet de loi 55 (*Loi de 2013 renforçant la protection du consommateur ontarien*), qui a été déposé le 18 avril 2013. Cette loi vise à renforcer la protection du consommateur dans quatre secteurs d'activité : la location et la vente de chauffe-eau à domicile, les entreprises offrant des services de règlement de dette, les frais et les commissions de courtage et la transparence des transactions immobilières.
- Préparé ce qui deviendrait le projet de loi 60 (*Loi de 2013 sur les conventions de services sans fil*), qui a été déposé le 29 avril 2013. Cette loi rend les conventions de services sans fil signées par les particuliers et les familles de l'Ontario plus justes et plus transparentes.
- Modernisé les ententes administratives conclues par la ministre et quatre AAD (COI, CITO, COCVA et OSIE) afin de tenir compte des attentes actuelles en matière de reddition de comptes. Ces ententes précisent les modalités de certains engagements liés aux lois, aux opérations, à la gouvernance et aux consommateurs.
- Entrepris, à la suite d'une annonce de la ministre en octobre 2012, un processus de consultation du public afin de déterminer les qualifications que devraient posséder les inspecteurs d'habitations. On a élaboré un questionnaire qui a été envoyé aux principaux intervenants du secteur de l'inspection des habitations afin de recueillir des données de base sur ce secteur, effectué des recherches sur les pratiques d'autres territoires de compétence et dressé une carte illustrant les affiliations entre les diverses associations représentant les inspecteurs d'habitations.
- Aidé le secteur sans but lucratif à comprendre la nouvelle *Loi de 2010 sur les organisations sans but lucratif*, qui devrait entrer en vigueur en 2014. Pour ce faire, il a publié une liste de vérification pour la transition et élaboré une ébauche d'un règlement applicable par défaut ainsi qu'un guide rédigé en langage clair, qui devrait être rendu public au début de 2013-2014. En outre, le ministère a coordonné l'élaboration de

modifications consécutives et de forme qui devraient être apportées aux mesures législatives d'autres ministères afin que le gouvernement puisse étudier la question.

- Collaboré avec le ministère des Finances et demandé à un groupe de travail d'experts (GTE) composé de participants au marché des capitaux, d'avocats, d'universitaires et d'organismes de réglementation de lui suggérer l'orientation à donner aux modifications qui seront apportées aux mesures législatives régissant les sûretés mobilières afin de tenir compte des points de vue de tous les intervenants.
- Donné suite aux demandes du conseil d'administration de la Vintners Quality Alliance Ontario de modifier les règlements pris en application de la *Loi de 1999 sur la société appelée Vintners Quality Alliance* afin d'améliorer la qualité et de fournir plus de renseignements sur les étiquettes, ce qui permettra de mieux informer les consommateurs. Le ministère a obtenu la permission de faire en sorte que l'appellation d'origine et la mention Vintners Quality Alliance (VQA) soient plus évidentes sur les étiquettes, de rendre l'étiquetage des vins VQA plus novateur et de régler le conflit entre la Loi et l'utilisation du terme île Pelée.

Par l'entremise de la **Direction de la sécurité du public**, le ministère :

- A collaboré avec la société Ontario One Call (ON1Call) afin de faciliter la mise en œuvre et l'application efficaces de la *Loi de 2012 sur un système d'information sur les infrastructures souterraines en Ontario*.
- A collaboré avec l'Office de la sécurité des installations électriques afin de modifier le Code de sécurité relatif aux installations électriques de l'Ontario. Le code de 2012 tient compte de l'évolution de la technologie. Les règles ont été améliorées afin d'y intégrer les systèmes de recharge des véhicules électriques, de tenir compte des données sur les incidents électriques et d'améliorer l'harmonisation avec les règles d'autres territoires de compétence canadiens. Le nouveau code est entré en vigueur le 1^{er} mai 2012.
- Continue de collaborer avec Santé Canada et l'OSIE afin de rationaliser les règlements provinciaux et fédéraux sur la sécurité des produits électriques à la suite de l'adoption de la loi fédérale et de réduire les chevauchements.
- A modifié le règlement sur la sécurité des produits pris en application de la *Loi de 1998 sur l'électricité* afin d'exempter les appareils électromédicaux de la surveillance réglementaire provinciale. On a prévu cette exemption pour éliminer le chevauchement avec les exigences de Santé Canada et alléger le fardeau administratif des entreprises dans ce secteur.
- A modifié le règlement sur la délivrance des permis aux entrepreneurs-électriciens et aux maîtres-électriciens pris en application de la *Loi de 1998 sur l'électricité* pour permettre aux monteurs de lignes sous tension de demander un permis de maître-

électricien. L'Ontario a ainsi pu terminer la mise en œuvre du cadre provincial de délivrance des permis aux entrepreneurs-électriciens.

- A collaboré avec l'Office des normes techniques et de la sécurité, le Bureau du commissaire des incendies et le secteur ontarien du propane afin de mettre en œuvre les exigences de délivrance de permis, pour la première année, prévues par les plans de gestion des risques et de la sécurité. Ces plans reposent sur les meilleures pratiques internationales et sont une des principales recommandations du Comité d'examen de la sécurité relative au propane. Ils rendent les collectivités ontariennes plus sûres en exigeant que les exploitants d'installations de stockage de propane aient élaboré des plans d'urgence.

Tableau 1 : Dépenses ministérielles 2013-2014

	Dépenses ministérielles réelles provisoires (M\$)
Fonctionnement	20,4
Immobilisations	-
Effectif (au 31 mars 2013)	135

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 CCCO afin de fournir aux membres du public les renseignements dont ils ont besoin pour prendre une décision éclairée et déterminer si eux-mêmes ou leurs enfants visionneront le film ou non.

Nom	Prévisions 2012-2013 – Dépenses	Prévisions 2012-2013 – Revenus	Chiffres réels provisoires 2011-2012 – Dépenses	Chiffres réels provisoires 2011-2012 – Revenus	Chiffres réels 2010-2011 – Dépenses	Chiffres réels 2010-2011 – Revenus
CCCO	1,0 M\$	2,3 M\$	1,0 M\$	2,6 M\$	1,01 M\$	2,6 M\$

Autorités administratives

Les autorités administratives 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 la délégation de l'administration des autorités responsables de la sécurité des installations électriques, des commerçants et des vendeurs de véhicules automobiles, des ventes de voyages, des agents et des courtiers immobiliers ainsi que des maisons de courtage. Les cadres de surveillance applicables à la réglementation des services funéraires, aux normes techniques, aux garanties d'habitations neuves et aux vins d'appellation 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 une organisation sans but lucratif qui veille à l'application, pour le compte du gouvernement, des mesures législatives portant sur des questions précises relatives à la protection du consommateur ou à la sécurité du public.

Le ministère supervise la prestation de services par les autorités administratives 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** veille à l'application de la *Loi de 2002 sur les services funéraires et les services d'enterrement et de crémation* et de la *Loi sur le Conseil des services funéraires*. Le Conseil délivre des permis aux directeurs de services funéraires, aux établissements funéraires et aux exploitants de services de transfert, inspecte les établissements funéraires et les services de transfert, mène des enquêtes à la suite de plaintes au sujet des titulaires de permis et administre un fonds d'indemnisation qui protège les consommateurs ayant payé d'avance le coût de services funéraires et qui essuient une

perte monétaire lorsque le fournisseur de services n'est pas en mesure de couvrir ce coût ou n'est pas disposé à le faire.

L'**Office de la sécurité des installations électriques (OSIE)** applique le Code de sécurité relatif aux installations électriques de l'Ontario, réglemente la sécurité de la distribution d'électricité et délivre des 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 de 2002 sur le commerce des véhicules automobiles* et du Fonds d'indemnisation des commerçants de véhicules automobiles, un fonds de dernier recours pour les consommateurs ayant essuyé une perte monétaire parce qu'un commerçant inscrit n'est pas en mesure de rembourser le consommateur ou n'est pas disposé à le faire. Le COCVA a la responsabilité d'inscrire les commerçants et les vendeurs de véhicules automobiles et de procéder à des inspections et des enquêtes pour assurer la conformité à la Loi.

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 et des maisons de courtage. Le COI est chargé d'inscrire les courtiers et les agents immobiliers ainsi que les maisons de courtage, d'appliquer les normes d'inscription et de maintien de l'inscription, de former les courtiers, d'inspecter les bureaux des maisons de courtage pour s'assurer qu'ils respectent la Loi et de mener une enquête à la suite d'une plainte.

La **Tarion Warranty Corporation** veille à l'application de la *Loi sur le Régime de garanties des logements neufs de l'Ontario*, qui offre une garantie aux propriétaires d'habitations neuves. Elle s'occupe de l'inscription des constructeurs et des vendeurs d'habitations neuves, inscrit les propriétaires d'habitations neuves aux fins de la garantie, fait enquête sur les pratiques de construction illégales, règle les différends relatifs aux garanties entre les constructeurs ou vendeurs et les propriétaires, maintient un fonds de garantie prévoyant le versement d'une indemnité en vertu du Régime, renseigne et sensibilise les constructeurs d'habitations neuves et, grâce à des programmes de recherche, favorise l'amélioration progressive de la qualité des habitations en Ontario.

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*. Il s'occupe de l'inscription des agents de voyage et des voyagistes, surveille leur rendement financier afin de repérer les risques financiers, analyse leurs activités pour s'assurer qu'elles sont conformes à la Loi et gère le Fonds ontarien d'indemnisation de l'industrie du tourisme. Ce fonds paie une indemnité aux clients admissibles d'agents de voyage inscrits si une personne inscrite en Ontario déclare faillite ou devient insolvable ou si une entreprise aérienne ou un croisiériste manque à ses obligations.

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

LEXIQUE

AAD	Autorité administrative déléguée
ACDF	Autres charges directes de fonctionnement
AMM	Arts martiaux mixtes
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
DGI	Directeur général de l'information
GTE	Groupe de travail d'experts
ITI	Information et technologie de l'information
MDECE	Ministère du Développement économique, du Commerce et de l'Emploi
MRI	Ministère de la Recherche et de l'Innovation
MSC	Ministère des Services aux consommateurs
MSG	Ministère des Services gouvernementaux
ON1Call	Ontario One Call
ONTS	Office des normes techniques et de la sécurité
OSIE	Office de la sécurité des installations électriques
TI	Technologie de l'information
VQA	Vintners Quality Alliance