

Legislative
Assembly
of Ontario



Assemblée
législative
de l'Ontario

COMITÉ PERMANENT DES COMPTES PUBLICS

AUDIT DE L'OPTIMISATION DES RESSOURCES : CONSEIL ONTARIEN DU COMMERCE DES VÉHICULES AUTOMOBILES

(RAPPORT ANNUEL 2021 DU BUREAU DE LA VÉRIFICATRICE GÉNÉRALE DE
L'ONTARIO)

1^{re} session, 43^e législature
1 Charles III

ISBN 978-1-4868-6701-1 (Imprimé)
ISBN 978-1-4868-6703-5 [Anglais] (PDF)
ISBN 978-1-4868-6705-9 [Français] (PDF)
ISBN 978-1-4868-6702-8 [Anglais] (HTML)
ISBN 978-1-4868-6704-2 [Français] (HTML)

Legislative
Assembly
of Ontario



Assemblée
législative
de l'Ontario

L'honorable Ted Arnott
Président de l'Assemblée législative

Monsieur le président,

Le comité permanent des comptes publics a l'honneur de présenter son rapport et de le confier à l'Assemblée.

Le président du comité,

A handwritten signature in black ink that reads "Tom Rakocevic".

Tom Rakocevic

Queen's Park
Février 2023

COMITÉ PERMANENT DES COMPTES PUBLICS
LISTE DES MEMBRES

1^{re} session, 43^e législature

TOM RAKOCEVIC
Président

DONNA SKELLY
Vice-présidente

WILL BOUMA

FRANCE GÉLINAS

RICK BYERS

LOGAN KANAPATHI

LUCILLE COLLARD

TODD J. MCCARTHY

STEPHEN CRAWFORD

LAURA SMITH
Thornhill

RUDY CUZZETTO

LISE VAUGEOIS

TERENCE KERNAGHAN a régulièrement été membre suppléant du
comité.

TANZIMA KHAN
Greffière du comité

ERICA SIMMONS
Recherchiste

TABLE DES MATIÈRES

INTRODUCTION	1
REMERCIEMENTS	1
CONTEXTE	1
OBJECTIF ET ÉTENDUE DE L'AUDIT 2021	2
FAITS SAILLANTS DE L'AUDIT 2021	2
PROBLÈMES SOULEVÉS DURANT L'AUDIT ET AUPRÈS DU COMITÉ	3
Enregistrement des commerçants de véhicules automobiles	4
Inspections des commerçants de véhicules automobiles	5
Longues enquêtes et peu de mesures d'application de la loi	6
Processus de règlement des litiges et Fonds d'indemnisation	7
Conscientisation et protection des consommatrices et consommateurs	8
Activités du COCVA	9
Comptes rendus publics	11
Gouvernance	11
Surveillance ministérielle	12
LISTE COMPLÈTE DES RECOMMANDATIONS DU COMITÉ	14

INTRODUCTION

Le 6 avril 2022, le Comité permanent des comptes publics a tenu des audiences publiques sur l'audit de l'optimisation des ressources du Conseil ontarien du commerce des véhicules automobiles (*Rapport annuel 2021* de la vérificatrice générale de l'Ontario), un organisme qui relève du ministère des Services gouvernementaux et des Services aux consommateurs (aujourd'hui le ministère des Services au public et aux entreprises).

Le Comité avalise les observations et les recommandations de la vérificatrice générale et présente ici ses propres constats, points de vue et recommandations. Le ministère des Services au public et aux entreprises (le Ministère) est prié de donner suite à ces recommandations par écrit à la greffière du Comité dans les 120 jours civils suivant le dépôt du rapport auprès du président de l'Assemblée législative, sauf indication contraire.

REMERCIEMENTS

Le Comité tient à remercier les fonctionnaires du Ministère et les représentantes et représentants du Conseil ontarien du commerce des véhicules automobiles. Il remercie également le Bureau de la vérificatrice générale, la greffière du Comité et le Service de recherche de l'Assemblée législative pour leur contribution aux audiences et à la rédaction du présent rapport.

CONTEXTE

Le Conseil ontarien du commerce des véhicules automobiles (COCVA) est un organisme d'application sans but lucratif qui assure la mise en application de la *Loi de 2002 sur le commerce des véhicules automobiles* (la Loi) et veille au respect des articles pertinents de la *Loi de 2002 sur la protection du consommateur*.

Le COCVA a pour mandat de maintenir un marché équitable et informé par la protection des droits des consommatrices et consommateurs, le rehaussement du professionnalisme dans le secteur et la mise en concurrence juste, honnête et ouverte des commerçants enregistrés de véhicules automobiles. Sa supervision est assurée par le Ministère, qui suit l'évolution de son rendement et l'exécution de son mandat.

En Ontario, aux termes de la *Loi de 2002 sur le commerce des véhicules automobiles*, tous les commerçants de véhicules automobiles neufs et d'occasion ainsi que toutes les vendeuses et tous les vendeurs à leur service doivent être enregistrés par le COCVA.

Le COCVA est chargé :

- d'enregistrer les commerçants et les vendeuses et vendeurs de véhicules automobiles;
- de faire les inspections chez les commerçants de véhicules automobiles, de mener les enquêtes sur les commerçants et les vendeuses et vendeurs de véhicules automobiles et d'appliquer les mesures qui

s'imposent contre celles et ceux qui enfreignent des dispositions législatives;

- d'accroître la conscientisation aux droits des consommatrices et consommateurs et aux mesures de protection relatives à l'achat d'un véhicule en Ontario;
- d'agir à titre de médiateur pour régler les différends entre les commerçants enregistrés de véhicules automobiles et les consommatrices et consommateurs;
- d'appuyer la gestion du Fonds d'indemnisation auquel les consommatrices et consommateurs peuvent présenter des réclamations s'ils subissent des pertes financières liées à une transaction avec un commerçant enregistré de véhicules automobiles.

En 2020, 8 195 commerçants et 29 537 vendeuses et vendeurs de véhicules automobiles étaient enregistrés auprès du COCVA. Les commerçants ont fait état d'environ 1,3 million de transactions de véhicules au COCVA, et ce dernier a perçu des revenus de 21,3 millions de dollars au total.

OBJECTIF ET ÉTENDUE DE L'AUDIT 2021

L'audit avait pour objectif de déterminer si le COCVA dispose de processus fructueux et judicieux pour :

- mettre en application la *Loi de 2002 sur le commerce des véhicules automobiles* afin de servir et de protéger l'intérêt public lorsqu'il s'agit d'entrer en rapport avec un commerçant de véhicules automobiles, notamment en ce qui concerne l'achat, la vente, la location ou l'échange d'un véhicule automobile;
- enregistrer et réglementer les commerçants et les vendeuses et vendeurs de véhicules automobiles pour voir à ce qu'ils assument leurs responsabilités financières dans l'exercice honnête et intègre de leurs activités, conformément aux exigences de la *Loi de 2002 sur le commerce des véhicules automobiles*.

L'audit visait également à déterminer si le Ministère a des processus de supervision pour s'assurer que le COCVA met la Loi en application de façon fructueuse et enregistre et réglemente les commerçants et les vendeuses et vendeurs de véhicules automobiles. Il a été réalisé entre décembre 2020 et septembre 2021.

FAITS SAILLANTS DE L'AUDIT 2021

L'audit a donné lieu aux conclusions suivantes :

- Le COCVA ne dispose pas de processus permettant de mettre en application avec cohérence la *Loi de 2002 sur le commerce des véhicules automobiles* sur le plan pratique afin de protéger le public dans ses

transactions avec les commerçants et les vendeuses et vendeurs de véhicules automobiles.

- Le COCVA ne réglemente pas toujours efficacement les commerçants et les vendeuses et vendeurs de véhicules automobiles pour voir à ce qu'ils assument leurs responsabilités financières dans l'exercice de leurs activités.
- Le Ministère n'a pas suffisamment supervisé le COCVA pour confirmer qu'il s'acquitte de son mandat de façon performante.
- Le Ministère n'a pas recueilli suffisamment de données pour suivre l'évolution et faire l'analyse du rendement du COCVA, et jusqu'en 2020, bon nombre d'indicateurs employés pour suivre l'évolution de son rendement n'étaient assortis d'aucun objectif mesurable.
- Les indicateurs et cibles de rendement établis en 2020 ne permettent pas de suivre l'évolution du rendement dans plusieurs domaines clés où l'audit a relevé des problèmes d'activité, notamment en ce qui concerne l'inspection, l'enregistrement, le traitement des plaintes des consommatrices et consommateurs, le Fonds d'indemnisation de même que la conscientisation des consommatrices et consommateurs aux droits et mesures de protection les concernant.

PROBLÈMES SOULEVÉS DURANT L'AUDIT ET AUPRÈS DU COMITÉ

Le Comité a appris que le Ministère reconnaît la nécessité de renforcer sa supervision du COCVA, en particulier en ce qui concerne la gouvernance, l'efficacité du COCVA et l'efficacité de ses campagnes de conscientisation des consommatrices et consommateurs. Les représentantes et représentants du Ministère ont expliqué comment ce dernier collaborait avec le COCVA pour examiner attentivement toutes les recommandations de la vérificatrice et élaborer des plans d'action pour les mettre en œuvre.

Parmi les mesures que le Ministère a prises pour améliorer la gouvernance dans le secteur des organismes d'application, mentionnons la *Loi de 2020 visant à rétablir la confiance chez les consommateurs*, qui a modifié plusieurs lois régissant les organismes d'application afin de renforcer les exigences de supervision, de gouvernance et de transparence. Le Ministère a affirmé qu'il était déterminé à actualiser l'accord d'application entre le ministre et le COCVA dans le but d'améliorer les mesures de rendement et de renforcer les exigences de responsabilisation et de transparence.

Les représentantes et représentants du COCVA ont expliqué que ce dernier est en pleine transformation organisationnelle et qu'il avait soumis un plan d'action interne au ministre, qui a également été mis en ligne sur le site Web public de l'organisme, où il sera mis à jour tous les trois mois. Ce plan stratégique repose sur quatre piliers : la protection des consommatrices et consommateurs, le professionnalisme des demandeurs, la concertation avec les intervenants et l'efficacité organisationnelle.

Le Ministère a élaboré un plan de mise en œuvre des recommandations qu'a formulées la vérificatrice à son intention, et il rédige actuellement des

propositions qui seront soumises au gouvernement en 2023, notamment des propositions législatives et réglementaires. Il faudra pour cela mener des recherches et des consultations avec le COCVA, le secteur et le public.

Enregistrement des commerçants de véhicules automobiles

La vérificatrice a indiqué que 85 % des demandes d'enregistrement présentées au COCVA qu'elle avait passées en revue ne témoignaient pas d'une pleine analyse de la suffisance des fonds des commerçants de véhicules automobiles pour l'ouverture et l'exploitation d'un commerce. Le Comité a appris qu'en réponse aux recommandations de la vérificatrice, le COCVA réévaluerait le processus de demande et mettrait au point des directives pour déterminer si les nouveaux commerçants disposent de fonds suffisants pour exploiter leur entreprise. Les nouveaux commerçants devront également présenter un plan d'affaires.

La vérificatrice a également signalé que de 2016 à 2020, le COCVA a versé environ 2,4 millions de dollars en réclamations de son Fonds d'indemnisation pour 60 commerçants de véhicules automobiles ayant dérogé à leurs obligations prévues par la loi et causé des pertes financières aux consommatrices et consommateurs. Le COCVA n'a recouvré qu'une somme d'environ 520 000 \$ auprès de certains de ces commerçants.

Le Comité a demandé quelles étaient les recertifications et la formation continue offertes aux commerçants de véhicules automobiles. Les représentantes et représentants du COCVA ont expliqué qu'il existe deux types de programmes. Le premier, en cours depuis septembre 2021, vise la mise à niveau des commerçants de véhicules automobiles dont l'enregistrement date d'avant l'entrée en vigueur du niveau de certification actuellement exigé. L'autre type de programme en est un de perfectionnement professionnel continu. Le Ministère a assuré qu'il mènerait des recherches, engagerait des consultations avec le COCVA, le secteur et le public et élaborerait une proposition à l'intention du gouvernement concernant les exigences obligatoires en matière de formation continue pour les commerçants et les vendeuses et vendeurs de véhicules automobiles.

Recommandations du Comité

Le Comité permanent des comptes publics recommande :

- 1. Que le Conseil ontarien du commerce des véhicules automobiles :**
 - a) exige de chaque commerçant de véhicules automobiles une lettre de crédit au stade de l'enregistrement, et une lettre de crédit mise à jour s'il y a lieu, ces lettres de crédit devant être détenues par le Conseil après la fermeture des commerces;**
 - b) veille à ce que les effectifs soient suffisants pour gérer une charge de travail accrue;**
- 2. Que le ministère des Services au public et aux entreprises collabore avec le Conseil ontarien du commerce des véhicules automobiles**

pour mettre en œuvre des exigences obligatoires en matière de formation continue pour les commerçants et les vendeuses et vendeurs de véhicules automobiles afin de veiller à ce qu'ils soient au courant des modifications législatives et réglementaires pertinentes.

Inspections des commerçants de véhicules automobiles

Le Comité a demandé au COCVA quelle était sa réponse à la conclusion de la vérificatrice selon laquelle il n'atteignait pas ses objectifs d'inspection. Plus précisément, le COCVA n'est pas parvenu à inspecter 40 % des commerçants de véhicules automobiles dans son propre délai cible de trois ans, et les inspections de suivi sont rarement effectuées. Le Comité a appris que le COCVA avait entrepris en 2021 une mise à jour de son processus d'inspection fondé sur les risques dans le but de se concentrer sur le risque le plus élevé pour les consommatrices et consommateurs et d'assurer une allocation appropriée des ressources.

Le Comité a également demandé comment le COCVA réagissait lorsqu'une enquêteuse ou un enquêteur révèle des infractions concernant l'état des véhicules automobiles qui pourraient poser d'importants problèmes de sécurité. Le COCVA a convenu que ces divulgations de la part des commerçants de véhicules automobiles sont essentielles au maintien de la confiance des consommatrices et consommateurs et qu'elles doivent être faites.

Par ailleurs, les représentantes et représentants du COCVA ont rapporté au Comité qu'en 2020 et 2021, le COCVA avait commencé à tester un programme interne d'« évaluations mystères » (qui permet de surveiller la conformité aux exigences en matière de publicité des prix forfaitaires et de divulgation énoncées dans la législation), constatant que ce programme était plus efficace que l'utilisation de groupes de consommateurs tiers.

Recommandations du Comité

Le Comité permanent des comptes publics recommande :

- 3. Que le Conseil ontarien du commerce des véhicules automobiles :**
 - a) conçoive un cadre de risque et attribue une fréquence d'inspection à chaque niveau de risque;**
 - b) détermine le niveau de risque des commerçants de véhicules automobiles et leur attribue une fréquence d'inspection en conséquence;**
 - c) mette en place des systèmes afin que chaque commerçant fasse l'objet d'une inspection en fonction de son niveau de risque;**
 - d) analyse la charge de travail des inspectrices et inspecteurs et veille à ce qu'il dispose d'effectifs suffisants pour réaliser et mener à bien en temps voulu les inspections annuelles attribuées;**

- e) **mette en place un processus d'examen régulier des inspections menées par ses inspecteurs pour s'assurer qu'elles sont exécutées avec cohérence;**
- f) **voie à ce que les commerçants de véhicules automobiles divulguent les infractions concernant l'état des véhicules automobiles qui pourraient poser d'importants problèmes de sécurité;**
- g) **utilise un programme interne d'« évaluations mystères » pour surveiller la conformité aux exigences en matière de publicité des prix forfaitaires et de divulgation énoncées dans la législation et assure des interventions cohérentes lorsque des problèmes de conformité sont relevés.**

Longues enquêtes et peu de mesures d'application de la loi

La vérificatrice a indiqué qu'il n'existe aucun processus pour vérifier si les enquêteuses et enquêteurs mènent leurs enquêtes en temps voulu ou prennent des mesures appropriées en fonction des résultats de leurs enquêtes. De plus, il n'y a pas de critères ou de directives quant à la durée convenable des divers types d'enquêtes ou au pourcentage d'enquêtes pouvant entraîner des mesures d'application de la loi.

L'audit a révélé que le COCVA n'avait pris aucune mesure d'application de la loi envers le commerçant dans 67 % des enquêtes menées de 2016 à 2020. En outre, les enquêteuses et enquêteurs du COCVA ne reçoivent aucune directive quant au stade auquel il convient d'acheminer les cas au comité de discipline du COCVA. Les cas sont rarement renvoyés au comité de discipline, même si une telle mesure d'application de la loi serait beaucoup plus rapide et moins coûteuse que de déposer des accusations ou d'intenter des poursuites devant les tribunaux provinciaux.

Le Comité a demandé quelles mesures le COCVA prendrait en réponse à la conclusion de la vérificatrice selon laquelle les enquêtes du COCVA sont trop longues et aboutissent rarement à un règlement se traduisant par la juste indemnisation de la consommatrice ou du consommateur. Les représentantes et représentants du COCVA ont expliqué que les mesures en cours comprennent un examen approfondi de ses processus, l'embauche d'inspectrices, d'inspecteurs, d'enquêteuses et d'enquêteurs supplémentaires, et la restructuration de toute sa division d'application de la loi, dont les services des inspections, des enquêtes et du soutien aux commerçants.

Recommandations du Comité

Le Comité permanent des comptes publics recommande :

- 4. **Que le Conseil ontarien du commerce des véhicules automobiles (COCVA) :**
 - a) **mette en place des critères ou des directives quant aux mesures d'application de la loi et à l'achèvement en temps voulu des enquêtes;**

- b) **mette en place un processus pour vérifier si les enquêteuses et enquêteurs mènent leurs enquêtes en temps voulu et prennent des mesures appropriées en fonction des résultats de leurs enquêtes;**
- c) **élabore des directives quant au stade où les enquêteuses et enquêteurs du COCVA doivent renvoyer les cas au comité de discipline du COCVA.**

Processus de règlement des litiges et Fonds d'indemnisation

La responsabilité réglementaire du COCVA consiste notamment à enquêter sur les commerçants non enregistrés de véhicules automobiles qui exercent leurs activités illégalement et à porter des accusations contre eux. Cependant, les consommatrices et consommateurs qui achètent un véhicule de ces commerçants illégaux et subissent une perte financière n'ont pas le droit, en vertu de la *Loi de 2002 sur le commerce des véhicules automobiles* et de ses règlements, de présenter une demande au Fonds d'indemnisation. La vérificatrice a fait remarquer qu'aux termes de la Loi, le COCVA ne peut légalement obliger les commerçants de véhicules automobiles à indemniser les consommatrices et consommateurs, même dans les cas où il établit que ces commerçants ont enfreint la loi.

Le Comité a demandé au Ministère s'il était envisagé de légiférer pour protéger les consommatrices et consommateurs qui achètent auprès de commerçants de véhicules automobiles non enregistrés. Le Ministère a expliqué qu'il s'était engagé à collaborer avec le COCVA pour mener des consultations sur d'éventuelles modifications réglementaires et législatives et pour présenter des recommandations au gouvernement en 2023.

Des questions ont été posées sur la façon dont le COCVA modifiera les critères du Fonds d'indemnisation afin que davantage de consommatrices et consommateurs y aient accès. Les représentantes et représentants du COCVA ont expliqué que bien que le COCVA ait un excédent, il n'y a rien dans la loi qui l'autorise à en transférer une partie au Fonds d'indemnisation. Ils ont ajouté qu'ils avaient commencé à réfléchir aux modifications qui pourraient être apportées aux critères d'accès au Fonds d'indemnisation.

Recommandations du Comité

Le Comité permanent des comptes publics recommande :

5. **Que le ministère des Services au public et aux entreprises collabore avec le Conseil ontarien du commerce des véhicules automobiles :**
 - a) **pour réévaluer les limites actuelles de la loi qui empêchent le COCVA de contraindre les commerçants de véhicules automobiles qui enfreignent la loi à dédommager les consommatrices et consommateurs, et pour déterminer les modifications réglementaires et législatives nécessaires pour remédier à ces limites;**

- b) pour donner aux consommatrices et consommateurs qui effectuent des achats auprès de commerçants de véhicules automobiles agissant illégalement les moyens de présenter une demande au Fonds d'indemnisation dans les cas où l'enquête du COCVA confirme que ces personnes ont été intentionnellement induites en erreur, les sommes ainsi versées par le Fonds d'indemnisation aux consommatrices et consommateurs devant être recouvrées auprès des commerçants en défaut par le truchement des ressources et des pouvoirs du Conseil.

6. Que le Conseil ontarien du commerce des véhicules automobiles :

- a) établisse un cadre clair assorti de critères pour déterminer le stade auquel la plainte contre un commerçant de véhicules automobiles doit être acheminée en vue de mesures d'application de la loi;
- b) veille à ce que les membres du personnel chargés du traitement des plaintes appliquent le cadre et les critères avec cohérence aux plaintes que le COCVA reçoit et pour lesquelles il joue le rôle d'arbitre, et à ce que le personnel dispose des ressources nécessaires pour s'acquitter de toutes ses responsabilités et régler les plaintes de façon performante;
- c) se penche sur les plaintes des consommatrices et consommateurs qui n'étaient pas admissibles à une réclamation au titre du Fonds d'indemnisation en vue de concevoir d'autres critères d'admissibilité au Fonds d'indemnisation et d'ainsi accroître la protection des consommatrices et consommateurs;
- d) propose au ministère des Services au public et aux entreprises d'inclure dans la législation d'autres critères d'admissibilité à l'indemnisation et de permettre au Conseil d'administration du Fonds d'indemnisation de recourir à son pouvoir discrétionnaire pour indemniser les consommatrices et consommateurs dont les réclamations se rapportent à une infraction aux lois applicables qui ne cadre pas avec un critère d'admissibilité particulier.

Conscientisation et protection des consommatrices et consommateurs

La vérificatrice a constaté que la majorité des Ontariennes et Ontariens interrogés par le COCVA ne connaissent pas le COCVA et le rôle qu'il joue. De plus, le COCVA « ne disposait pas de processus permettant de mettre en application avec cohérence la *Loi de 2002 sur le commerce des véhicules automobiles* sur le plan pratique afin de protéger le public dans ses transactions avec les commerçants de véhicules automobiles ».

Le Comité a demandé ce qui était fait pour faire connaître davantage aux consommatrices et consommateurs le COCVA ainsi que les protections et l'assistance qu'il offre. Il a appris que le COCVA avait lancé une campagne de conscientisation des consommatrices et consommateurs en septembre 2021, suivie d'un sondage sur la conscientisation des consommatrices et consommateurs, qui avait révélé que la notoriété du COCVA avait considérablement augmenté.

L'audit a révélé que certains commerçants de véhicules automobiles continuent de vendre leurs véhicules aux consommatrices et consommateurs à un prix supérieur à celui annoncé, bien que la Loi ait été modifiée il y a plus de dix ans pour empêcher cette pratique. L'exigence de publicité à prix forfaitaire demeure peu connue des consommatrices et consommateurs, ce qui a peut-être pour effet d'exacerber le défaut de conformité des commerçants de véhicules automobiles à cet égard.

De plus, toujours selon l'audit, les consommatrices et consommateurs risquent de ne pas toujours obtenir le taux d'intérêt le plus bas lorsque les modalités de financement sont établies par les commerçants, car ces derniers ne sont pas tenus de leur montrer toutes les offres de financement qu'ils reçoivent des prêteurs.

La vérificatrice a indiqué que les Ontariennes et Ontariens ne disposent pas d'un délai de réflexion lorsqu'ils achètent ou louent un véhicule auprès d'un commerçant enregistré de véhicules automobiles (soit une période suivant l'achat ou la location où la consommatrice ou le consommateur peut annuler le contrat, pour quelque motif que ce soit, et recevoir un remboursement).

Recommandations du Comité

Le Comité permanent des comptes publics recommande :

7. Que le Conseil ontarien du commerce des véhicules automobiles :

- a) prenne des mesures pour intensifier la conscientisation du public à son rôle ainsi qu'aux règles relatives à la publicité des prix forfaitaires;**
- b) prenne des mesures progressives d'application de la loi envers les commerçants de véhicules automobiles qui facturent aux consommatrices et consommateurs plus que le prix annoncé;**
- c) propose au ministère des Services au public et aux entreprises des modifications réglementaires aux termes desquelles les commerçants de véhicules automobiles seraient tenus de divulguer aux consommatrices et consommateurs toutes les possibilités de financement qu'ils ont reçues comme suites données à leur demande de crédit.**

Activités du COCVA

La vérificatrice a signalé que le COCVA avait encaissé d'importants excédents par suite de la hausse des frais de transaction de véhicules, fonds qu'il a accumulés au lieu de s'en servir pour accroître la protection des consommatrices et consommateurs. Les commerçants de véhicules automobiles rendent eux-mêmes compte du nombre de leurs transactions de véhicules au COCVA (qui se sert de ce nombre pour déterminer le montant des frais de transaction dû par chacun des commerçants au stade du renouvellement de leur enregistrement), mais le COCVA ne confirme pas l'exactitude du nombre total de transactions de véhicules dont on lui rend compte. Étant donné que le nombre de transactions de véhicules dont les commerçants de véhicules automobiles rendent compte chaque année n'est pas toujours exact, les frais versés par les commerçants de véhicules automobiles et perçus par le COCVA sont moindres que ceux réellement dus.

Le Comité a pris note de la conclusion de la vérificatrice selon laquelle l'excédent et les réserves du COCVA ont augmenté de 275 % de 2015 à 2020. Cependant, le COCVA n'est pas autorisé en vertu de la Loi à se servir de ses fonds excédentaires, au besoin, pour financer le Fonds d'indemnisation.

Le Comité a demandé quelles mesures étaient prises pour répondre à la recommandation de la vérificatrice voulant que les commerçants de véhicules automobiles soient tenus de rendre compte au Centre d'analyse des opérations et déclarations financières du Canada (CANAFE, l'organisme fédéral qui surveille le blanchiment d'argent) des transactions importantes en espèces.

Une personne représentant le Ministère a expliqué que les travaux vont bon train concernant la possibilité d'ajouter les commerçants de véhicules automobiles aux secteurs qui sont tenus de déclarer les transactions dépassant un certain seuil. Le Ministère collabore également avec le COCVA et le ministère des Transports pour faciliter le partage potentiel de données afin de déterminer dans quelle mesure les revenus sont sous-déclarés.

Recommandations du Comité

Le Comité permanent des comptes publics recommande :

8. Que le Conseil ontarien du commerce des véhicules automobiles :

- a) de concert avec le Conseil d'administration du Fonds d'indemnisation, collabore avec le ministère des Services au public et aux entreprises pour proposer des modifications législatives permettant au Conseil ontarien du commerce des véhicules automobiles de transférer des fonds excédentaires à son Fonds d'indemnisation;**
- b) collabore avec le ministère des Transports pour s'assurer que le nombre de transactions de véhicules déclaré par les commerçants de véhicules automobiles est exact;**
- c) de concert avec le ministère des Services au public et aux entreprises, collabore avec leurs homologues du gouvernement fédéral à l'instauration d'une exigence afin que les commerçants de véhicules automobiles soient tenus de**

rendre compte au Centre d'analyse des opérations et déclarations financières du Canada des transactions importantes en espèces.

Comptes rendus publics

La vérificatrice a constaté que le Conseil ontarien du commerce des véhicules automobiles a erronément rapporté que 41 % des consommatrices et consommateurs ignoraient ce qu'est un « revendeur à la sauvette » (commerçant illégal de véhicules automobiles qui se fait passer pour un vendeur privé). Le chiffre réel, d'après les sondages du COCVA, était plutôt de 65 %. L'audit a également révélé que le COCVA avait surestimé de 25 % le nombre d'inspections effectuées de 2016 à 2020. De plus, la vérificatrice a noté que la période moyenne nécessaire au traitement et à l'approbation des demandes d'enregistrement des nouveaux commerçants de véhicules automobiles s'établissait à 120 jours en 2019, un délai plus de cinq fois plus long que celui déclaré publiquement par le COCVA.

Le Comité a demandé quelles mesures le COCVA prenait pour améliorer l'exactitude des rapports destinés au public. Les représentantes et représentants du COCVA ont expliqué qu'ils suivaient les recommandations de la vérificatrice à cet égard, notamment en rendant publique l'intégralité du sondage sur la conscientisation des consommatrices et consommateurs et en mettant en relief les points à améliorer.

Recommandations du Comité

Le Comité permanent des comptes publics recommande :

- 9. Que le Conseil ontarien du commerce des véhicules automobiles fasse rapport annuellement des éléments suivants :**
 - a) les résultats complets de ses sondages auprès des consommatrices et consommateurs (en mettant en évidence les points où les résultats des sondages indiquent qu'il y a matière à amélioration);**
 - b) les inspections effectuées et les visites sur place (de façon distincte);**
 - c) le temps consacré à l'examen des demandes d'enregistrement (dont celui que les membres du personnel consacrent au suivi des renseignements oubliés).**

Gouvernance

La vérificatrice a signalé que les administrateurs du COCVA « sont en forte partie des commerçants de véhicules automobiles, bien qu'il s'agisse d'un organisme de protection des consommateurs ». De plus, le mandat des administrateurs du COCVA n'est assujéti à aucune limite : certains de ces administrateurs y siègent depuis 14 ans ou plus. L'audit a révélé que le Conseil d'administration du COCVA avait porté atteinte à l'indépendance du Conseil

d'administration du Fonds d'indemnisation en y intégrant trois de ses propres membres.

Les responsables du Ministère ont expliqué que la *Loi de 2020 visant à rétablir la confiance chez les consommateurs* avait modifié plusieurs lois régissant les organismes d'application afin de renforcer les exigences de surveillance, de gouvernance et de transparence. Le Ministère s'est engagé à collaborer avec le COCVA pour actualiser l'accord d'application entre le ministre et le COCVA, dans le but d'améliorer les mesures du rendement et de renforcer les exigences en matière de responsabilisation et de transparence.

Recommandations du Comité

Le Comité permanent des comptes publics recommande :

10. Que le Conseil ontarien du commerce des véhicules automobiles, de concert avec le ministère des Services au public et aux entreprises :

- a) **prenne des mesures pour diversifier la composition de son Conseil d'administration ou accroître la représentation des personnes ayant une expérience dans le domaine de la protection des consommatrices et consommateurs;**
- b) **fixe des limites quant à la durée du mandat des membres de son Conseil d'administration, en phase avec les pratiques exemplaires d'organismes semblables;**

11. Que le ministère des Services au public et aux entreprises renforce l'indépendance du Conseil d'administration du Fonds d'indemnisation en :

- a) **modifiant le règlement afin d'empêcher le Conseil d'administration du Conseil ontarien du commerce des véhicules automobiles de nommer ses propres membres au Conseil d'administration du Fonds d'indemnisation;**
- b) **tirant au clair les rôles et responsabilités du Conseil d'administration du Fonds d'indemnisation dans l'accord d'application conclu avec le COCVA de façon à refléter l'indépendance de son pouvoir en ce qui touche le Fonds d'indemnisation.**

Surveillance ministérielle

La vérificatrice a indiqué qu'en dépit de plusieurs plaintes importantes au sujet de la gouvernance du Conseil d'administration du COCVA, le Ministère n'a jamais entrepris d'examen pour donner suite à ces incertitudes. Selon ce que la vérificatrice a constaté, le Ministère n'a pas recueilli suffisamment de données sur le rendement auprès du COCVA pour être en mesure de vérifier si celui-ci s'acquitte fructueusement de son mandat de protection des consommatrices et consommateurs et de réglementation des commerçants et des vendeuses et vendeurs de véhicules automobiles.

Le Comité a posé des questions sur les objectifs de rendement qui servent à évaluer le rendement du COCVA en tant qu'organisme d'application. Les responsables du Ministère ont expliqué que le COCVA appliquait et publiait sur son site Web quatre grands indicateurs de rendement, et qu'en 2020, le Ministère avait mis en place un tableau de pointage détaillé proposant environ 30 indicateurs de rendement supplémentaires pour lesquels le COCVA doit faire rapport au Ministère tous les trois mois.

Le Comité a demandé des exemples de modifications législatives propres à renforcer la surveillance exercée par le Ministère sur les travaux du COCVA. Les responsables du Ministère ont expliqué que la *Loi de 2020 visant à rétablir la confiance chez les consommateurs* était conçue pour renforcer le rôle de surveillance du Ministère, notamment en lui permettant de nommer une personne à la présidence d'un organisme d'application (une nouvelle présidente a été nommée au COCVA l'année dernière). De plus, le Ministère s'est efforcé de renforcer le modèle de surveillance existant en veillant à ce qu'il y ait des interactions régulières à tous les échelons de l'organisme.

Recommandation du Comité

Le Comité permanent des comptes publics recommande :

- 12. Que le ministère des Services au public et aux entreprises révise les indicateurs de rendement qu'il emploie pour suivre l'évolution du rendement du Conseil ontarien du commerce des véhicules automobiles afin d'y intégrer des indicateurs permettant une surveillance étroite des activités du COCVA, notamment dans les domaines de l'inspection, de l'enregistrement, du traitement des plaintes des consommatrices et consommateurs, du Fonds d'indemnisation et de la conscientisation des consommatrices et consommateurs à leurs droits et aux mesures qui les protègent lorsqu'ils achètent une voiture.**

LISTE COMPLÈTE DES RECOMMANDATIONS DU COMITÉ

Le Comité permanent des comptes publics recommande :

- 1. Que le Conseil ontarien du commerce des véhicules automobiles :**
 - a) exige de chaque commerçant de véhicules automobiles une lettre de crédit au stade de l'enregistrement, et une lettre de crédit mise à jour s'il y a lieu, ces lettres de crédit devant être détenues par le Conseil après la fermeture des commerces;**
 - b) veille à ce que les effectifs soient suffisants pour gérer une charge de travail accrue.**

- 2. Que le ministère des Services au public et aux entreprises collabore avec le Conseil ontarien du commerce des véhicules automobiles pour mettre en œuvre des exigences obligatoires en matière de formation continue pour les commerçants et les vendeuses et vendeurs de véhicules automobiles afin de veiller à ce qu'ils soient au courant des modifications législatives et réglementaires pertinentes.**

- 3. Que le Conseil ontarien du commerce des véhicules automobiles :**
 - a) conçoive un cadre de risque et attribue une fréquence d'inspection à chaque niveau de risque;**
 - b) détermine le niveau de risque des commerçants de véhicules automobiles et leur attribue une fréquence d'inspection en conséquence;**
 - c) mette en place des systèmes afin que chaque commerçant fasse l'objet d'une inspection en fonction de son niveau de risque;**
 - d) analyse la charge de travail des inspectrices et inspecteurs et veille à ce qu'il dispose d'effectifs suffisants pour réaliser et mener à bien en temps voulu les inspections annuelles attribuées;**
 - e) mette en place un processus d'examen régulier des inspections menées par ses inspecteurs pour s'assurer qu'elles sont exécutées avec cohérence;**
 - f) voie à ce que les commerçants de véhicules automobiles divulguent les infractions concernant l'état des véhicules automobiles qui pourraient poser d'importants problèmes de sécurité;**
 - g) utilise un programme interne d'« évaluations mystères » pour surveiller la conformité aux exigences en matière de publicité des prix forfaitaires et de divulgation énoncées dans la**

législation et assure des interventions cohérentes lorsque des problèmes de conformité sont relevés.

4. **Que le Conseil ontarien du commerce des véhicules automobiles (COCVA) :**
 - a) mette en place des critères ou des directives quant aux mesures d'application de la loi et à l'achèvement en temps voulu des enquêtes;
 - b) mette en place un processus pour vérifier si les enquêteuses et enquêteurs mènent leurs enquêtes en temps voulu et prennent des mesures appropriées en fonction des résultats de leurs enquêtes;
 - c) élabore des directives quant au stade où les enquêteuses et enquêteurs du COCVA doivent renvoyer les cas au comité de discipline du COCVA.

5. **Que le ministère des Services au public et aux entreprises collabore avec le Conseil ontarien du commerce des véhicules automobiles :**
 - a) Pour réévaluer les limites actuelles de la loi qui l'empêchent de contraindre les commerçants de véhicules automobiles qui enfreignent la loi à dédommager les consommatrices et consommateurs, et pour déterminer les modifications réglementaires et législatives nécessaires pour remédier à ces limites;
 - b) pour donner aux consommatrices et consommateurs qui effectuent des achats auprès de commerçants de véhicules automobiles agissant illégalement les moyens de présenter une demande au Fonds d'indemnisation dans les cas où l'enquête du COCVA confirme que ces personnes ont été intentionnellement induites en erreur, les sommes ainsi versées par le Fonds d'indemnisation aux consommatrices et consommateurs devant être recouvrées auprès des commerçants en défaut par le truchement des ressources et des pouvoirs du Conseil.

6. **Que le Conseil ontarien du commerce des véhicules automobiles :**
 - a) établisse un cadre clair assorti de critères pour déterminer le stade auquel la plainte contre un commerçant de véhicules automobiles doit être acheminée en vue de mesures d'application de la loi;
 - b) veille à ce que les membres du personnel chargés du traitement des plaintes appliquent le cadre et les critères avec cohérence aux plaintes que le COCVA reçoit et pour lesquelles il joue le rôle d'arbitre, et à ce que le personnel dispose des ressources nécessaires pour s'acquitter de

toutes ses responsabilités et régler les plaintes de façon performante;

- c) se penche sur les plaintes des consommatrices et consommateurs qui n'étaient pas admissibles à une réclamation au titre du Fonds d'indemnisation en vue de concevoir d'autres critères d'admissibilité au Fonds d'indemnisation et d'ainsi accroître la protection des consommatrices et consommateurs;
- d) propose au ministère des Services au public et aux entreprises d'inclure dans la législation d'autres critères d'admissibilité à l'indemnisation et de permettre au Conseil d'administration du Fonds d'indemnisation de recourir à son pouvoir discrétionnaire pour indemniser les consommatrices et consommateurs dont les réclamations se rapportent à une infraction aux lois applicables qui ne cadre pas avec un critère d'admissibilité particulier.

7. Que le Conseil ontarien du commerce des véhicules automobiles :

- a) prenne des mesures pour intensifier la conscientisation du public à son rôle ainsi qu'aux règles relatives à la publicité des prix forfaitaires;
- b) prenne des mesures progressives d'application de la loi envers les commerçants de véhicules automobiles qui facturent aux consommatrices et consommateurs plus que le prix annoncé;
- c) propose au ministère des Services au public et aux entreprises des modifications réglementaires aux termes desquelles les commerçants de véhicules automobiles seraient tenus de divulguer aux consommatrices et consommateurs toutes les possibilités de financement qu'ils ont reçues comme suites données à leur demande de crédit.

8. Que le Conseil ontarien du commerce des véhicules automobiles :

- a) de concert avec le Conseil d'administration du Fonds d'indemnisation, collabore avec le ministère des Services au public et aux entreprises pour proposer des modifications législatives permettant au Conseil ontarien du commerce des véhicules automobiles de transférer des fonds excédentaires à son Fonds d'indemnisation;
- b) collabore avec le ministère des Transports pour s'assurer que le nombre de transactions de véhicules déclaré par les commerçants de véhicules automobiles est exact;
- c) de concert avec le ministère des Services au public et aux entreprises, collabore avec leurs homologues du

gouvernement fédéral à l'instauration d'une exigence afin que les commerçants de véhicules automobiles soient tenus de rendre compte au Centre d'analyse des opérations et déclarations financières du Canada des transactions importantes en espèces.

- 9. Que le Conseil ontarien du commerce des véhicules automobiles fasse rapport annuellement des éléments suivants :**
 - a) les résultats complets de ses sondages auprès des consommatrices et consommateurs (en mettant en évidence les points où les résultats des sondages indiquent qu'il y a matière à amélioration);**
 - b) les inspections effectuées et les visites sur place (de façon distincte);**
 - c) le temps consacré à l'examen des demandes d'enregistrement (dont celui que les membres du personnel consacrent au suivi des renseignements oubliés).**

- 10. Que le Conseil ontarien du commerce des véhicules automobiles, de concert avec le ministère des Services au public et aux entreprises :**
 - a) prenne des mesures pour diversifier la composition de son Conseil d'administration ou accroître la représentation des personnes ayant une expérience dans le domaine de la protection des consommatrices et consommateurs;**
 - b) fixe des limites quant à la durée du mandat des membres de son Conseil d'administration, en phase avec les pratiques exemplaires d'organismes semblables.**

- 11. Que le ministère des Services au public et aux entreprises renforce l'indépendance du Conseil d'administration du Fonds d'indemnisation en :**
 - a) modifiant le règlement afin d'empêcher le Conseil d'administration du Conseil ontarien du commerce des véhicules automobiles de nommer ses propres membres au Conseil d'administration du Fonds d'indemnisation;**
 - b) tirant au clair les rôles et responsabilités du Conseil d'administration du Fonds d'indemnisation dans l'accord d'application conclu avec le COCVA de façon à refléter l'indépendance de son pouvoir en ce qui touche le Fonds d'indemnisation.**

- 12. Que le ministère des Services au public et aux entreprises révise les indicateurs de rendement qu'il emploie pour suivre l'évolution du rendement du Conseil ontarien du commerce des véhicules automobiles afin d'y intégrer des indicateurs permettant une**

surveillance étroite des activités du COCVA, notamment dans les domaines de l'inspection, de l'enregistrement, du traitement des plaintes des consommatrices et consommateurs, du Fonds d'indemnisation et de la conscientisation des consommatrices et consommateurs à leurs droits et aux mesures qui les protègent lorsqu'ils achètent une voiture.