Ontario

Document d’information sur le budget des dépenses et la planification axée sur les résultats 2014-2015

Ministère des Services aux consommateurs

ISSN 1923-2918

This document is also available in English

TABLE DES MATIÈRES

VUE D'ENSEMBLE DU MINISTÈRE 4

Mandat 4

Contribution du ministère à la réalisation des priorités et des résultats 5

Programmes et activités du ministère 8

Tableau 1: Dépenses prévues du ministère 2014-2015 (M$) 10

SOMMAIRE DES RÉALISATIONS DE 2013-2014 12

ORGANIGRAMME DU MINISTÈRE 14

LOIS 15

ORGANISMES, CONSEILS ET COMMISSIONS 17

DONNÉES FINANCIÈRES DÉTAILLÉES 20

Tableau 2: Chiffres combinés - Fonctionnement et immobilisations par crédit 20

ANNEXE : RAPPORT ANNUEL 2013-2014 22

RÉALISATIONS 2013-2014 22

Tableau 3 : Dépenses ministérielles réelles provisoires (M$) 2013-2014 ... 28

Ontario

PARTIE I : PLAN AXÉ SUR LES RÉSULTATS PUBLIÉ 2014-2015

VUE D'ENSEMBLE DU MINISTÈRE

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.

Notre mandat est vaste : nous sommes responsables de la protection du consommateur, des lois applicables aux entreprises et de la sécurité publique. Nous le remplissons en :

- informant les particuliers et les entreprises de leurs droits et de leurs responsabilités aux termes de la *Loi de 2002 sur la protection du consommateur* et en poursuivant les contrevenants à cette loi;

- favorisant la conformité aux lois visant la protection de la population ontarienne contre les pratiques commerciales inéquitables, mensongères et immorales;

- élaborant des lois, des règlements et des politiques appropriés qui servent l'intérêt des consommateurs, du public et des entreprises;

- améliorant continuellement les politiques afin de maintenir des règles de marché modernes et efficaces;

- prenant en charge les problèmes des consommateurs en informant ceux-ci de leurs droits, en enquêtant sur les plaintes, en facilitant le versement d'indemnités et en appliquant les lois régissant la protection des consommateurs;

- appliquant directement diverses mesures législatives, y compris celles qui portent sur les dettes à la consommation (agences de renseignements sur le consommateur, agences de recouvrement, huissiers et prêts sur salaire), ainsi que sur les cinémas, les sports professionnels de combat (boxe, kick-boxing, arts martiaux mixtes), les condominiums et l'exploitation des cimetières et des crématoires;

- assumant la responsabilité de 19 organismes et de diverses lois commerciales régissant les transactions entre les sociétés, les entreprises et les commerces;

- supervisant un organisme chargé de la classification des films en Ontario et neuf autorités administratives responsables de programmes réglementaires dans les secteurs suivants :
    - vente de véhicule automobile
    - services de voyage
    - services immobiliers
    - services funéraires et de transfert
    - garanties d'habitations neuves
    - normes pour les vins de la Vintners Quality Alliance Ontario
    - sécurité des installations électriques
    - sécurité technique (ascenseurs, escaliers mécaniques, remonte-pentes, manèges, chaudières et réservoirs à pression, gaz naturel, pétrole, propane, articles rembourrés et garnis)
    - système de signalement des infrastructures souterraines

C'est par l'entremise de Protection du consommateur de l'Ontario que le ministère et ses autorités administratives font la promotion des droits des consommateurs et de la sécurité publique et renseignent les consommateurs et les entreprises sur les dispositions de la *Loi de 2002 sur la protection du consommateur* et des autres lois régissant la protection du consommateur.

Grâce à cet engagement du gouvernement de l'Ontario, les consommateurs ontariens bénéficient de mesures de protection et de normes de sécurité publique parmi les meilleures en Amérique du Nord.

Contribution du ministère à la réalisation des priorités et des résultats

En renforçant la protection du consommateur et la sécurité du public et en modernisant les lois applicables aux entreprises, le ministère contribue à bâtir une économie vigoureuse. 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 :

- faisant la promotion de Protection du consommateur de l'Ontario afin de faire connaître aux consommateurs 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'éducation 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;

- encadrant une gouvernance, une responsabilisation et une gestion des relations efficaces de l'organisme et des 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;

- consolidant les partenariats interministériels et intergouvernementaux ainsi que les partenariats en matière de réglementation;

- appuyant la réalisation des objectifs fiscaux du gouvernement par la création de nouvelles autorités administratives déléguées et en encourageant les autres ministères à envisager des modèles différents de prestation de services;

- dirigeant les efforts des sous-ministres chargés des règlements de nature économique afin d'améliorer la conformité et de réduire la facture du gouvernement par une collaboration intersectorielle.

Ontario

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

Priorités	• Servir l'intérêt du public • Économie robuste
Résultats clés	• Renforcer la protection des consommateurs et la sécurité publique • Moderniser la réglementation régissant les entreprises et la protection des consommateurs
Mesures	• Taux de satisfaction d'au moins 85 % des consommateurs à l'égard des services du Bureau des services aux consommateurs • Taux de satisfaction global de 85 % des autorités de réglementation à l'égard de la clarté, de la rapidité et de la pertinence du soutien fourni pour la gestion des relations et l'élaboration de politiques relatives à l'application des lois qui relèvent du ministère.
Principales activités	**Sécurité du public** • Veiller à l'application des lois régissant la sécurité publique par l'entremise de l'Office de la sécurité des installations électriques, de l'Office des normes techniques et de la sécurité et de la Direction de la protection du consommateur. • Avoir recours à la surveillance, à la responsabilisation, à la gouvernance et à l'élaboration de politiques pour favoriser l'efficacité du régime réglementaire. • Alléger le fardeau réglementaire et créer un climat économique plus favorable. **Protection du consommateur** • Veiller à l'application des lois régissant la protection du consommateur par l'entremise des autorités de réglementation du ministère et la Direction des opérations. • Avoir recours à la surveillance, à la responsabilisation, à la gouvernance et à l'élaboration de politiques pour favoriser l'efficacité du régime réglementaire. • Informer les consommateurs au moyen d'initiatives de sensibilisation et d'éducation générales ou ciblées. • Enquêter sur les plaintes de consommateurs, appliquer les lois et les règlements et assurer la médiation des différends. • Soutenir le programme de politiques en matière de protection du consommateur et de modernisation des lois applicables aux

	entreprises. **Initiatives transformationnelles** • Revoir le modèle existant d'autorités administratives pour en créer de nouvelles dans les secteurs des services de deuil et du cinéma. • Établir une nouvelle plateforme pour le système de gestion et mettre à profit les données opérationnelles et autres pour la création de politiques et de programmes et la diffusion de communications. • Nouer des partenariats avec les autorités de réglementation de l'Ontario et du Canada pour améliorer la conformité aux lois et l'application de celles-ci. • Créer de nouvelles autorités qui permettront aux inspecteurs du ministère d'améliorer l'application des lois régissant la protection du consommateur et la coordination des services avec les autres autorités de réglementation.

Programmes et activités du ministère

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

- sensibiliser les consommateurs aux abus actuels et nouveaux dans le marché et surveiller et informer les intervenants du marché par l'entremise de Protection du consommateur de l'Ontario;

- offrir des conseils en matière de protection du consommateur, traiter les plaintes, fournir des services de médiation et effectuer des enquêtes;

- enregistrer et réglementer des entreprises, notamment les cimetières, les crématoires, les agences de recouvrement, les sociétés de prêt sur salaire, les agences de renseignements concernant le consommateur, les huissiers et les cinémas, en vertu de plusieurs lois applicables aux entreprises;

- inspecter les entreprises réglementées et favoriser la conformité au moyen d'initiatives de sensibilisation et d'éducation;

- délivrer des licences pour les combats de boxe professionnelle, de kick-boxing et d'arts martiaux mixtes en Ontario;

- fournir un soutien opérationnel à la Commission de contrôle cinématographique de l'Ontario (CCCO), notamment pour la réception des films soumis aux fins de classification, le visionnement de films, le traitement des droits exigés et la gestion du contenu du site Web de la CCCO.

En plus de fournir directement des services de protection du consommateur, le ministère chapeaute neuf autorités administratives indépendantes chargées de dispenser des programmes de protection du consommateur et de sécurité publique. 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 16 à 18.

Le ministère est également responsable de 45 lois régissant la protection du consommateur, la sécurité publique 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 publique et la modernisation des lois applicables aux entreprises;

- élaborer des lois et des règlements qui renforcent la protection du consommateur et la sécurité publique et moderniser 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, dont les nouvelles tendances et les facteurs qui influent sur les consommateurs et les entreprises.

Le ministère a entrepris plusieurs activités transformationnelles en vue d'améliorer et de simplifier la prestation des programmes opérationnels. Elles visent à favoriser l'autonomie du consommateur et la conformité de celui-ci aux lois en mettant à profit les technologies de l'information, les nouveaux outils d'application et une approche d'allocation des ressources fondée sur le risque. Ces activités comprennent les suivantes :

- Faire des consultations sur la création de deux nouvelles autorités administratives dans les secteurs du film et des services de deuil en vue d'offrir un point d'accès unique aux consommateurs et aux entreprises de ces secteurs.

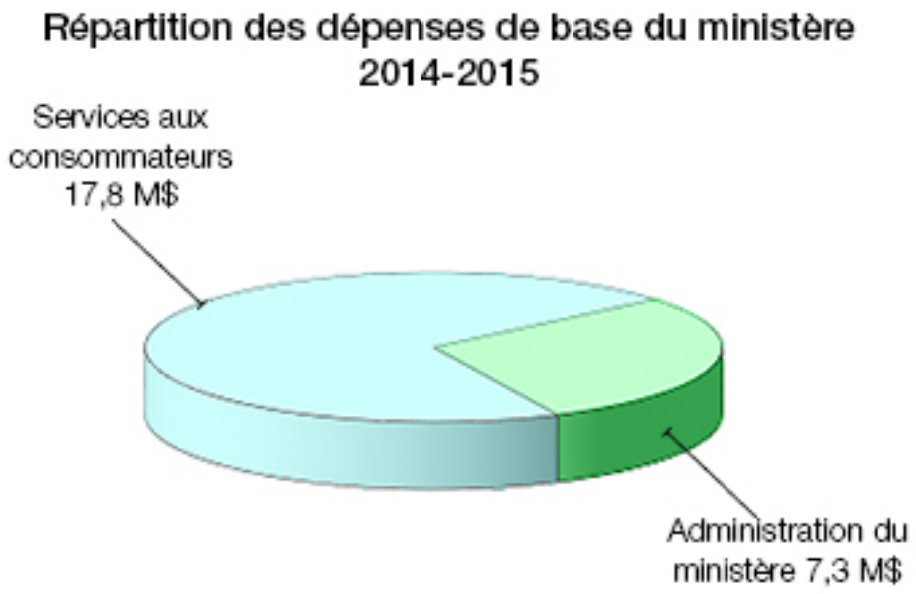
  - En déléguant à un modèle de prestation de services autre les activités d'octroi de permis et d'application, le ministère peut consacrer ses ressources à des priorités relatives à la protection du consommateur qui sont plus urgentes.

- Mettre en place un nouveau système de gestion de données afin d'assurer une cueillette et une utilisation plus efficaces des données concernant les plaintes et les demandes de renseignements des consommateurs et ainsi améliorer les politiques, les programmes et les initiatives de sensibilisation et d'éducation.

- Élargir et renforcer ses partenariats réglementaires avec les autorités de réglementation provinciales et fédérales.

Tableau 1 : Dépenses prévues du ministère 2014-2015 (M$)

Fonctionnement	**25,16**
Immobilisations	**0,002**
TOTAL	**25,162**



* N. B. : Les Services ministériels sont fournis et financés par le ministère du Développement économique, de l'Emploi et de l'Infrastructure.

SOMMAIRE DES RÉALISATIONS DE 2013-2014

En 2013-2014, le ministère a atteint ses objectifs visant à moderniser et à améliorer la protection du consommateur, la sécurité du public et les lois applicables aux entreprises. Pour ce faire, il a :

- aidé et conseillé plus de 40 000 consommateurs;

- déposé 761 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 306 750 $ et la restitution de 1 017 818 $ aux victimes en vertu d'une ordonnance du tribunal (le montant le plus élevé jamais recueilli par le ministère). Un montant additionnel de 53 660 $a également été restitué au terme de médiations;

- poursuivi en justice deux des fournisseurs de prêts sur salaire enregistrés les plus importants de la province, Cash Store et Instaloans, et obtenu une ordonnance de la Cour supérieure de justice de l'Ontario interdisant à ces deux entreprises d'offrir leur marge de crédit de base sans détenir de permis de prêts sur salaire et les obligeant à verser 50 000 $ au ministère à titre de dédommagement. Le registrateur a également refusé de délivrer des permis à Cash Store et à Instaloans en raison de leur non-conformité continuelle, et par conséquent, ces entreprises n'offrent maintenant plus leurs services en Ontario;

- amélioré la protection du consommateur en proposant la *Loi de 2012 sur les conventions de services sans fil*, qui a été adoptée en troisième lecture par tous les partis le 30 octobre 2013 et qui est entrée en vigueur le 1er avril 2014;

- clos un processus novateur de participation du public au printemps 2014 en vue de formuler des recommandations pour la modernisation de la *Loi de 1998 sur les condominiums*. Cette initiative en trois étapes, qui s'est déroulée sur 18 mois, a permis au public de participer directement à la détermination des enjeux et des solutions à long terme visant les propriétaires, les résidents et les autres intervenants dans le secteur des condominiums;

- dispensé un grand nombre de séances de formation dans la province et distribué de nombreux documents afin d'aider le secteur des services de deuil à se conformer aux nouvelles exigences de la *Loi de 2002 sur les services funéraires et les services d'enterrement et de crémation*;

- mis sur pied une société sans but lucratif, l'Office ontarien du cinéma, qui agira à titre de nouvelle autorité administrative dans l'application de la *Loi de 2005 sur le classement des films* une fois que la délégation d'autorité, prévue le 1er janvier 2015, sera faite;

- collaboré avec des intervenants du secteur des services de deuil pour déterminer la structure et la conception de la nouvelle autorité administrative qui sera chargée d'appliquer la *Loi de 2002 sur les services funéraires et les services d'enterrement et de crémation* à partir du 1er janvier 2016;

- préparé la mise en œuvre de la nouvelle *Loi de 2010 sur les organisations sans but lucratif*, qui devrait entrer en vigueur au plus tôt en 2016, en élaborant des outils qui aideront le secteur sans but lucratif à comprendre la Loi. À cette fin, il a soumis l'ancien projet de loi 85, *Loi de 2014 modifiant des lois visant les compagnies* afin de mettre en œuvre les modifications nécessaires à plus de 80 lois. Ce projet de loi figurait toujours au Feuilleton à la dissolution de l'Assemblée législative pour l'élection générale de 2014;

- renforcé davantage la protection du consommateur dans les domaines de la vente à domicile, des services de règlement de dette et des transactions immobilières en élaborant le projet de loi 55, *Loi de 2013 renforçant la protection du consommateur ontarien*, qui a été déposé le 18 avril 2013. Le projet de loi 55 a été adopté en troisième lecture par tous les partis le 27 novembre 2013. En 2013 et 2014, des consultations sur les règlements nécessaires ont eu lieu avec des intervenants des secteurs des chauffe-eau, de l'immobilier et des services de règlement de dette;

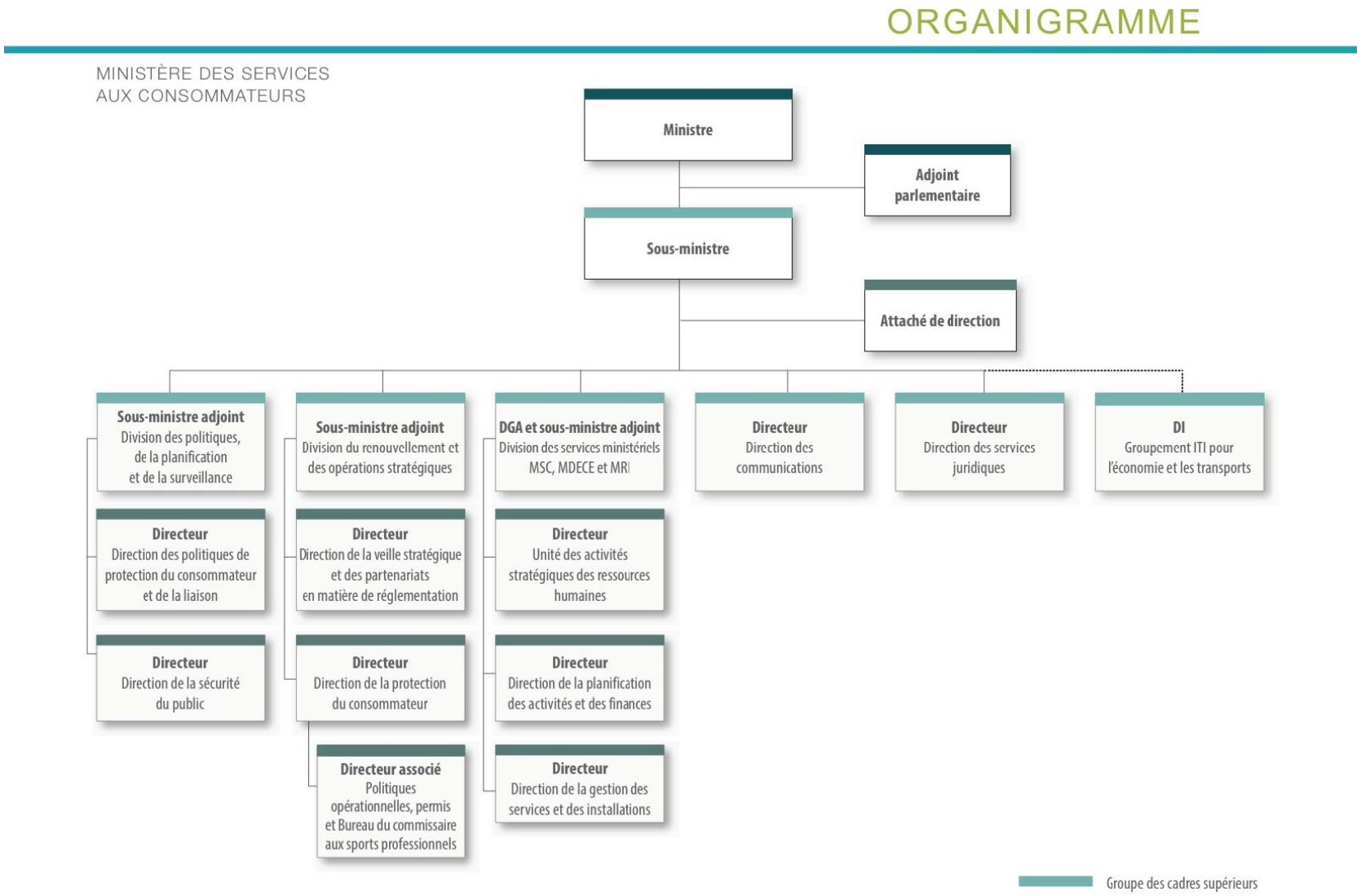
- collaboré avec la société Ontario One Call (ON1Call) et consulté les propriétaires d'infrastructures souterraines pour mettre en place des règlements visant à faciliter la mise en œuvre et l'application efficaces de la *Loi de 2012 sur un système d'information sur les infrastructures souterraines en Ontario*;

- collaboré avec l'Office de la sécurité des installations électriques en vue d'éliminer le chevauchement des règlements fédéraux et provinciaux portant sur la sécurité des produits électriques et de continuer à assurer la sécurité après l'entrée en vigueur de la loi fédérale;

- continué d'accroître la fréquence, la portée et l'incidence de ses communications, principalement en sensibilisant davantage les consommateurs à leurs droits et responsabilités. À cet égard, le ministère a accompli beaucoup en lançant le programme Protection du consommateur de l'Ontario pour donner aux consommateurs de la province un point d'accès unique pour obtenir des renseignements spécialisés. Il a aussi fait progresser les politiques et les initiatives législatives du ministère.

Ontario

ORGANIGRAMME DU MINISTÈRE



Ontario

LOIS

Nom de la loi
Loi sur la répartition des paiements périodiques
Loi Arthur Wishart de 2000 sur la divulgation relative aux franchises
Loi sur les cessions et préférences
Loi sur le contrôle des sports
Loi sur les huissiers
Loi sur le Conseil des services funéraires
Loi sur les sociétés par actions
Loi sur les noms commerciaux
Loi de 1994 portant réforme de la réglementation des entreprises
Loi sur les agences de recouvrement
Loi de 1998 sur les condominiums
Loi de 2002 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 de 2012 sur les organismes d'application délégataires *(non promulguée)*
Loi sur les pratiques de commerce discriminatoires
Loi de 1998 sur l'électricité, Partie VIII *(application assurée par l'Office de la sécurité des installations électriques)*
Loi de 1991 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 de 2005 sur le classement des films
Loi de 2002 sur les services funéraires et les services d'enterrement et de crémation
Loi de 2001 sur la sécurité des cavaliers

Nom de la loi
Loi sur les sociétés en commandite
Loi sur le ministère des Services aux consommateurs et aux entreprises
Loi de 2002 sur le commerce des véhicules automobiles (application assurée par le Conseil ontarien du commerce des véhicules automobiles)
Loi de 2010 sur les organisations sans but lucratif (non promulguée)
Loi sur le Régime de garanties des logements neufs de l'Ontario *(application assurée par Tarion)*
Loi de 2012 sur un système d'information sur les infrastructures souterraines en Ontario *(application assurée par Ontario One Call)*
Loi sur les distributeurs de livres brochés et de périodiques
Loi sur les sociétés en nom collectif
Loi de 2008 concernant les prêts sur salaire
Loi sur les sûretés mobilières
Loi de 2002 sur le courtage commercial et immobilier (application assurée par le Conseil ontarien de l'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 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 *(application assurée par l'Office des normes techniques et de la sécurité)*
Loi de 2002 sur le secteur du voyage *(application assurée par le Conseil de l'industrie du tourisme de l'Ontario)*
Loi de 1999 sur la société appelée Vintners Quality Alliance (application assurée par VQA Ontario)
Loi de 2000 sur le contenu et l'étiquetage du vin
Loi de 2012 sur les conventions de services sans fil

ORGANISMES, CONSEILS ET COMMISSIONS

En plus de fournir directement des services de protection du consommateur, le ministère chapeaute un organisme et neuf autorités administratives. Le terme « autorité administrative » sert à désigner un certain nombre d'entités chargés de la prestation de services et relevant du ministère.

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, un film (c.-à-d. une pellicule, un DVD, une bande vidéo, etc.) qui doit être distribué ou présenté en Ontario doit d'abord recevoir une classification ou l'approbation de la CCCO, ce qui fournira aux membres du public les renseignements nécessaires pour juger si le visionnement du film est convenable pour eux-mêmes et leurs enfants.

	Prévisions 2014-2015 (M$)	Chiffres réels 2013-2014 (M$)	Chiffres réels 2012-2013 (M$)
Dépenses	1,1	1,072	1,051
Revenus	2,2	2,174	2,263

Autorités administratives

La délégation d'autorités administratives par le ministère est encadrée par plusieurs lois. La *Loi de 1996 sur l'application de certaines lois traitant de sécurité et de services aux consommateurs* encadre la délégation des autorités administratives en matière de sécurité des installations électriques, de commerçants et de vendeurs de véhicules automobiles, de vente de voyages, d'agents immobiliers, de courtiers ainsi que de maisons de courtage. Les cadres de surveillance applicables à la réglementation des services funéraires, aux normes techniques, aux garanties d'habitations neuves et aux appellations des vins produits en 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 qui s'appliquent à un secteur défini. 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 salons funéraires et aux exploitants de services de transfert, inspecte les salons funéraires et les services de transfert, mène des enquêtes lorsque des plaintes sont déposées contre 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 défectuosités 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, une aide de dernier recours offerte aux 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.

Ontario One Call (ON1Call) veille à l'application de la *Loi de 2012 sur un système d'information sur les infrastructures souterraines en Ontario*, en vertu de laquelle les propriétaires d'infrastructures souterraines doivent s'enregistrer auprès d'ON1Call et divulguer l'emplacement de leurs infrastructures à la demande des conducteurs d'excavatrices. ON1Call reçoit les demandes de renseignements relatifs aux emplacements et veille à ce que la Loi soit respectée par ses membres, qui proviennent des services de gaz, d'électricité et de télécommunications et des municipalités.

Le **Conseil ontarien de l'immobilier (COI)** veille à l'application de la *Loi de 2002 sur le courtage commercial et immobilier*, qui régit la conduite des agents immobiliers, des courtiers et des maisons de courtage. Le COI est chargé d'enregistrer les agents immobiliers, les courtiers ainsi que les maisons de courtage, d'appliquer les normes d'enregistrement et de maintien de l'enregistrement, de former les courtiers, d'inspecter les bureaux des maisons de courtage pour s'assurer qu'elles 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'enregistrement des constructeurs et des fournisseurs 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 fournisseurs 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, au moyen de 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 de l'industrie tels que les manèges, 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 ingénieurs des opérations et les articles rembourrés et garnis.

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'enregistrement 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 indemnise les clients d'agents de voyage enregistrés en Ontario qui déclarent faillite ou deviennent insolvables ou d'entreprises aériennes ou de croisiéristes qui manquent à leurs obligations, si leur plainte est admissible.

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

Ontario

DONNÉES FINANCIÈRES DÉTAILLÉES

MINISTÈRE DES SERVICES AUX CONSOMMATEURS

Tableau 2 : Chiffres combinés – Fonctionnement et immobilisations par crédit

MINISTÈRE DES SERVICES AUX CONSOMMATEURS
Tableau : Sommaire – Fonctionnement et immobilisations par crédit

Crédits et programmes	Prévisions 2014-2015 $	Variations par rapport aux prévisions de 2013-2014 $	%	Prévisions 2013-2014* $	Chiffres réels provisoires 2013-2014* $	Chiffres réels 2012-2013* $
CHARGES DE FONCTIONNEMENT						
Programme des services aux consommateurs	25,094,600	1,199,100	5.0	23,895,500	22,450,699	20,323,182
Moins : Mandats spéciaux	5,900,200	5,900,200		-	-	-
Total à voter – Charges de fonctionnement	**19,194,400**	**(4,701,100)**	**(19.7)**	**23,895,500**	**22,450,699**	**20,323,182**
Mandats spéciaux	5,900,200	5,900,200		-	-	-
Crédits législatifs	66,014	-	-	66,014	49,301	63,686
Total du ministère – Charges de fonctionnement	**25,160,614**	**1,199,100**	**5.0**	**23,961,514**	**22,500,000**	**20,386,868**
Redressement de consolidation et autres redressements	-	-		-	-	-
Total, y compris redressement de consolidation et autres redressements	**25,160,614**	**1,199,100**	**5.0**	**23,961,514**	**22,500,000**	**20,386,868**
ACTIFS DE FONCTIONNEMENT						
Programme des services aux consommateurs	1,000	-	-	1,000	-	-
Moins : Mandats spéciaux	-	-		-	-	-
Total à voter – Actifs de fonctionnement	**1,000**	**-**	**-**	**1,000**	**-**	**-**
Mandats spéciaux	-	-		-	-	-
Crédits législatifs	-	-		-	-	-
Total du ministère – Actifs de fonctionnement	**1,000**	**-**	**-**	**1,000**	**-**	**-**
CHARGES D'IMMOBILISATIONS						
Programme des services aux consommateurs	1,000	-	-	1,000	-	-
Moins : Mandats spéciaux	-	-		-	-	-
Total à voter – Charges d'immobilisations	**1,000**	**-**	**-**	**1,000**	**-**	**-**
Mandats spéciaux	-	-		-	-	-
Crédits législatifs	1,000	-	-	1,000	-	-
Total du ministère – Charges d'immobilisations	**2,000**	**-**	**-**	**2,000**	**-**	**-**
Redressement de consolidation et autres redressements	-	-		-	-	-
Total, y compris redressement de consolidation et autres redressements	**2,000**	**-**	**-**	**2,000**	**-**	**-**
BIENS IMMOBILISÉS						
Programme des services aux consommateurs	1,000	-	-	1,000	-	-
Moins : Mandats spéciaux	-	-		-	-	-
Total à voter – Biens immobilisés	**1,000**	**-**	**-**	**1,000**	**-**	**-**
Mandats spéciaux	-	-		-	-	-
Crédits législatifs	-	-		-	-	-
Total du ministère – Biens immobilisés	**1,000**	**-**	**-**	**1,000**	**-**	**-**
Total du ministère – Fonctionnement et immobilisations, y compris redressement de consolidation et autres redressements (excluant les biens immobilisés)	**25,162,614**	**1,199,100**	**5**	**23,963,514**	**22,500,000**	**20,386,868**

Pour obtenir de l'information financière supplémentaire, consulter les sites :

Budget des dépenses
Comptes publics de l'Ontario 2012-2013
Budget de l'Ontario 2014

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

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

ANNEXE : RAPPORT ANNUEL 2013-2014

RÉALISATIONS 2013-2014

Direction des communications

- La Direction s'est employée à informer les consommateurs de leurs droits et responsabilités sur le marché et à promouvoir Protection du consommateur de l'Ontario en tant que point d'accès unique pour obtenir des renseignements spécialisés concernant la protection du consommateur ontarien, et ce, à l'aide de messages publicitaires (télévision, affichage en ligne, recherches en ligne, médias sociaux), des médias sociaux, de graphiques visuels informatifs, de vidéos, de brochures informatives et de sites Web. Ces mesures ont entraîné :
    - plus de 591 000 visiteurs uniques du site Web qui ont consulté plus de 2,6 millions de pages d'information;
    - plus de 244 000 visionnements des vidéos d'information à l'intention des consommateurs;
    - plus de 16 000 abonnés sur Twitter;
    - plus de 23 000 mentions J'aime sur Facebook.

- La Direction a élargi la portée du projet pilote en matière de sensibilisation et de promotion, qu'elle avait lancé en 2012-2013, pour en faire un programme approfondi de sensibilisation qui a été mis en œuvre dans la plupart des régions de la province et qui a contribué à mieux informer les consommateurs et à faire connaître le ministère et Protection du consommateur de l'Ontario. Le programme s'est matérialisé de la façon suivante :
    - plus de 70 ateliers de sensibilisation des consommateurs;
    - plus de 40 foires et présentations communautaires;
    - plus de 15 foires-expositions destinées aux consommateurs.

- Elle a également approfondi la stratégie de sensibilisation des aînés, entreprise en 2012-2013, en unissant ses efforts à différents groupes visant des objectifs similaires. Cette stratégie, mise en place pour renseigner les consommateurs d'une des tranches d'âge les plus vulnérables, a mis l'accent sur la création de partenariats avec les associations d'aînés partout dans la province. Au cours de l'année, le ministère est entré en contact avec une multitude d'organismes offrant des services aux aînés, notamment Centraide United Way, l'Association des centres pour aînés de l'Ontario, l'Ontario Homecare Association et la Canada's Association for Retired People (CARP).

- La Direction a élaboré et mis sur pied des plans proactifs de communication et de promotion en vue de soutenir et de faire progresser plusieurs initiatives législatives du ministère, dont les suivantes :
    - *Loi de 2012 sur les conventions de services sans fil;*
    - *Loi de 2013 renforçant la protection du consommateur ontarien;*
    - les mesures entreprises pour réformer la *Loi de 1998 sur les condominiums*.

Division des politiques, de la planification et de la surveillance

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

- rempli une de ses obligations dans le cadre de l'engagement du gouvernement de passer en revue et de moderniser la *Loi de 1998 sur les condominiums*;
    - La troisième et dernière étape du processus de révision s'est terminée au printemps 2014 avec la validation d'un rapport présentant plus de 200 recommandations formulées par divers intervenants ayant une connaissance spécialisée du domaine, notamment des propriétaires et résidents de condominiums. Le rapport relève cinq points sur lesquels il faut se concentrer : la gouvernance des condominiums, le règlement des différends, la gestion financière, la protection du consommateur et la gestion des condominiums;

- préparé 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 grands 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. Le projet de loi a reçu l'aval du comité permanent, puis a été adopté avec l'appui de tous les partis le 27 novembre 2013. De vastes consultations ont été entreprises avec les secteurs des services de chauffe-eau, de l'immobilier et des services de règlement de dette sous la forme, entre autres, d'affichage de projets de règlements au Registre de la réglementation en mars 2014 (vente et location de chauffe-eau à domicile et règlement de dette) et en avril 2014 (immobilier);

- préparé le projet de loi 60, *Loi de 2012 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 équitables et plus transparentes. Le projet de loi a reçu l'aval du comité permanent, puis a été adopté avec l'appui de tous les partis le 30 octobre 2013. Des règlements ont été affichés au Registre de la réglementation pour consultation (en décembre 2013 et en janvier 2014), et la loi a été promulguée le 1er avril 2014;

- entrepris la révision de la *Loi de 2008 concernant les prêts sur salaire* en vue de renforcer la protection des emprunteurs. Le ministère a notamment analysé et examiné le marché et rassemblé une équipe d'intervenants spécialisés, qui ont soumis au gouvernement un rapport exposant leurs résultats et leurs recommandations sur des questions comme le coût de l'emprunt, les nouveaux types d'emprunt, les prêts concurrents et à taux révisable et la sensibilisation des emprunteurs;

- commencé à songer à la façon dont il interviendra sur les risques que pose le commerce électronique. Le ministère a examiné la question, analysé les politiques et établi des ponts avec des partenaires potentiels au sein des gouvernements fédéral et provincial, des entreprises et des organismes de défense des droits. Il a notamment soutenu l'organisation d'une conférence sur la protection du consommateur en matière de commerce électronique qui sera tenue par Le Conseil des consommateurs du Canada au printemps 2015;

- entrepris des consultations avec l'aide de deux groupes consultatifs en vue d'améliorer la protection des consommateurs relativement au remorquage et à l'entreposage de véhicules. Ces consultations ont eu lieu dans le cadre de l'initiative globale du gouvernement visant à réduire les primes d'assurance automobile;

- continué de collaborer avec le ministère des Finances et les autres gouvernements provinciaux en vue d'une modification potentielle des mesures législatives qui régissent les sûretés mobilières pour faciliter certaines transactions monétaires connexes, particulièrement 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);

- entrepris, à la suite d'une annonce de la ministre en octobre 2012, un processus de consultation publique afin de déterminer les compétences requises pour les inspecteurs d'habitations;
    - Les activités suivantes ont eu lieu lors du processus de consultation : une équipe de spécialistes a rédigé un rapport, des recherches dans les compétences ont été menées, différents intervenants clés du secteur des inspections d'habitations ont rempli un questionnaire, et une carte a été établie pour illustrer les liens entre les différentes associations d'inspecteurs d'habitations;

- aidé les organismes sans but lucratif à comprendre la nouvelle *Loi de 2010 sur les organisations sans but lucratif*, qui doit entrer en vigueur au plus tôt en 2016. Pour ce faire, le ministère a publié une liste de vérification pour la transition et un guide rédigé en langage clair;

- donné suite aux demandes du conseil d'administration de la Vintners Quality Alliance Ontario, qui souhaite la modification des règlements pris en application de la *Loi de 1999 sur la société appelée Vintners Quality Alliance* afin d'améliorer la qualité des produits ainsi que la transparence des étiquettes pour répondre aux besoins des consommateurs. Le ministère a aussi obtenu l'autorisation d'apporter des modifications concernant l'utilisation de synonymes pour désigner les cépages sur les étiquettes et de revoir le niveau de sucre résiduel au moment du soutirage du vin de glace;

- entrepris, à la suite d'une annonce du gouvernement en septembre 2013 concernant une stratégie pour l'entrepreneuriat social, un processus de consultation en vue d'examiner la possibilité de légiférer les entreprises sociales. Une équipe de spécialistes composée d'une multitude d'intervenants, dont des entrepreneurs sociaux, des investisseurs responsables, des représentants des organismes sans but lucratif et des avocats, ont envisagé un cadre de travail potentiel pour soutenir une législation commerciale à double objectif.

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.* Deux documents de consultation ont été rédigés et une grande variété de propriétaires d'infrastructures des secteurs privé, public et municipal ont tenu plus de 30 rencontres afin d'élaborer et de peaufiner les règlements de base et de les faire approuver par le gouvernement;

- noué un partenariat avec l'Office des normes techniques et de la sécurité pour former une table ronde de consultations avec des membres issus de différentes entreprises de l'industrie du propane, des membres des associations des services d'incendie et plusieurs représentants des consommateurs. Au terme de leurs rencontres, qui se sont étalées sur une période de quatre mois, ils ont élaboré quatre projets de règlement visant à améliorer la sécurité et à réduire le fardeau administratif des entreprises et rédigé un document de consultation dans lequel les entreprises et le public pouvaient laisser leurs commentaires;

- établi un partenariat avec l'Office de la sécurité des installations électriques en vue d'annuler les règlements régissant les produits électriques qui seront recoupés dans la nouvelle loi fédérale. Après avoir publié un document de consultation, le ministère et l'autorité ont coordonné avec Santé Canada la transition harmonieuse des rôles et des activités de surveillance de la sécurité, et ce, en communiquant efficacement avec les autorités de réglementation et avec l'industrie.

Division du renouvellement et des opérations stratégiques

Par l'entremise de la **Direction de la veille stratégique et des partenariats en matière de réglementation**, le ministère a :

- mené des consultations avec succès et fait approuver des politiques visant la création de deux autorités administratives dans les secteurs des services de deuil et du film;

- amélioré son utilisation de données opérationnelles pour orienter l'amélioration des processus opérationnels, analysé la technologie des opérations et les exigences en matière de renseignements et jeté les bases d'un investissement majeur pour le renouvellement de son système opérationnel;

- créé plusieurs outils accessibles en ligne pour favoriser la conformité des entreprises;

- dirigé plusieurs projets élaborés par un comité de sous-ministres chargés des règlements de nature économique, projets qui visaient à réduire les coûts associés à la conformité. Huit ministères ont collaboré sur des projets liés à la formation des inspecteurs et des enquêteurs, à l'utilisation accélérée du numéro d'enregistrement unique pour les entreprises en tant qu'identificateur commun, à la gestion des risques et aux communications en tant qu'outil de conformité;

- noué des partenariats en matière de classification et de partage des données avec les autres ministères canadiens des services au consommateur et avec Industrie Canada et a entrepris l'élaboration de protocoles d'entente avec des autorités de réglementation telles que le Bureau de la concurrence.

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

- aidé et conseillé 41 379 consommateurs;

- effectué plus de 402 inspections et visites éducatives sur le terrain et organisé plus de 56 ateliers de sensibilisation des consommateurs;

- déposé 761 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 :
  - des peines d'emprisonnement totalisant 31 mois et des périodes probatoires totalisant 690 mois imposées aux contrevenants;
  - des amendes totalisant 306 750 $ imposées aux contrevenants;
  - la restitution de 1 017 818 $ aux victimes conformément à une ordonnance du tribunal (le montant le plus élevé jamais récupéré par le ministère). Un montant additionnel de 53 660 $ a également été restitué au terme de médiations.

- poursuivi en justice, par l'entremise du registrateur, *Loi de 2008 concernant les prêts sur salaire*, deux des fournisseurs de prêts sur salaire enregistrés les plus importants de la province, Cash Store et Instaloans, et obtenu une ordonnance de la Cour supérieure de justice de l'Ontario interdisant à ces deux entreprises d'offrir leur marge de crédit de base sans détenir de permis de prêts sur salaire et les obligeant à verser 50 000 $ au ministère à titre de dédommagement. Le registrateur a également refusé de délivrer des permis à Cash Store et à Instaloans en raison de leur non-conformité continuelle, et ces entreprises n'offrent maintenant plus leurs services en Ontario;

- continué, par l'entremise de l'Unité de la réglementation des cimetières, d'organiser des séances d'information et de liaison à la grandeur de la province afin de renseigner les intervenants du secteur des services de deuil sur les exigences de la *Loi de 2002 sur les services funéraires et les services d'enterrement et de crémation*, qui a été promulguée le 1er juillet 2012. Certaines séances portaient précisément sur la gestion des découvertes faites dans les lieux d'inhumation et sur les engagements pris à cet égard avec les communautés autochtones concernées;
    - une formation a été offerte aux exploitants de crématoriums et à leur personnel avec la collaboration de l'Ontario Association of Cemetery and Funeral Professionals;
    - l'unité a été appelée à intervenir pour 17 découvertes faites dans des lieux d'inhumation;

- La Commission de contrôle cinématographique de l'Ontario a visionné et classifié 4 532 films. Elle a également passé en revue et classifié 1 951 films en se basant sur les documents fournis (synopsis écrit du film). Les films classifiés de cette manière comprenaient ceux présentés lors de festivals du cinéma, des dessins animés, des programmes pour enfants et des documentaires.

- continué de mettre en œuvre avec succès les règles régissant les arts martiaux mixtes (AMM) professionnels en Ontario. Quatre (4) combats d'AMM et cinq (5) combats de boxe professionnelle, y compris un événement d'AMM d'envergure auquel ont assisté environ 11 500 personnes, ont eu lieu de conformément aux règles et sans que les participants ne se blessent gravement.

Ontario

Tableau 3 : Dépenses ministérielles réelles provisoires (M$) 2013-2014

	Dépenses ministérielles réelles provisoires (M$) 2013-2014*
Fonctionnement	**22,5**
Immobilisations	**-**
Effectif (au 31 mars 2014)**	**137**

* Les chiffres réels provisoires correspondent aux données financières figurant dans le Budget de l'Ontario de 2014.

** Postes équivalents à plein temps au sein de la fonction publique de l'Ontario.