

Chapter 3

Section 3.10

Ministère des Services au public et aux entreprises

Office de la sécurité des installations électriques

Suivi par le Comité permanent des comptes publics de l'audit de l'optimisation des ressources du Rapport annuel 2020

Le 6 octobre 2021, le Comité permanent des comptes publics (le Comité) a tenu une audience publique au sujet de notre audit de 2020 de l'Office de la sécurité des installations électriques. Le Comité a déposé un rapport sur cette audience à l'Assemblée législative en avril 2022. La version intégrale du rapport peut être consultée au auditor.on.ca/fr/content-fr/standing-committee/standingcommittee-fr.html.

Le Comité avait formulé 13 recommandations et demandé au ministère des Services au public et aux entreprises (anciennement le ministère des Services gouvernementaux et des Services aux consommateurs) de fournir un rapport d'ici août 2022. Le Ministère a présenté une réponse officielle au Comité le 5 août 2022. Certains points soulevés par le Comité étaient semblables aux observations de l'audit que nous avons mené en 2020 et dont nous avons effectué un suivi en

Figure 1 : Résumé de l'état des mesures recommandées dans le rapport d'avril 2022 du Comité

Préparée par le Bureau de la vérificatrice générale de l'Ontario

APERÇU DE L'ÉTAT DES RECOMMANDATIONS						
	Nombre de mesures recommandées	APERÇU DE L'ÉTAT DES RECOMMANDATIONS				
		Pleinement mise en oeuvre	En voie de mise en oeuvre	Peu ou pas de progrès	Ne sera pas mise en oeuvre	Ne s'applique plus
Recommandation 1	3		3			
Recommandation 2	3	3				
Recommandation 3	1		1			
Recommandation 4	3	3				
Recommandation 5	3	3				
Recommandation 6	3	3				
Recommandation 7	2		2			
Recommandation 8	1		1			
Recommandation 9	2	2				
Recommandation 10	1	1				
Recommandation 11	2		2			
Recommandation 12	1		1			
Recommandation 13	2	2				
Total	27	17	10	0	0	0
%	100	63	37	0	0	0

2022. L'état de chacune des mesures recommandées par le Comité est indiqué à la **figure 1**.

Nous avons effectué des travaux d'assurance entre mars et septembre 2022 et nous avons obtenu de l'Office de la sécurité des installations électriques et du ministère des Services au public et aux entreprises une déclaration écrite selon laquelle, le 18 novembre 2022, ils nous avaient fourni une mise à jour complète sur l'état des mesures recommandées par le Comité.

Conclusion globale

En septembre 2022, 63 % des mesures recommandées par le Comité avaient été pleinement mises en oeuvre, et 37 % étaient en voie de l'être.

État détaillé des mesures recommandées

La **figure 2** présente les recommandations et l'état détaillé des mesures prises, qui sont fondées sur les réponses de l'Office de la sécurité des installations électriques et du ministère des Services au public et aux entreprises (anciennement le ministère des Services gouvernementaux et des Services aux consommateurs), et sur notre examen des renseignements fournis.

Figure 2 : Recommandations du Comité et état détaillé des mesures prises

Préparée par le Bureau de la vérificatrice générale de l'Ontario

Recommandation du Comité	État détaillé
Recommandation 1 Le Comité permanent des comptes publics recommande que le ministère des Services gouvernementaux et des Services aux consommateurs : • établisse des mesures de résultats et des objectifs de rendement pour l'Office de la sécurité des installations électriques qui mettent l'accent sur l'amélioration du rapport coût-efficacité et de la sécurité dans le secteur de l'électricité; État : En voie de mise en oeuvre d'ici mars 2023. • évalue régulièrement le rendement de l'Office de la sécurité des installations électriques par rapport à ces objectifs; État : En voie de mise en oeuvre d'ici mars 2023. • prenne des mesures correctives lorsque l'Office de la sécurité des installations électriques n'atteint pas les objectifs. État : En voie de mise en oeuvre d'ici mars 2023.	Lors de notre audit de 2020, nous avons constaté que le Ministère n'avait pas établi ou utilisé de paramètres de rendement opérationnel significatifs pour s'assurer que l'Office de la sécurité des installations électriques (OSIE) s'acquittait de ses responsabilités de façon efficace et rentable en vertu de la partie VIII de la Loi de 1998 sur l'électricité et de la Loi de 1996 sur l'application de certaines lois traitant de sécurité et de services aux consommateurs (les Lois). L'examen du Ministère se limitait au nombre d'appels que reçoit l'OSIE et au nombre d'inspections qu'il effectue chaque année pour mesurer son rendement opérationnel. Or, ces chiffres ne peuvent à eux seuls servir à évaluer la qualité de la gestion des activités de l'OSIE. Lors de notre suivi, nous avons constaté que le Ministère a collaboré avec l'OSIE pour élaborer des mesures des résultats et des cibles de rendement afin de mettre l'accent sur l'amélioration de la rentabilité et de la sécurité dans le secteur de l'électricité. Pour ce faire, le Ministère a effectué une analyse des compétences d'organismes de réglementation comparables, comme l'Autorité des services funéraires et cimetières de l'Ontario, l'Office ontarien du secteur des condominiums et le Conseil ontarien du commerce des véhicules automobiles, et créé un groupe de travail avec l'OSIE pour élaborer des mesures des résultats axés sur la rentabilité et la sécurité publique. Ainsi, le Ministère a établi de nouvelles mesures pour évaluer le rendement opérationnel de l'OSIE par rapport aux objectifs suivants : • réduire de 10 % le taux combiné de décès et de blessures critiques causés par l'électricité sur une moyenne mobile de cinq ans; • augmenter l'indice d'excellence organisationnelle de 10 % sur cinq ans; • maintenir un indice de responsabilisation des intervenants de 8,2 sur 10 sur cinq ans; • maintenir un taux de satisfaction des entrepreneurs de 8,0 sur 10 en moyenne sur cinq ans.

Recommandation du Comité	État détaillé
	Le Ministère nous a dit qu'il prévoyait d'élaborer une mesure cible exprimée en pourcentage du nombre d'avis de travaux électriques associés à un niveau de risques moyen et élevé soumis à l'OSIE à des fins d'inspection pour l'exercice 2022-2023. L'OSIE utilisera les données sur le nombre d'inspections de l'année en cours pour les comparer à celles des années précédentes et déterminer les cibles appropriées pour l'avenir. Le Ministère prévoit de continuer de travailler avec l'OSIE pour élaborer d'autres mesures au besoin. Le Ministère s'est engagé à effectuer une évaluation annuelle du rendement de l'OSIE par rapport à ses cibles dans le cadre de ses activités de surveillance. En outre, le Ministère a révisé l'entente administrative afin d'y inclure des dispositions enjoignant à l'OSIE de lui signaler tout écart décelé lorsqu'il n'atteint pas ses cibles de rendement et d'expliquer pourquoi la cible n'a pas été atteinte. Le Ministère peut également exiger que l'OSIE élabore un plan d'action assorti d'une analyse des causes fondamentales dans les cas où les cibles de rendement ne sont pas atteintes.
Recommandation 2 Le Comité permanent des comptes publics recommande que l'Office de la sécurité des installations électriques : - procède au remplacement du président et chef de la direction à titre de membre du conseil d'administration par quelqu'un d'autre qui siégera comme membre général représentant les intérêts des consommatrices et consommateurs; État : Pleinement mise en oeuvre. - établit un processus de documentation et de tenue de dossiers pour la nomination des nouveaux membres du conseil d'administration; État : Pleinement mise en oeuvre. - établit un processus pour s'assurer que les membres du conseil d'administration sont indépendants de la direction de l'OSIE; État : Pleinement mise en oeuvre.	Lors de notre audit de 2020, nous avons constaté que le conseil d'administration de l'OSIE ne comptait pas de membres représentant les intérêts des consommateurs. Les règlements administratifs précisaient combien de membres doivent provenir de certains secteurs, mais ils ne précisaient pas si un membre devait représenter les intérêts des consommateurs. En outre, nous avons constaté que les règlements administratifs permettaient également au président et chef de la direction de l'OSIE d'être membre du conseil d'administration ayant plein droit de vote. Même si le président et chef de la direction de l'époque n'avait jamais exercé son droit de vote, l'exercice de celui-ci aurait pu créer un conflit d'intérêts étant donné que le conseil était chargé de le superviser et d'approuver sa rémunération. Lors de notre suivi, nous avons constaté que le conseil d'administration de l'OSIE a révisé son règlement administratif afin de remplacer le poste occupé par le président et chef de la direction par un membre représentant les intérêts des consommateurs. Les lettres patentes de l'OSIE ont également été modifiées pour supprimer l'exigence de nommer le président et chef de la direction parmi les 12 membres du conseil d'administration. Un nouveau membre représentant les intérêts des consommateurs a été nommé et assumera un mandat de trois ans à compter du 3 décembre 2021. Lors de notre audit de 2020, l'OSIE n'avait pas été en mesure de nous fournir des notes d'entrevue ou des fiches de pointage remplies à l'appui de la nomination des membres actuels du conseil. Lorsque nous avons examiné les candidatures des membres du conseil d'administration, nous avons constaté qu'un membre avait indiqué qu'il était connu de nombreux membres du personnel de l'OSIE, y compris le président et chef de la direction. Or, étant donné que le conseil d'administration est chargé de superviser le rendement du président et chef de la direction, ses membres actuels devraient être indépendants et n'avoir aucun lien de familiarité avec celui-ci. Lors de notre suivi, nous avons constaté que le conseil d'administration de l'OSIE avait adopté un nouveau processus de sélection et de nomination des nouveaux membres le 11 mars 2021. Ce nouveau processus exige qu'un candidat déclare tout conflit d'intérêts, y compris ceux qui pourraient entraîner un manque d'indépendance par rapport à la direction de l'OSIE, pendant le processus de demande. De plus, tous les membres du comité de nomination doivent prendre des notes et remplir des fiches de pointage. Les documents remplis doivent ensuite être envoyés au secrétaire général aux fins de tenue des dossiers.

Recommandation du Comité	État détaillé
Recommandation 3 Le Comité permanent des comptes publics recommande que le ministère des Services gouvernementaux et des Services aux consommateurs Office de la sécurité des installations électriques : État : En voie de mise en oeuvre d'ici janvier 2023.	Lors de notre audit de 2020, nous avons constaté que même si les enquêteurs de l'OSIE ont le pouvoir d'enquêter, d'exécuter des mandats de perquisition et d'exiger la production de preuves, l'OSIE n'a pas le pouvoir d'imposer directement des amendes à quiconque. Le pouvoir d'imposer des amendes permettra à l'OSIE de cibler plus efficacement les installations illégales et d'éviter de longues procédures judiciaires. Lors de notre suivi, nous avons constaté que le Ministère, en s'appuyant sur des recherches comparatives entre différentes administrations et les résultats de consultations des intervenants, a mis en œuvre des modifications législatives et élabore le cadre réglementaire connexe qui permettrait à l'OSIE d'imposer des sanctions administratives pécuniaires. Le Ministère a élaboré un règlement qui décrit en détail le régime de sanctions pécuniaires proposé pour l'OSIE. Ce projet de règlement est assujéti au processus de planification, de prise de décisions et d'approbation du gouvernement, qui devrait être terminé d'ici janvier 2023. L'OSIE mettra en œuvre un plan de transition pour permettre aux intervenants touchés d'être informés des nouvelles exigences.
Recommandation 4 Le Comité permanent des comptes publics recommande que l'Office de la sécurité des installations électriques : • perfectionne et développe sa nouvelle approche d'inspection axée sur le risque afin de réduire le nombre d'inspections d'installations à faible risque et d'augmenter le nombre d'inspections d'installations à risque élevé; État : Pleinement mise en oeuvre. • établisse une cible pour la réduction des inspections à faible risque et rende compte publiquement de ses progrès par rapport à cette cible; État : Pleinement mise en oeuvre. • effectue ses inspections à distance, dans la mesure du possible et sans compromettre la sécurité des installations électriques pour le public. État : Pleinement mise en oeuvre.	Lors de notre audit de 2020, nous avons constaté que l'approche d'inspection de l'OSIE, depuis sa création, consistait à inspecter la plupart des installations électriques dont il est informé, sans accorder la priorité aux installations à risque élevé par rapport aux installations simples et courantes, ce qui ne constitue pas une utilisation efficace des ressources. À titre de comparaison, l'organisme de la Colombie-Britannique, Technical Safety BC, n'inspecte que 20 % des installations dont il est informé et utilise une approche fondée sur le risque depuis environ 15 ans. Au moment de notre audit, l'OSIE était en train de mettre en œuvre une nouvelle approche d'inspection axée sur le risque qui mettait l'accent sur les installations à risque élevé et réduisait le nombre d'inspections. Lors de notre suivi, nous avons constaté que l'OSIE avait pleinement mis en œuvre une approche d'inspection fondée sur le risque en 2020 et qu'il avait inspecté les installations dont il était informé en fonction du risque. Le système de l'OSIE est programmé pour repérer les installations à risque élevé en tenant compte d'un certain nombre de facteurs comme le rendement antérieur de l'entrepreneur en électricité autorisé, l'emplacement et la complexité des installations, ainsi que d'autres facteurs. Lors de notre audit de 2020, nous avons constaté que l'objectif de l'OSIE était de réduire son taux global d'inspections de 67 % à 57 % en réduisant le nombre d'inspections des installations à faible risque dont il est informé. Lors de notre suivi, nous avons constaté que l'OSIE avait fixé une cible d'inspection de 20 % des installations à faible risque et qu'il avait également réduit son taux d'inspection global de 67 % à 54 %. Bien que le taux global d'inspection ait été réduit à 54 %, le taux d'inspection des installations à faible risque dont il est informé demeure supérieur à la cible établie de 20 %. L'OSIE nous a informés que selon ses règles opérationnelles actuelles, même certaines installations à faible risque exigeaient l'exécution d'une inspection. Par exemple, le câblage d'une nouvelle maison est considéré comme une activité à faible risque, mais la pratique opérationnelle actuelle de l'OSIE exige que ses inspecteurs inspectent la maison au moins une fois avant qu'elle soit occupée. L'OSIE a mis en œuvre un processus de surveillance continue du taux d'inspection pour chacune de ses catégories de risque (faible, moyen et élevé). L'OSIE pourra s'appuyer sur ces taux pour réviser ses règles opérationnelles et recommander des rajustements afin de faciliter l'atteinte de la cible de 20 %. Nous avons également constaté que l'OSIE a commencé à rendre compte publiquement de son rendement par rapport à la cible pour chaque catégorie figurant sur son site Web depuis octobre 2022.

Recommandation du Comité	État détaillé
	Lors de notre audit de 2020, nous avons constaté que presque toutes les inspections étaient effectuées au moyen d'observations en personne, une méthode d'inspection beaucoup moins efficace pour des installations plus simples. Des organismes semblables à l'OSIE en Colombie-Britannique, en Alberta, au Manitoba et dans les Territoires du Nord-Ouest utilisent depuis des années des photos et des vidéos pour inspecter certaines installations (depuis aussi longtemps que 10 ans dans certains cas). Nous avons aussi constaté que l'OSIE pourrait réduire considérablement le montant payé pour les 310 véhicules qu'utilisent ses inspecteurs, qui s'élève actuellement à 4 millions de dollars, en effectuant des inspections à distance. Lors de notre suivi, nous avons constaté que l'OSIE a mis en place des processus pour faciliter les inspections à distance et qu'il a effectué environ 20 000 inspections à distance entre le 1er avril 2021 et le 31 août 2021. Au début de chaque journée, le système informatique envoie à chaque inspecteur une liste d'avis de travaux électriques qu'il peut inspecter ce jour-là, chacun étant associé à une cote de risque. L'inspecteur peut effectuer l'inspection en personne ou à distance selon la complexité de l'installation et d'autres facteurs. Les photographies et les vidéos reçues dans le cadre des inspections à distance sont sauvegardées dans un dépôt central. L'OSIE est également en train de recueillir des renseignements sur les inspections à distance afin de peaufiner son processus d'inspection à distance.
Recommandation 5 Le Comité permanent des comptes publics recommande que l'Office de la sécurité des installations électriques : • passe en revue les frais qu'impose l'OSIE pour les inspections d'installations effectuées par des propriétaires afin de s'assurer que le public continue de se conformer aux lois sur la sécurité des installations électriques; État : Pleinement mise en oeuvre. • revoie le modèle de tarification dans son ensemble pour déterminer les possibilités de réduction des droits; État : Pleinement mise en oeuvre. • détermine et mette en oeuvre des changements pour rationaliser ses opérations et réduire les coûts opérationnels. État : Pleinement mise en oeuvre.	Lors de notre audit de 2020, nous avons toutefois constaté que l'OSIE imposait des frais d'inspection élevés pour les installations présentant les risques les plus élevés, qui sont celles effectuées par les propriétaires eux-mêmes. Selon notre expert, les installations effectuées par les propriétaires, par opposition à celles effectuées par des entrepreneurs chevronnés, sont plus susceptibles d'être mal exécutées et d'être dangereuses. Notre audit avait révélé que les frais d'inspection facturés par l'OSIE pour ces installations étaient plus élevés – dans certains cas, plus de deux fois plus élevés – que ceux facturés aux entrepreneurs pour le même travail d'inspection. Cela peut dissuader les propriétaires de demander une inspection et faire en sorte que l'OSIE ne soit pas en mesure d'atteindre son objectif d'améliorer la sécurité pour le public. Lors de notre suivi, nous avons constaté que l'OSIE a procédé à un examen de son barème de frais pour déterminer où les frais peuvent être réduits. L'OSIE a réduit de 34 % les frais d'inspection des installations liées à des rénovations résidentielles, qui constituent le type d'installations le plus souvent déclaré par le propriétaire, de 189 \$ à 124 \$. De même, l'OSIE a également réduit un certain nombre de frais liés à certaines installations courantes déclarées par des entrepreneurs en électricité autorisés. L'OSIE a également entrepris une analyse comparative entre différentes administrations afin de comparer les frais d'autorisation qu'il facture à ses inscrits, ainsi que les frais d'inspection qu'il facture aux entrepreneurs en électricité autorisés et aux propriétaires pour certaines installations électriques courantes comme la rénovation de cuisines, la rénovation de salles de bains et le nouveau câblage des maisons. Les frais d'autorisation et d'inspection de l'OSIE étaient en moyenne inférieurs à ceux de la Colombie-Britannique et de l'Alberta.

Recommandation du Comité	État détaillé
	En 2015, le Ministère avait engagé un consultant pour examiner les possibilités d'économies et de gains d'efficience dans les huit organismes d'application délégués qu'il surveille. Le consultant avait constaté que l'OSIE était l'organisme d'application délégué ayant les dépenses les plus importantes, principalement en raison du grand nombre d'employés syndiqués aux salaires élevés. Plus précisément, le consultant avait constaté qu'en 2013, parmi les huit organismes d'application, l'OSIE comptait le plus grand nombre d'employés à temps plein (445) et que, même s'il percevait les frais totaux les plus élevés (environ 94 millions de dollars), il affichait aussi les dépenses les plus importantes, une situation attribuable en majeure partie aux salaires et avantages sociaux. Lors de notre audit de 2020, nous avons constaté que l'OSIE demeurait l'organisme délégué le plus onéreux, avec 113,8 millions de dollars en dépenses, selon les états financiers de l'exercice 2018-2019. Lors de notre suivi, nous avons constaté que l'OSIE avait pris un certain nombre d'initiatives pour réduire ses dépenses de fonctionnement. Afin de réduire ses dépenses liées aux déplacements et aux repas, l'OSIE a révisé sa politique sur le remboursement des repas afin de l'aligner de plus près sur la Directive sur les frais de déplacement, de repas et d'accueil du gouvernement de l'Ontario. L'OSIE a également mis en œuvre un processus formel d'inspection à distance, réduisant ainsi les frais de déplacement. De plus, en utilisant des solutions de travail à distance et des dispositions souples sur l'utilisation des bureaux, il a aussi pu réduire les frais d'administration liés aux locaux. L'OSIE a utilisé la technologie à distance pour tenir des réunions au lieu de réserver des locaux externes, lorsque cette solution s'y prêtait.
Recommandation 6 Le Comité permanent des comptes publics recommande que l'Office de la sécurité des installations électriques : - forme le personnel afin qu'il réponde de façon exacte et complète à tous les appels portant sur des questions techniques et affecte un effectif suffisant à cette fonction; État : Pleinement mise en œuvre. - examine sa politique pour améliorer la communication aux appelants des renseignements au sujet du rendement antérieur des entrepreneurs en électricité autorisés et de leur autorisation; État : Pleinement mise en œuvre. - examine l'information que Technical Safety BC divulgue sur les entités à qui il délivre des permis, et collabore avec les parties prenantes pour définir des catégories de renseignements additionnels à divulguer au public au sujet des entrepreneurs en électricité titulaires d'un permis. État : Pleinement mise en œuvre.	Lors de notre audit de 2020, nous avons constaté que les employés de l'OSIE qui traitaient les appels du public n'étaient pas formés pour répondre aux questions techniques sur la sécurité électrique. Ils acheminaient plutôt les appels aux inspecteurs, mais seulement si l'appelant avait déjà payé pour une inspection de l'OSIE; sinon, on ne répondait pas aux questions. Environ 50 % des inspecteurs sondés nous avaient dit qu'ils n'ont pas le temps de répondre aux appels acheminés. Lors de notre suivi, nous avons constaté que l'OSIE a lancé une nouvelle page sur son site Web en septembre 2021. Elle est utilisée pour fournir des réponses aux questions techniques fréquemment posées sur le Code de sécurité relatif aux installations électriques de l'Ontario. Elle offre également au public la possibilité de soumettre des questions techniques en ligne. Les employés de l'OSIE qui traitent les appels ont été formés pour diriger les appelants qui désirent poser des questions techniques vers son site Web où ils peuvent soumettre leurs questions. L'OSIE a affecté un employé possédant une expertise technique pour répondre à toutes les questions reçues. Lors de notre audit de 2020, nous avons constaté que de nombreuses personnes font appel à l'OSIE pour savoir si leur entrepreneur en électricité est en règle. Lorsque nous avons écouté un échantillon d'appels en direct, nous avons constaté que, même dans les cas où on leur posait la question directement, les employés de l'OSIE n'informaient pas les appelants que le permis de leur entrepreneur avait été temporairement suspendu ou que l'entrepreneur avait effectué des installations non sécuritaires dans le passé. Lors de notre suivi, nous avons constaté que l'OSIE a examiné sa politique sur la divulgation de renseignements aux appelants et a créé un document de procédure pour clarifier ce qui devrait ou ne devrait pas être divulgué au sujet des titulaires de permis et pour quelles raisons. Le document précise que si le permis d'un entrepreneur en électricité est suspendu, a expiré ou est révoqué, cette information doit être divulguée aux appelants.

Recommandation du Comité	État détaillé
	Dans notre audit de 2020, nous avons constaté que Technical Safety BC publiait sur son site Web des renseignements essentiels utiles au public (comme l'historique du rendement des entrepreneurs, les listes de contrôle des inspections). En revanche, l'OSIE ne publiait pas cette information dans son répertoire en ligne des entrepreneurs. Lors de notre suivi, nous avons constaté que l'OSIE a examiné l'information que Technical Safety BC publie sur son site Web et a relevé des occasions d'élargir sa propre divulgation d'information dans son répertoire des entrepreneurs. Par exemple, si des conditions sont imposées à un titulaire de permis pour ne pas avoir avisé l'OSIE de travaux électriques ou pour ne pas avoir demandé une inspection de l'OSIE, ces renseignements peuvent être divulgués publiquement. De plus, l'OSIE mettra à jour son répertoire des entrepreneurs pour y inclure ces autres catégories d'information.
Recommandation 7 Le Comité permanent des comptes publics recommande que le ministère des Services gouvernementaux et des Services aux consommateurs Office de la sécurité des installations électriques : • réévalue les restrictions actuelles en Ontario voulant que seuls les entrepreneurs en électricité titulaires d'un permis puissent effectuer des travaux d'électricité pour le public, afin de déterminer si d'autres dispositions peuvent être prises pour inclure les électriciennes et électriciens agréés et les maîtres-électriciennes et maîtres-électriciens; État : En voie de mise en oeuvre d'ici décembre 2022. • détermine si les électriciennes et électriciens agréés ou les maîtres-électriciennes et maîtres-électriciens peuvent être autorisés à effectuer des travaux d'installations à faible risque; État : En voie de mise en oeuvre d'ici décembre 2022.	Seuls les entrepreneurs en électricité autorisés par l'OSIE peuvent offrir des services d'électricité au public; les électriciens agréés et les maîtres-électriciens ne le peuvent pas. Nous avons également constaté que la loi qui interdit aux électriciens agréés et aux maîtres-électriciens d'offrir leurs services au public était l'un des facteurs qui contribuent au problème généralisé des installations électriques illégales. En effet, pour compléter leur revenu, de nombreux électriciens agréés et maîtres-électriciens effectuent des installations illégales directement, plutôt que par l'intermédiaire d'un entrepreneur en électricité autorisé comme l'exige la loi. Lors de notre suivi, nous avons constaté que l'OSIE a procédé à un examen de son cadre actuel de délivrance des permis, y compris en effectuant des recherches comparatives entre différentes administrations et en sollicitant des commentaires sur les catégories de travaux électriques à faible risque auprès de groupes d'intervenants afin d'évaluer si ces travaux pourraient être effectués par des électriciens agréés ou des maîtres électriciens. À la lumière de cet examen, l'OSIE a conclu que les travaux électriques, même à faible risque, ne devraient pas être exécutés par des électriciens agréés ou des maîtres-électriciens à moins qu'ils ne travaillent sous le régime d'un entrepreneur en électricité autorisé, et a recommandé que le cadre de délivrance des permis demeure inchangé. La décision finale sur la façon de procéder en fonction de la recommandation de l'OSIE sera prise par le Ministère.

Recommandation du Comité	État détaillé
Recommandation 8 Le Comité permanent des comptes publics recommande que le ministère des Services gouvernementaux et des Services aux consommateurs, en collaboration avec l'Office de la sécurité des installations électriques, travaille avec les municipalités pour déterminer si les inspections de l'Office peuvent être intégrées au processus de délivrance des permis de construction. État : En voie de mise en œuvre d'ici novembre 2022.	Lors de notre audit de 2020, nous avons constaté qu'il y avait peu d'incitatifs pour que les propriétaires s'assurent que les services d'installation électrique obtenus font l'objet d'une inspection par l'OSIE, car les inspections effectuées par cette dernière ne sont pas prises en compte par les municipalités qui délivrent des permis pour des travaux de rénovation. Nous avons communiqué avec cinq chefs du service du bâtiment municipaux, qui nous ont dit que, durant le processus d'approbation des permis de construire pour des travaux de rénovation domiciliaire, ils ne demandent pas qu'on leur fournisse une preuve que l'OSIE a inspecté les installations lorsqu'ils procèdent à une inspection municipale des travaux achevés. Lors de notre suivi, nous avons constaté que le Ministère et l'OSIE ont eu des discussions avec le ministère des Affaires municipales et du Logement (MAML) et certaines municipalités pour mieux comprendre le processus de délivrance des permis de construire et cerner des approches possibles pour relier les processus de délivrance des permis de construction et d'inspection des installations électriques afin de limiter les installations électriques illégales. Le Ministère et l'OSIE ont également mené des recherches sur le code du bâtiment et les lois et règlements en matière d'électricité partout au Canada afin de déterminer les liens entre ces processus. En novembre 2022, l'OSIE soumettra à l'examen du Ministère un rapport final et une recommandation sur l'évaluation de la façon dont les inspections de l'OSIE pourraient être intégrées au processus d'évaluation des permis de construction.
Recommandation 9 Le Comité permanent des comptes publics recommande que l'Office de la sécurité des installations électriques : • réévalue ses méthodes de conscientisation du public afin de mieux faire connaître les risques associés à l'embauche d'un entrepreneur non titulaire d'un permis; État : Pleinement mise en oeuvre. • informe le public des différences entre une électricienne ou un électricien agréé, une maître-éлектриenne ou un maître-électricien et un entrepreneur en électricité titulaire d'un permis. État : Pleinement mise en oeuvre.	Lors de notre audit de 2020, nous avons constaté que depuis 2015, l'OSIE avait consacré 2,3 millions de dollars à des campagnes de sensibilisation du public ciblant particulièrement les risques associés au fait de ne pas embaucher un entrepreneur en électricité autorisé. Cependant, des enquêtes effectuées par l'OSIE au cours des cinq années précédentes (2015 à 2020) avaient révélé que la plupart des propriétaires (80 %) n'avaient vu, entendu ou lu aucune annonce ou publicité au sujet de la sécurité des installations électriques ou de l'Office de la sécurité des installations électriques. Lors de notre suivi, nous avons constaté qu'au cours des cinq années précédentes, l'OSIE a embauché un tiers pour examiner et analyser les stratégies et campagnes de communication de l'OSIE et formuler des recommandations à ce sujet à l'intention des inscrits et des consommateurs. Un ensemble de recommandations a été fourni à l'OSIE à la suite de cet examen sur la façon d'aborder ses stratégies de communication. Un nouveau plan intégré de campagne de communication a été élaboré et sera mis en œuvre par l'OSIE tout au long de l'exercice 2022-2024. Le plan souligne les domaines sur lesquels l'OSIE devrait axer ses campagnes de sensibilisation, par exemple, comprendre les différences entre un entrepreneur en électricité autorisé, un maître-électricien et un électricien agréé, et les risques liés à l'embauche d'entrepreneurs non autorisés. Il présente de plus les outils que l'OSIE devrait utiliser, comme les plateformes de médias sociaux et son propre site Web, pour en diffuser le contenu. Lors de notre audit de 2020, nous avons constaté que la même enquête menée par l'OSIE dans les cinq années précédentes (2015 à 2020) avait révélé qu'en moyenne, plus de la moitié (46 %) des propriétaires sondés chaque année ne savaient pas qu'il était illégal pour des électriciens agréés d'offrir des services d'installation et que seuls des entrepreneurs autorisés devaient être embauchés pour effectuer ce travail. L'OSIE n'avait pas lancé de campagnes de sensibilisation pour informer le public de ce risque particulier.

Recommandation du Comité	État détaillé
	Lors de notre suivi, nous avons constaté que l'OSIE a axé ses efforts de sensibilisation des consommateurs sur l'éducation des propriétaires afin qu'ils comprennent en quoi consiste le travail d'un électricien agréé, d'un maître-électricien et d'un entrepreneur en électricité autorisé, ainsi que les principales différences entre eux, et leurs obligations redditionnelles. Il a notamment mis à jour son propre site Web pour que cette information soit facilement accessible, fait de la publicité numérique dans les plateformes de médias sociaux, publié des articles dans des journaux communautaires et travaillé avec un fournisseur tiers pour publier des vidéos sur la sécurité des installations électriques.
Recommandation 10 Le Comité permanent des comptes publics recommande que l'Office de la sécurité des installations électriques consacre des ressources suffisantes à l'examen et au suivi de tous les cas signalés d'installations électriques illégales. État : Pleinement mise en œuvre.	Lors de notre audit de 2020, nous avons constaté que l'OSIE comptait principalement sur ses inspecteurs pour repérer les installations électriques illégales. Toutefois, un peu plus de 80 % (168) des 205 inspecteurs que nous avons sondés avaient indiqué qu'ils n'avaient pas le temps de chercher des contrevenants durant leur journée de travail. En outre, près de la moitié (45 %, ou 93) des 205 inspecteurs sondés avaient déclaré que le processus actuel de l'OSIE visant à mettre un frein aux installations illégales et à prévenir celles-ci était inefficace. Lors de notre suivi, nous avons constaté que le service de délivrance des permis de l'OSIE a procédé à un examen de ses processus de surveillance et d'application de la loi pour dégager une approche systématique d'examen et de suivi des cas d'installations illégales. De plus, l'OSIE a examiné les ressources et les niveaux de dotation du service de délivrance des permis pour s'assurer qu'il consacre des ressources suffisantes à l'examen et au suivi des cas d'installations électriques illégales. Par conséquent, l'OSIE a amélioré ses processus d'application de la loi afin de faire le suivi de tous les signalements d'installations électriques illégales dès qu'il en est informé. Il a également ajouté deux représentants du service à la clientèle à son service de délivrance des permis pour qu'ils examinent et traitent tous les signalements d'installations électriques illégales dès leur réception.
Recommandation 11 Le Comité permanent des comptes publics recommande que l'Office de la sécurité des installations électriques collaborer avec le ministère des Services gouvernementaux et des Services aux consommateurs pour : - mettre en oeuvre une exigence de formation continue comme condition à la délivrance d'un permis de maître-électricienne ou maître-électricien; État : En voie de mise en oeuvre d'ici avril 2023. - travailler de concert avec l'organisme qui s'occupe de l'agrément des électriciennes et électriciens pour discuter de la mise en oeuvre d'une exigence de formation continue. État : En voie de mise en oeuvre d'ici mars 2023.	Lors de notre audit de 2020, nous avons constaté que l'OSIE n'exigeait pas que les maîtres-électriciens suivent une formation obligatoire pour se tenir au fait des modifications apportées au Code de l'électricité de l'Ontario, même s'il le met à jour tous les trois ans. En 2017, l'OSIE avait demandé au Ministère de rendre obligatoire la formation continue pour les électriciens, mais le Ministère n'avait pas pu aller de l'avant parce que l'OSIE n'avait fourni aucune preuve, analyse ou consultation des intervenants à l'appui de sa demande. Lors de notre suivi, nous avons constaté que l'OSIE, en s'appuyant sur des recherches comparatives entre différentes administrations et les résultats de consultations avec les intervenants, avait soumis au Ministère une ébauche de proposition de modèle de formation continue. L'OSIE a proposé un modèle hybride de formation continue dans le cadre duquel l'OSIE et des tiers offrent des cours obligatoires et l'OSIE supervise l'agrément de ces tiers. Pour autant que l'offre de cours des fournisseurs tiers demeure stable, l'intention est de faire éventuellement la transition vers une prestation complète des cours par un tiers au fil du temps. L'OSIE ne conserverait alors que la responsabilité de définir les exigences du programme de formation et de surveiller l'agrément des fournisseurs tiers.

Recommandation du Comité	État détaillé
	L'OSIE a également proposé que l'exigence de suivre une formation continue obligatoire soit imposée tous les trois ans pour tous les maîtres-électriciens autorisés. Le Ministère a mené des consultations auprès des intervenants pour obtenir leurs commentaires sur le modèle proposé de formation continue. Le Ministère est en train d'élaborer une proposition en vue d'une décision qui sera prise par le gouvernement. Elle comprend notamment un cadre réglementaire proposé, qui tient compte des commentaires des intervenants reçus ainsi que de la proposition soumise par l'OSIE. L'OSIE mettra en œuvre un plan de transition pour donner le temps aux titulaires de permis touchés d'être informés des nouvelles exigences. Dans notre audit de 2020, nous avons également constaté que l'Ordre des métiers de l'Ontario, l'organisme qui surveille les électriciens agréés, n'avait pas non plus d'exigences en matière de formation continue des électriciens agréés. Lors de notre suivi, nous avons constaté que le Ministère a tenu des discussions préliminaires avec le ministère du Travail, de l'Immigration, de la Formation et du Développement des compétences (anciennement le ministère du Travail, de la Formation et du Développement des compétences), qui surveille Métiers spécialisés Ontario (anciennement l'Ordre des métiers de l'Ontario) et l'agrément des électriciens, pour discuter de la mise en œuvre de la formation continue pour les électriciens agréés. Le Ministère continuera de collaborer avec l'OSIE et le ministère du Travail, de l'Immigration, de la Formation et du Développement des compétences pour partager les commentaires reçus des intervenants lors des consultations publiques, y compris les commentaires pertinents concernant les électriciens agréés, afin d'aider le ministère du Travail, de l'Immigration, de la Formation et du Développement des compétences à collaborer avec Métiers spécialisés Ontario pour mettre en œuvre cette recommandation.
Recommandation 12 Le Comité permanent des comptes publics recommande que le ministère des Services gouvernementaux et des Services aux consommateurs de concert avec l'Office de la sécurité des installations électriques et les parties prenantes de l'industrie, examine la réglementation en vigueur sur la sécurité des produits électriques et l'adapte au marché en ligne actuel. État : En voie de mise en œuvre d'ici décembre 2025.	Dans notre audit de 2020, nous avons constaté que les produits électriques non certifiés étaient largement disponibles pour la vente. De nombreux produits achetés en ligne étaient expédiés directement à l'étranger et n'avaient pas nécessairement été soumis aux tests de sécurité électrique requis en Ontario. L'OSIE nous avait dit que les activités qu'il peut entreprendre aux termes du Règlement de l'Ontario 438/07 sont limitées et qu'en raison de ses ressources limitées, son approche était réactive et axée uniquement sur les signalements reçus. Lors de notre suivi, nous avons constaté que le Ministère a mené des recherches sur les modifications législatives et réglementaires qu'il pourrait proposer. En 2021, un groupe de travail chargé d'examiner la réglementation sur la sécurité des produits électriques a été mis sur pied pour recueillir des commentaires et formuler des recommandations en vue de modifier la réglementation sur la sécurité des produits et pour établir un cadre pour les activités futures liées à la sécurité des produits électriques. Le groupe de travail était composé de 20 représentants de l'industrie, y compris des organismes de réglementation fédéraux et provinciaux, des détaillants, des fabricants, des organismes de certification et des organismes d'agrément. La rétroaction du groupe de travail sur les approches possibles en matière de sécurité des produits électriques a été communiquée au Ministère en janvier 2022.

Recommandation du Comité	État détaillé
	Le Ministère a également mené une recherche afin d'examiner la fréquence à laquelle les détaillants en ligne de l'Ontario fournissent de l'information sur la certification des produits électriques vendus en ligne et le degré de facilité à vérifier la certification relative à la sécurité d'un produit. Il ressort de cette étude que la vérification de la certification des produits électriques est une entreprise complexe pour les consommateurs en raison de l'incohérence des mécanismes de suivi et de production de rapports. Le Ministère est en train d'élaborer un document d'orientation proposant des options pour un nouveau cadre en consultation avec l'OSIE. Il s'agit de la première phase d'une initiative en plusieurs phases. La première phase devrait être terminée d'ici la fin de 2023. Le Ministère prévoit que les prochaines phases des travaux comprendront de vastes consultations publiques et des propositions de modifications réglementaires soumises à l'examen du gouvernement.
Recommandation 13 Le Comité permanent des comptes publics recommande que l'Office de la sécurité des installations électriques : • effectue un examen, puis élabore et mette en oeuvre un plan pour contrer la vente et l'utilisation de produits électriques non sécuritaires en Ontario; État : Pleinement mise en oeuvre. • consacre suffisamment de ressources à l'examen et au suivi de tous les cas signalés de produits électriques dangereux vendus en Ontario. État : Pleinement mise en oeuvre.	Lors de notre audit de 2020, nous avons constaté que les enquêtes sur des produits électriques non certifiés n'étaient pas efficaces. Lors de notre examen d'un échantillon de rapports sur des produits électriques non certifiés, nous avons constaté que l'OSIE avait fermé le dossier et n'avait pris aucune mesure dans 22 % des signalements que nous avons examinés parce qu'il n'avait pas pu communiquer avec le vendeur ou le fabricant. Pour 31 % des signalements, l'OSIE avait fermé le dossier après que le vendeur eut dit avoir cessé de vendre le produit. Cependant, l'OSIE n'avait fait aucun effort pour vérifier au moyen d'une inspection que tel était le cas. Pour 24 % des signalements, le vendeur ou le fabricant avait envoyé une confirmation à l'OSIE pour montrer que le produit était certifié, mais l'OSIE n'avait pas vérifié l'authenticité des étiquettes directement auprès de l'organisme de certification. Lors de notre suivi, nous avons constaté que l'OSIE avait effectué un examen et élaboré un plan de sécurité des produits à son usage afin d'anticiper, de comprendre et d'atténuer les méfaits liés aux produits électriques afin d'améliorer la sûreté. Dans le cadre de la mise en œuvre du plan de contrôle de la sécurité des produits, l'OSIE a présenté des documents sur les processus afin de clarifier les étapes à suivre avant de fermer un dossier dans le cadre d'une enquête sur des produits électriques non certifiés. L'OSIE a également établi un processus de surveillance des plateformes en ligne pour déterminer si des produits électriques non certifiés sont en vente en Ontario. De plus, l'OSIE a élaboré un processus pour recueillir et analyser des données provenant de différentes sources afin de cerner et de gérer les risques liés à la sécurité des produits. En 2021, l'OSIE a ajouté trois employés à temps plein à son équipe de sécurité des produits pour soutenir la charge de travail.