



Bureau de la vérificatrice générale de l'Ontario

Audit de l'optimisation
des ressources
Office de la sécurité
des installations
électriques



Décembre 2020

Office de la sécurité des installations électriques

1.0 Résumé

En 1999, le gouvernement de l'Ontario a mis sur pied l'Office de la sécurité des installations électriques (l'OSIE), qui a comme mandat d'améliorer la sécurité des installations électriques pour le public. En Ontario, il est illégal d'effectuer des installations électriques sans en informer l'OSIE. Seuls les entrepreneurs en électricité autorisés peuvent effectuer des installations pour le public, avec deux principales exemptions : les propriétaires peuvent effectuer des installations dans leur propre maison, et un propriétaire ou un employé peut effectuer des installations dans un établissement industriel ou une exploitation agricole.

L'OSIE est responsable de l'inspection des installations électriques pour s'assurer que :

- les installations sont conformes au Code de sécurité relatif aux installations électriques de l'Ontario;
- les sociétés de distribution locales (aussi appelées services publics, qui distribuent l'électricité des lignes de transport aux maisons et aux autres immeubles) respectent la législation en matière de sécurité;
- tous les produits électriques vendus en Ontario ont fait l'objet d'essais et d'une certification quant à leur sécurité.

L'OSIE délivre également des permis aux entrepreneurs en électricité et aux maîtres-électriciens, et enquête sur les installations électriques illégales et tente des poursuites.

L'OSIE se finance à même les frais qu'il facture pour ses inspections et ses autres services prescrits par la loi; il ne reçoit aucun financement gouvernemental. Il perçoit également des frais supplémentaires en offrant des services d'inspection, de formation en sécurité et autres qui ne relèvent pas de son mandat conféré par la loi. L'OSIE emploie environ 530 personnes et est le seul organisme d'application délégué en Ontario dont l'effectif est syndiqué.

Dans l'ensemble, nous avons constaté que la sécurité des installations électriques en Ontario s'est améliorée au cours des 10 dernières années; toutefois, l'OSIE ne fonctionne pas de façon efficace et économique. Par exemple, l'OSIE effectue de nombreuses inspections inutiles et, pendant de nombreuses années, il n'a pas adopté de technologie qui aurait pu rendre son processus d'inspection moins onéreux.

Nous avons également constaté que les activités de l'OSIE ne permettent pas d'assurer pleinement la sécurité des installations électriques pour le public. Par exemple, jusqu'à ce que nous informions l'OSIE que son système informatique (qui assure le suivi des installations électriques non sécuritaires) affichait des renseignements inexacts après avoir constaté cette situation, il ne savait pas que ses inspecteurs ne faisaient pas de suivi de milliers d'installations électriques non sécuritaires inspectées.

L'OSIE n'a pas non plus de normes d'inspection et, lorsque des inspections sont prévues, il ne détermine pas si les inspecteurs ont suffisamment de temps pour les mener à bien. Entre 2015 et 2019,

l'OSIE a perçu des frais de 17 millions de dollars pour des inspections qui n'avaient pas eu lieu, surtout parce que les inspecteurs n'avaient pas eu le temps de les effectuer.

Nous avons constaté que les publicités en ligne de services illégaux d'installation électrique et de vente illégale de produits électriques non certifiés sont répandues en Ontario, et que les enquêtes de l'OSIE dans ces domaines sont en grande partie inefficaces. Nous avons également remarqué que les installations illégales sont très répandues, ce qui peut être attribuable au moins en partie au fait qu'il est interdit aux électriciens agréés et aux maîtres-électriciens d'offrir des services d'électricité au public.

Nous avons constaté que le ministère des Services gouvernementaux et des Services aux consommateurs (le Ministère), qui est chargé de surveiller l'OSIE, ne s'est pas assuré que celui-ci s'acquitte de son mandat. Par exemple, le Ministère n'a pas confirmé que les frais imposés par l'OSIE favorisent la conformité à la sécurité des installations électriques (ce qu'ils sont censés faire en vertu de l'accord d'application conclu entre l'OSIE et le Ministère), ni établi de mesures pertinentes pour évaluer et surveiller le rendement opérationnel de l'OSIE. Il ne s'est pas non plus assuré que les services qu'offre l'OSIE en dehors de son mandat conféré par la loi ne nuisent pas à l'exécution de son mandat. En outre, l'OSIE ne respecte pas l'esprit ni l'intention des directives du gouvernement de l'Ontario en matière de gestion de ses pratiques opérationnelles (comme les frais de déplacement, de repas et d'accueil, et les directives sur l'approvisionnement).

La situation de la sécurité des installations électriques en Ontario s'est améliorée au cours des 10 dernières années. Entre 2010 et 2018, les blessures causées par l'électricité signalées aux services d'urgence ont diminué de 42 %. De même, les incendies d'origine électrique signalés au commissaire des incendies ont également affiché une tendance à la baisse de 30 %. Au cours des 10 dernières années, le nombre de décès causés par

l'électricité est demeuré relativement le même, soit environ 14 décès par année en moyenne. Plus de la moitié des décès causés par des électrocutions et par le feu sont attribuables à un contact accidentel avec des lignes électriques et à une mauvaise utilisation des appareils de cuisine.

Parmi nos principales constatations, mentionnons les suivantes :

Inefficacités opérationnelles

- **L'OSIE effectue des inspections inutiles qui ne contribuent pas à améliorer la sécurité publique.** En 2011, l'OSIE a cherché à mettre en oeuvre une approche d'inspection axée sur le risque. Une telle approche lui permettrait de se concentrer sur les installations à risque élevé et de réduire le nombre d'inspections sans compromettre la sécurité des installations électriques pour le public. Selon notre expert, de nombreuses installations simples et courantes, particulièrement celles effectuées par des entrepreneurs chevronnés, ne nécessitent pas d'inspection pour être jugées sécuritaires. Technical Safety BC, l'équivalent de l'OSIE en Colombie-Britannique, accorde la priorité aux installations à risque élevé par rapport aux installations courantes et simples depuis 15 ans. Par conséquent, il inspecte seulement 20 % des installations dont il est informé. L'OSIE n'a toutefois pas adopté cette approche en 2011 parce qu'il n'a pas réussi à négocier avec le syndicat qui représente ses inspecteurs, celui-ci n'ayant pas soutenu l'approche par crainte de pertes d'emploi.

Le 6 juillet 2020, après avoir convenu de ne pas réduire son effectif, l'OSIE a mis en oeuvre une nouvelle approche d'inspection axée sur le risque visant à réduire ses inspections de 10 %. Les inspecteurs ont toute latitude pour choisir les installations à inspecter. Toutefois, compte tenu du rendement antérieur, il y a peu d'assurance que les inspecteurs accorderont la priorité aux

inspections à risque élevé : entre 2015 et 2019, sur les 113 000 inspections d'installations simples, 45 000 n'étaient pas requises selon l'OSIE et ont nécessité des ressources et du temps qui auraient pu être consacrés à des inspections à risque élevé. Nous avons également constaté qu'avant juillet 2020, l'OSIE avait déjà réussi officieusement 11 % de ses inspections sans les avoir réellement effectuées. Essentiellement, l'OSIE ne réduit pas le nombre d'inspections pour devenir plus efficace, mais il mènera le même nombre d'inspections afin de continuer de générer suffisamment de revenus pour financer son effectif et ses activités. Les salaires et avantages sociaux servant à financer l'effectif totalisaient environ 89 millions de dollars en 2019-2020. Les inspections représentent 90 millions de dollars, soit 80 % du total des revenus de l'OSIE tirés des frais.

- **L'OSIE pourrait utiliser la technologie pour réduire le coût de son processus d'inspection.** Il est possible d'effectuer de nombreuses inspections d'installations électriques à distance en examinant des photos ou des vidéos des installations. Cela permet de réduire le temps que les inspecteurs consacrent aux déplacements et les coûts liés à l'utilisation de véhicules. Des organismes responsables de la sécurité des installations électriques de nombreuses autres administrations canadiennes, comme la Colombie-Britannique, l'Alberta, le Manitoba et les Territoires du Nord-Ouest, utilisent des photos et des vidéos pour inspecter certaines installations depuis des années, et même depuis 2010 dans certains cas. L'OSIE n'a toutefois pas adopté cette approche et a commencé à effectuer des inspections à distance seulement en avril 2020, à titre temporaire, en raison de la pandémie de COVID-19. Nous avons constaté, à l'aide des données réelles sur la distance à parcourir déclarées par tous les inspecteurs de l'OSIE pour la période de 12 mois allant d'avril 2019 à mars 2020, qu'en moyenne, les inspecteurs

passent environ 30 % (2,5 heures) de leurs 8 heures de travail quotidiennes en voiture, parcourant en moyenne 130 kilomètres entre les sites d'inspection. S'il y avait intégration des inspections à distance aux protocoles de travail quotidiens pour inspecter les installations à faible risque, le temps de déplacement en voiture pourrait être réduit, ce qui laisserait plus de temps pour les inspections en personne des installations complexes et à risque élevé et améliorerait par le fait même la sécurité des installations électriques. En outre, l'OSIE pourrait réduire considérablement le montant payé pour les quelque 310 véhicules qu'utilisent ses inspecteurs, qui s'élève actuellement à 4 millions de dollars.

- **L'OSIE pourrait économiser de 300 000 \$ à 500 000 \$ par année environ s'il respectait la politique gouvernementale de remboursement des frais de repas.**

L'OSIE permet à ses inspecteurs de demander le remboursement des frais quotidiens de repas du midi lorsqu'ils effectuent des inspections sur place. L'OSIE ne suit pas la politique de remboursement des frais de repas du gouvernement de l'Ontario, qui limite le remboursement des frais de repas du midi à 12,50 \$ (taxes et pourboires compris). Les inspecteurs sont plutôt autorisés à dépenser tout montant « raisonnable et approprié » pour le repas du midi, à leur discrétion. En 2019-2020, ils ont dépensé en moyenne 20 \$ par repas du midi, ce qui représente environ 4 800 \$ par inspecteur et un montant total de quelque 1,3 million de dollars. Plus de 80 % des 40 000 remboursements des frais de repas du midi en 2019-2020 dépassaient 12,50 \$. Nous estimons que si l'OSIE avait respecté la limite imposée par la politique de remboursement des frais de repas en 2019-2020, il aurait pu réduire ses coûts de 300 000 \$ à 500 000 \$ environ cette

année-là. Nous avons également constaté que certains inspecteurs avaient demandé le remboursement des frais de repas pour les entrepreneurs qu'ils inspectaient, et que des remboursements avaient été demandés relativement à des repas de célébration pour des groupes d'inspecteurs. À titre de comparaison, nous avons observé que les inspecteurs qui travaillent pour deux autres organismes d'application délégués ne sont pas autorisés à demander le remboursement des frais de repas du midi lorsqu'ils sont en déplacement dans la région qui leur est assignée.

- **Le Ministère a conclu que l'OSIE avait des coûts de main-d'œuvre plus élevés que les autres organismes d'application délégués.** Le Ministère sait depuis de nombreuses années que l'OSIE a les coûts opérationnels les plus élevés en raison de la taille de son effectif, mais il ne s'est pas penché sur la situation. En 2015, le Ministère a engagé un consultant pour examiner les possibilités d'économies et de gains d'efficacité dans les huit organismes d'application délégués qu'il supervisait à ce moment-là, et il a conclu que l'OSIE avait les coûts de main-d'œuvre les plus élevés. Le consultant a noté que parmi les huit organismes d'application délégués examinés en 2013, l'OSIE était celui qui déclarait le plus grand nombre d'employés à temps plein, soit 445. Même s'il percevait le montant de frais le plus important (environ 94 millions de dollars), il affichait aussi les dépenses les plus élevées, principalement en raison des salaires et des avantages sociaux qu'il verse. En nous fondant sur les plus récents états financiers disponibles, nous avons confirmé qu'en 2018-2019, l'OSIE était toujours l'organisme d'application délégué qui avait les coûts de main-d'œuvre les plus élevés, avec des dépenses de 113,8 millions de dollars (39 millions de plus que l'Office

des normes techniques et de la sécurité, qui compte environ 400 employés à temps plein et se situe au second rang, et 52,6 millions de plus que Tarion, qui compte 260 employés à temps plein et occupe le troisième rang).

Inspections

- **L'OSIE n'a pas assuré rapidement le suivi d'environ 3 500 installations jugées non sécuritaires lors de leur inspection.** Des mesures correctives sont censées être prises dès que possible à l'égard des installations jugées dangereuses lors des inspections. Les inspecteurs sont tenus d'effectuer un suivi et une vérification dans les 14 jours suivant l'inspection des installations qui présentent un risque grave d'incendie ou d'électrocution pour s'assurer que des mesures correctives ont été prises. Le délai pour les installations qui ne posent pas de risque immédiat d'incendie ou d'électrocution est de 35 jours. Nous avons informé l'OSIE que son système informatique n'affichait pas toutes les inspections censées faire l'objet d'un suivi par ses inspecteurs. Plus particulièrement, le 20 avril 2020, nous avons constaté qu'environ 3 500 inspections effectuées entre 2010 et 2019 avaient fait état d'installations non sécuritaires. Aucune d'elles n'avait fait l'objet d'un suivi dans le délai prescrit, et le suivi de 32 % des constatations d'inspection était en retard de plus de deux ans. Nous avons également constaté que l'OSIE n'effectue pas systématiquement de suivi et de vérification des installations qu'il juge dangereuses durant les inspections qui ne font pas partie de son mandat conféré par la loi.
- **L'OSIE n'a pas de listes de contrôle pour les inspections.** L'OSIE n'a pas élaboré de listes de contrôle pour ses inspections régulières et périodiques. Si l'OSIE disposait de listes de contrôle pour les inspections et les rendait publiques, les entrepreneurs

et les propriétaires pourraient mieux comprendre le processus d'inspection. Cela pourrait aider à réduire le nombre d'installations dangereuses, car les entrepreneurs et les propriétaires sauraient quels sont les éléments qu'examine un inspecteur. Notre expert a fortement appuyé l'établissement et la diffusion de telles listes de contrôle. À titre de comparaison, les inspecteurs de Technical Safety BC utilisent des listes de contrôle pour effectuer leurs inspections d'installations électriques. Ces listes de contrôle sont intégrées au système informatique utilisé par les inspecteurs pour consigner leurs inspections. En outre, Technical Safety BC rend publiques les listes de contrôle des inspections.

- **D'importantes lacunes dans la surveillance des sociétés de distribution locales (les distributeurs), relevées en 2018 par un consultant embauché par l'OSIE, n'ont pas été corrigées.** Il subsiste un certain nombre de lacunes dans la surveillance des distributeurs par l'OSIE, plus de deux ans après qu'un consultant embauché par lui eut recommandé que ces lacunes soient corrigées. Nous avons constaté que 41 % des mesures recommandées par le consultant (22 sur 54) n'avaient toujours pas été mises en oeuvre en mai 2020. Par exemple, l'OSIE n'exige pas que les distributeurs fournissent des preuves que les problèmes de non-conformité, y compris les installations de lignes électriques jugées dangereuses lors de leurs inspections, ont été réglés. Par ailleurs, il ne recueille pas systématiquement de renseignements sur les incidents graves liés à l'électricité que les distributeurs doivent lui signaler conformément au Règlement de l'Ontario 22/04 (Sécurité de la distribution d'électricité). Cela comprend une description de l'incident, sa nature, sa cause possible, la date et l'heure où il s'est produit et le moment où il a été signalé à l'OSIE.

Installations électriques illégales

- **La publicité en ligne pour des services d'électricité illégaux est répandue.** Il y a de nombreuses publicités en ligne pour des services d'électricité contre rémunération qui ne sont pas offerts par des entrepreneurs autorisés par l'OSIE. Par exemple, en 2019, 166 publicités ont été publiées en moyenne chaque jour dans la catégorie « électriciens » en Ontario. Nous avons répondu à 20 de ces publicités entre le 7 et le 14 juillet 2020 et avons demandé un prix pour l'installation d'un nouveau câblage. Les prix qui nous ont été proposés allaient de 150 \$ à 1 100 \$, le prix moyen étant de 650 \$. Nous avons constaté qu'aucun des 20 électriciens offrant des services contre rémunération n'était autorisé par l'OSIE. Chacune d'elles nous a fortement déconseillé d'aviser l'OSIE au motif que le travail à effectuer n'était pas assez important.
- **Des entrepreneurs en électricité autorisés offrent d'effectuer des installations électriques à un coût moindre si l'OSIE n'est pas avisé comme l'exige la loi.** Nous avons obtenu 20 propositions de prix additionnelles de la part d'entrepreneurs autorisés de partout en Ontario. Neuf d'entre eux nous ont proposé un prix dans le cas où l'OSIE est avisé des travaux et un autre prix dans le cas où il n'est pas avisé, en disant qu'il nous revenait de décider si l'OSIE serait avisé ou non, même si la loi stipule que les entrepreneurs doivent l'aviser de toutes les installations électriques. Le prix moyen dans le cas où l'OSIE est avisé était d'environ 200 \$ supérieur au prix moyen dans le cas où il n'est pas avisé. Trois de ces neuf entrepreneurs avaient déjà été pris en défaut par l'OSIE pour avoir effectué des installations électriques sans l'en aviser.
- **Il se peut que les propriétaires ne soient pas au courant des risques associés à**

l'exécution d'installations électriques par une personne qui n'est pas un entrepreneur en électricité autorisé. Les électriciens agréés et les maîtres-électriciens ne sont pas autorisés à effectuer eux-mêmes des installations électriques. Ils doivent travailler pour un entrepreneur en électricité autorisé qui détient une assurance et qui est inscrit auprès de la Commission de la sécurité professionnelle et de l'assurance contre les accidents du travail afin d'effectuer légalement des installations électriques. Des enquêtes menées par l'OSIE en avril 2020 ont révélé qu'au cours des cinq dernières années (de 2015 à 2020), en moyenne, environ la moitié (46 %) des propriétaires sondés chaque année ne savaient pas qu'il était illégal pour des électriciens agréés (qui ne sont pas des entrepreneurs en électricité autorisés) d'offrir des services d'installations électriques, et que seuls des entrepreneurs en électricité autorisés devraient être embauchés pour effectuer ce travail. En outre, 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'OSIE. Selon le ministère du Travail, de la Formation et du Développement des compétences, si un propriétaire engage directement une personne qui n'est pas un entrepreneur en électricité autorisé pour effectuer des installations électriques dans son domicile, il peut devenir responsable de cette personne et donc des blessures ou des dommages qui pourraient survenir pendant l'installation. Par ailleurs, si la personne embauchée n'est pas couverte par l'assurance de la Commission de la sécurité professionnelle et de l'assurance contre les accidents du travail (CSPAAT), le propriétaire peut être poursuivi par la personne blessée pour des coûts supplémentaires.

Sécurité des produits

- **Nous avons constaté que de nombreux produits électriques non sécuritaires sont disponibles à la vente en ligne.** En juillet 2020, nous avons acheté 13 produits électriques auprès d'un grand détaillant en ligne et constaté que 6 (46 %) de ces produits n'étaient pas certifiés. Cinq de ces six produits non certifiés ont échoué à un test de sécurité et ont été jugés non sécuritaires pour le public. Les Ontariens peuvent acheter des produits électriques en ligne directement auprès de fabricants partout dans le monde, et les produits peuvent être expédiés directement de l'étranger à l'adresse de l'acheteur. L'OSIE ne dispose pas d'un programme actif de surveillance de l'achat et de la vente de produits non certifiés sur des plateformes en ligne. Nous avons constaté qu'en raison du volume de produits et des déplacements transfrontaliers des produits, il est difficile pour un organisme d'application provincial comme l'OSIE d'appliquer efficacement les lois sur la sécurité des produits en Ontario.

Délivrance de permis et communication des renseignements sur la sécurité des installations électriques

- **L'OSIE ne permet pas aux appelants d'accéder facilement à l'information qui pourrait améliorer la sécurité des installations électriques.** L'OSIE reçoit fréquemment des appels de personnes qui ont des questions techniques sur la façon d'interpréter le Code de sécurité relatif aux installations électriques de l'Ontario (le Code de l'Ontario) pour s'assurer que les installations sont effectuées de façon sécuritaire. Toutefois, les employés qui prennent ces appels ne sont pas formés pour répondre à des questions techniques

et renvoient les appelants à l'information figurant sur le site Web de l'OSIE. Ils acheminent les appels aux inspecteurs seulement dans les cas où les appelants ont déjà payé pour une inspection par l'OSIE; sinon, on ne répond pas aux questions. En outre, même les appels acheminés ne reçoivent pas de réponse dans de nombreux cas : environ la moitié (50 %) des inspecteurs sondés nous ont dit qu'ils n'avaient pas le temps de répondre à ces appels.

- **La formation continue n'est pas une exigence pour la délivrance de permis aux maîtres-électriciens.** L'OSIE met à jour le Code de l'Ontario tous les trois ans, mais les électriciens de l'Ontario ne sont pas tenus de suivre une formation obligatoire pour se tenir au fait de ces changements. Cela accroît le risque que les changements apportés au Code de l'Ontario ne soient pas mis en oeuvre par inadvertance. Dans notre audit de 2003 sur la surveillance des organismes d'application délégués par le ministère des Services gouvernementaux et des Services aux consommateurs, nous avons signalé le même problème concernant l'absence d'exigence de formation continue obligatoire pour les électriciens qui travaillent en Ontario.

Conclusion globale

La situation de la sécurité des installations électriques en Ontario s'est améliorée au cours des 10 dernières années. Toutefois, l'OSIE ne s'acquitte pas efficacement de son mandat consistant à améliorer la sécurité des installations électriques pour le public et concentre ses ressources onéreuses sur l'inspection d'installations électriques moins complexes.

L'OSIE n'a pas non plus réussi à prévenir les installations électriques illégales, un problème répandu en Ontario qui est en partie attribuable à la législation actuelle qui empêche les électriciens agréés et les maîtres-électriciens d'offrir des services d'électricité au public. Par ailleurs, il n'a

pas été en mesure de remédier au problème de l'offre généralisée de produits électriques non certifiés en ligne. En conséquence, l'OSIE ne s'est pas acquitté de toutes ses responsabilités 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) visant à améliorer la sécurité des installations électriques pour le public.

Le ministère des Services gouvernementaux et des Services aux consommateurs ne s'est pas acquitté de ses responsabilités de surveillance pour s'assurer que l'OSIE mène efficacement ses activités, notamment en veillant à ce que les ressources soient affectées de façon efficiente sans compromettre la sécurité publique. En outre, le Ministère a omis de s'assurer que l'OSIE n'accorde pas la priorité aux inspections non obligatoires par rapport à ses responsabilités réglementées.

Le présent rapport contient 25 recommandations préconisant 50 mesures à prendre pour donner suite aux constatations de notre audit.

RÉPONSE GLOBALE DE L'OSIE

L'Office de la sécurité des installations électriques (OSIE) apprécie le travail effectué par le Bureau de la vérificatrice générale de l'Ontario et les possibilités d'amélioration. La contribution de l'OSIE à une solide culture de sécurité des installations électriques est soulignée dans les résultats des stratégies de réduction des méfaits élaborées au cours des 10 dernières années. Pendant cette période, le nombre d'accidents mortels liés à l'électricité a diminué au point où ils surviennent maintenant à un rythme de moins d'un sur un million, tandis que le nombre de visites à l'urgence à la suite de blessures électriques a diminué de 40 %. L'OSIE joue un rôle de chef de file dans la production du rapport sur la sécurité des installations électriques de l'Ontario, qui établit de solides mesures d'amélioration

du rendement en matière de sécurité des installations électriques et aide l'OSIE, ses partenaires en matière de sécurité et le secteur de l'électricité.

L'OSIE poursuit sa transition vers une approche moderne et axée sur les résultats en matière de surveillance réglementaire dans le cadre de ses stratégies successives de réduction des méfaits, sans augmentation des frais depuis 2016. Cette démarche se poursuit avec le lancement, plus tôt cette année, de la surveillance axée sur les risques pour les inspections afin d'améliorer la sécurité et de réduire le fardeau réglementaire tout en mettant l'accent sur les installations à risque plus élevé.

Notre plus récente stratégie d'entreprise appuie également des plans spécialisés visant à :

- renouveler notre approche en matière d'autorisation des entrepreneurs en réduisant le fardeau administratif des entrepreneurs autorisés, en accroissant la transparence et en luttant contre les exploitants illégaux;
- améliorer notre surveillance de la sécurité des produits, en tenant compte de la complexité des compétences fédérales et provinciales dans ce domaine et des défis posés par la montée en flèche des ventes de produits en ligne;
- mettre l'accent sur l'excellence, l'efficacité et la rentabilité organisationnelles;
- améliorer l'expérience de nos clients;
- tirer parti des outils numériques pour être plus efficaces.

L'OSIE apprécie le soutien et la supervision du ministère des Services gouvernementaux et des Services aux consommateurs, dans le cadre des travaux en cours et à venir avec les partenaires et les intervenants en matière de sécurité pour donner suite aux recommandations du présent rapport.

RÉPONSE GLOBALE DU MINISTÈRE

Le ministère des Services gouvernementaux et des Services aux consommateurs (le Ministère) tient à remercier la vérificatrice générale et son personnel pour leur travail d'audit et leurs recommandations. Le Ministère accueille favorablement les recommandations sur le rendement de l'Office de la sécurité des installations électriques (OSIE) et les recommandations visant à renforcer les activités de l'OSIE et sa surveillance par le Ministère, afin que l'Ontario puisse conserver un solide bilan en matière de sécurité publique.

Le Ministère reconnaît l'importance pour l'OSIE de s'acquitter de ses responsabilités législatives d'une manière qui protège et améliore la sécurité publique.

Le Ministère prend au sérieux sa surveillance des responsabilités de l'OSIE et s'engage à examiner les domaines dans lesquels il peut améliorer ses processus de surveillance afin de donner une plus grande assurance que l'OSIE remplit son mandat en matière de sécurité publique dans l'intérêt de la population de l'Ontario.

Le Ministère collaborera avec l'OSIE ainsi qu'avec ses partenaires de l'industrie, d'autres ministères et les ordres de gouvernement indiqués dans le rapport afin de tenir compte des recommandations et des mesures à prendre, le cas échéant.

En ce qui concerne les recommandations à l'intention de l'OSIE, le Ministère demandera à l'OSIE de lui fournir un plan de mise en oeuvre décrivant les mesures précises qu'il prévoit prendre pour mettre en oeuvre chaque recommandation avec célérité et réactivité. Le Ministère surveillera et suivra de près la mise en oeuvre de chaque recommandation par l'OSIE.

Contexte

2.1 Aperçu

Aux termes de la législation ontarienne, l'Office de la sécurité des installations électriques (l'OSIE) doit être avisé de presque tous les travaux relatifs à des installations électriques avant le début des travaux ou dans les 48 heures suivant le début ceux-ci. Les travaux relatifs à des installations électriques consistent à ajouter ou à remplacer des câbles et des dispositifs électriques comme un panneau électrique. Les seules personnes autorisées à effectuer ces travaux sont :

- les entrepreneurs autorisés par l'OSIE;
- les propriétaires (mais seulement dans leur propre domicile);
- les propriétaires ou les employés (mais seulement dans leurs propres établissements industriels ou exploitations agricoles).

La législation ontarienne exige également que tous les produits électriques vendus en Ontario soient certifiés pour une utilisation sécuritaire.

En avril 1999, le gouvernement a établi l'OSIE en tant qu'organisme d'application délégué chargé de surveiller la sécurité des installations électriques pour le public. Avant l'établissement de l'OSIE, l'inspection des installations électriques était effectuée directement par Ontario Hydro. L'**annexe 1** fournit des renseignements de base sur l'évolution de la sécurité et des inspections des installations électriques en Ontario.

Les pouvoirs et le mandat de l'OSIE sont établis 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*.

En vertu de ces deux lois, l'OSIE doit :

- mettre à jour le Code de sécurité relatif aux installations électriques de l'Ontario (le Code de l'Ontario);
- délivrer des permis aux entrepreneurs en électricité et aux maîtres-électriciens;

- inspecter les installations pour s'assurer qu'elles sont conformes au Code de l'Ontario;
- mener des enquêtes et poursuivre ceux qui effectuent des installations illégales;
- superviser les sociétés de distribution locales (les distributeurs) – par exemple, Toronto Hydro – pour s'assurer qu'elles se conforment au Règlement de l'Ontario 22/04 (Sécurité de la distribution d'électricité);
- surveiller la sécurité des produits électriques vendus en Ontario.

L'OSIE est un organisme d'application délégué sans but lucratif qui ne reçoit aucun financement gouvernemental. Il est financé à même les frais qu'il facture pour le travail qu'il exécute. L'**annexe 2** présente un barème détaillé des frais. La **figure 1** fournit un aperçu des données statistiques clés relatives aux activités de l'OSIE.

L'OSIE perçoit des frais supplémentaires pour le travail qu'il accomplit en dehors de ses responsabilités en vertu des lois, notamment pour les inspections générales, la formation en sécurité des installations électriques et la certification de la sécurité des produits électriques. Il est autorisé à effectuer ces activités supplémentaires tant qu'il fait la promotion de la sécurité des installations électriques et que ce travail n'a pas d'incidence sur ses responsabilités 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*.

En 2019-2020, les revenus de l'OSIE se sont élevés à environ 113,3 millions de dollars, dont environ 20,5 millions (18 %) provenaient des activités supplémentaires qu'il effectue. Les dépenses les plus importantes de l'OSIE (96,5 millions de dollars ou environ 83 % de ses dépenses totales) sont liées aux salaires, aux avantages sociaux et aux déplacements. La **figure 2** montre les revenus par rapport aux dépenses ces cinq dernières années. L'OSIE est le seul organisme d'application délégué en Ontario comptant un effectif syndiqué, la syndicalisation étant survenue lorsque la fonction de l'OSIE faisait partie

d'Ontario Hydro. Les inspecteurs et les préposés aux services à la clientèle de l'OSIE sont représentés par le Syndicat des travailleurs et travailleuses du secteur énergétique, et tous les autres employés syndiqués sont représentés par la Society of United Professionals.

L'OSIE compte environ 530 employés. Quelque 270 membres du personnel sont des inspecteurs, et 76 sont des employés qui répondent à environ 600 000 appels et planifient approximativement 450 000 inspections chaque année. Le travail supplémentaire de l'OSIE visant à certifier la sécurité des produits électriques est exécuté par une division distincte appelée ESAFE qui compte 32 employés. L'**annexe 3** donne un aperçu de la structure organisationnelle de l'OSIE.

Le ministère des Services gouvernementaux et des Services aux consommateurs (le Ministère) est chargé de surveiller l'OSIE. En 1999, le Ministère a conclu avec l'OSIE un accord d'application (l'accord) qui énonce les responsabilités de l'OSIE et du Ministère. La dernière entente négociée a été signée en 2013.

L'**annexe 4** présente un glossaire des principaux termes utilisés dans le présent rapport.

2.2 Délivrance de permis aux maîtres-électriciens et aux entrepreneurs

Il y a deux catégories d'électriciens en Ontario : les électriciens agréés et les maîtres-électriciens. Il y a aussi des entrepreneurs en électricité autorisés (les entrepreneurs). L'OSIE délivre des permis aux maîtres-électriciens et aux entrepreneurs, mais il n'en délivre pas aux électriciens agréés et ne réglemente pas ceux-ci.

Pour devenir électricien agréé, une personne doit suivre un programme d'apprentissage et obtenir un certificat de qualification de l'Ordre des métiers de l'Ontario, un processus qui prend environ cinq ans. Les électriciens agréés travaillent habituellement dans des établissements industriels ou pour des entrepreneurs.

Pour devenir maître-électricien, une personne doit d'abord posséder au moins trois ans d'expérience à titre d'électricien agréé ou d'ingénieur travaillant pour un entrepreneur, ou encore être technicien ou technologue agréé en ingénierie travaillant pour un entrepreneur en électricité ou un technicien de lignes électriques. Une personne possédant ces qualifications doit ensuite réussir un examen administré par l'OSIE. Le permis de maître-électricien coûte 80 \$ par année, TVH en sus, et doit être renouvelé tous les cinq ans. Les maîtres-électriciens peuvent travailler pour des entrepreneurs afin de superviser le travail des électriciens agréés. Ils peuvent également devenir eux-mêmes des entrepreneurs en électricité autorisés.

Pour devenir un entrepreneur, une entreprise ou un particulier doit payer des droits de permis de 395 \$, TVH en sus, à l'OSIE. Le permis est valide pour cinq ans et doit être renouvelé, et il faut que tous les critères suivants soient satisfaits :

- avoir au moins 18 ans;
- être un maître-électricien ou employer au moins un maître-électricien désigné pour effectuer des travaux électriques au nom du demandeur;
- avoir une adresse aux fins de signification en Ontario;
- avoir souscrit une assurance de la responsabilité civile et contre les dommages matériels d'au moins 2 millions de dollars;
- être inscrit auprès de la Commission de la sécurité professionnelle et de l'assurance contre les accidents du travail (CSPAAT) s'il emploie d'autres personnes pour travailler en son nom;
- ne pas avoir omis de produire une déclaration au ministère des Finances ou à l'Agence du revenu du Canada, ou de payer une pénalité fiscale ou des intérêts;
- ne pas devoir à l'OSIE d'argent pour lequel aucune entente de paiement n'a été conclue.

Au 31 décembre 2019, il y avait environ 32 000 électriciens agréés,

14 500 maîtres-électriciens et 9 000 entrepreneurs en Ontario.

2.3 Inspections d'installations

La majeure partie des employés et des ressources de l'OSIE sont affectés à l'inspection d'installations électriques. Les inspecteurs de l'OSIE qui sont eux-mêmes des électriciens agréés ou des maîtres-électriciens effectuent trois types d'inspections : régulières (qui représentent la majorité des inspections), périodiques et générales. La **figure 3** indique le nombre d'inspections par type et par région assignée pour l'exercice 2019-2020.

2.3.1 Inspections régulières

Des inspections régulières sont effectuées en réponse aux avis que l'OSIE reçoit au sujet de nouvelles installations. Elles représentent environ 90 % de toutes les inspections effectuées par l'OSIE. Au cours des cinq dernières années, l'OSIE a reçu environ 1,8 million d'avis, soit environ 360 000 par année en moyenne. Presque tous les 1,8 million d'avis (95 %) provenaient d'entrepreneurs autorisés, tandis que les 5 % restants provenaient de propriétaires. La **figure 4** indique le nombre d'avis que l'OSIE a reçus au cours des cinq dernières années et l'endroit où les installations ont été effectuées.

Le 6 juillet 2020, pendant notre audit, l'OSIE a adopté une nouvelle approche d'inspection axée sur le risque qui s'applique à tous les avis. L'OSIE sélectionnera dorénavant les installations qu'il inspecte en fonction des neuf facteurs énumérés à la **figure 5**.

Entre sa création en 1999 et l'adoption de sa nouvelle approche, l'OSIE a suivi une politique consistant à inspecter toutes les installations dont il a été informé, à une exception près : dans le cas des entrepreneurs inscrits à un programme appelé le « programme des entrepreneurs autorisés », l'OSIE n'a inspecté qu'un échantillon d'entrepreneurs ayant fait l'objet d'un avis. Le

programme des entrepreneurs autorisés est en place depuis la création de l'OSIE en 1999. Au 1^{er} avril 2020, environ 2 340 entrepreneurs étaient inscrits à ce programme. Sur les 1,8 million d'avis que l'OSIE a reçus au cours des 5 dernières années, environ 860 000, soit un peu moins de la moitié (48 %), provenaient d'entrepreneurs autorisés. Pour participer à ce programme, un entrepreneur doit avoir de bons antécédents en matière d'installations sécuritaires et payer des frais de participation annuels allant de 127 \$ à 816 \$, selon le volume de travail.

2.3.2 Inspections périodiques

Des inspections périodiques sont offertes uniquement aux établissements industriels qui effectuent de nombreuses installations courantes, comme le déménagement ou l'installation de nouvelles machines.

Les établissements qui estiment qu'il n'est pas pratique d'informer l'OSIE chaque fois qu'un élément électrique est installé peuvent plutôt consigner toutes les installations dans un registre, payer des frais d'inspection annuels et demander que l'OSIE les inspecte périodiquement. L'OSIE visitera ensuite périodiquement (habituellement une fois par année) ces établissements et inspectera un échantillon des installations figurant dans le registre. Un établissement peut choisir de revenir à des inspections régulières en tout temps.

Au 31 mars 2020, 4 385 établissements englobant plus de 25 000 emplacements en Ontario (un établissement peut compter plus d'un emplacement) avaient été inspectés périodiquement par l'OSIE. Au cours des 5 dernières années, l'OSIE a mené environ 38 500 inspections périodiques par année.

Les frais d'inspection annuelle sont calculés en fonction du nombre d'installations consignées et de la taille et de la complexité de l'établissement. Par exemple, un établissement vaste et complexe comme Toronto Community Housing paye environ 750 000 \$ par année.

2.3.3 Inspections générales

Les lois n'exigent pas d'inspections générales. Elles peuvent être exécutées par l'OSIE sur demande, mais aussi par les entrepreneurs en électricité eux-mêmes. Les situations courantes nécessitant de telles inspections surviennent lorsque les propriétaires doivent satisfaire aux conditions de leur assurance habitation, aux codes de prévention des incendies et aux contrats de vente. L'OSIE reçoit également des demandes d'immeubles fédéraux, comme des aéroports, d'exploitations minières et d'établissements autochtones.

Les inspections générales comprennent habituellement un examen visuel du câblage, des prises et des interrupteurs électriques, particulièrement dans les bâtiments construits avant 1976, qui contiennent de vieux câbles en aluminium. Les inspecteurs retirent également les couvercles des prises de courant et des interrupteurs sélectionnés par échantillonnage pour examiner davantage le câblage électrique. L'OSIE facture 399 \$, TVH en sus, pour une telle inspection et en effectue environ 3 500 chaque année.

2.3.4 Processus d'inspection

Toutes les inspections régulières et générales sont effectuées par les mêmes inspecteurs de l'OSIE. Les inspections périodiques sont effectuées par 66 inspecteurs de l'OSIE affectés exclusivement à cette tâche. Les inspecteurs de l'OSIE sont répartis dans les bureaux régionaux de la province, et des inspections régulières et générales sont attribuées aux inspecteurs qui se trouvent le plus près des emplacements des installations en fonction du code postal. La fréquence et le calendrier des inspections périodiques sont déterminés dans le cadre d'un contrat passé avec l'établissement; les dates des inspections périodiques sont souvent fixées à l'avance.

Chaque inspecteur est responsable de gérer sa charge de travail quotidienne liée aux inspections qui lui sont confiées. Les inspecteurs ont accès

à distance au système de l'OSIE et consignent leurs inspections en mettant à jour les dossiers d'inspection à l'aide de renseignements comme la date et l'heure de l'inspection ainsi que les préoccupations relevées concernant l'installation.

La plupart des inspections régulières (80 %) prennent en moyenne environ 18 minutes et font intervenir un inspecteur qui parcourt le chantier et procède à un examen visuel pour s'assurer que l'installation est sécuritaire. La **figure 6** présente des exemples d'installations types que les inspecteurs examinent.

Une petite partie (20 %) des installations inspectées sont plus complexes, et leur inspection peut donc prendre plus de temps que la durée moyenne de 18 minutes. Par exemple, un nouvel établissement industriel de grande taille, un nouvel immeuble commercial ou une nouvelle exploitation agricole peut nécessiter l'inspection de plusieurs systèmes électriques complexes sur une très grande superficie, et exiger que l'inspecteur confirme également que l'installation a été effectuée conformément aux plans de conception technique préapprouvés.

2.3.5 Installations non sécuritaires

Lorsqu'une installation non sécuritaire est repérée pendant une inspection, l'OSIE émet un avis demandant que des mesures correctives soient prises pour remédier à la situation. L'avis décrit ce qui ne va pas avec l'installation et les mesures qui doivent être prises pour régler le problème. Tous les problèmes relatifs à des installations doivent être réglés dès que possible. Les inspecteurs ont le pouvoir d'obliger les distributeurs à couper l'alimentation électrique sur-le-champ si une installation présente un risque immédiat d'incendie ou d'électrocution. Selon la politique de l'OSIE, les inspecteurs sont également tenus de faire un suivi et de vérifier dans un délai de 14 jours si le problème relatif à l'installation a été réglé. La période de suivi peut être prolongée jusqu'à 35 jours si le risque d'incendie ou d'électrocution ne

constitue pas un danger immédiat pour la sécurité. L'inspection est réussie et un certificat d'inspection est délivré lorsque l'inspecteur confirme que le problème a été réglé.

2.4 Surveillance des distributeurs d'électricité

Les distributeurs d'électricité fournissent de l'électricité provenant des lignes de transport aux maisons et aux bâtiments commerciaux et industriels. En décembre 2019, il y avait 62 distributeurs (par exemple, Toronto Hydro) en Ontario. L'OSIE doit s'assurer que les distributeurs se conforment au Règlement de l'Ontario 22/04 (Sécurité de la distribution d'électricité). Ce règlement décrit comment les distributeurs doivent installer et entretenir en toute sécurité leur équipement électrique, comme les lignes aériennes d'électricité et les transformateurs. Pour s'assurer de la conformité des distributeurs, l'OSIE :

- inspecte périodiquement (au moins une fois par année) chaque distributeur (les distributeurs de taille importante sont inspectés deux ou trois fois par année); l'OSIE effectue environ 400 inspections de ce type par année;
- obtient de chaque distributeur un rapport d'audit annuel confirmant sa conformité au Règlement de l'Ontario 22/04 (Sécurité de la distribution d'électricité);
- obtient de chaque distributeur une déclaration de conformité selon laquelle :
- tous les incidents graves liés à l'électricité lui ont été signalés dans un délai de 48 heures;
- toutes les lignes électriques inutilisées ont été débranchées;
- tout changement de propriétaire lui a été signalé;
- l'approbation d'un ingénieur a été obtenue en cas de dérogation au règlement lors de l'installation de nouveaux équipements ou de nouvelles lignes électriques;

- des distances sécuritaires entre les bâtiments et les lignes électriques ont été maintenues.

En 2019, les frais de surveillance des distributeurs imposés par l'OSIE allaient de 1 100 \$ à 781 473 \$, selon le nombre de clients servis par chaque distributeur.

2.5 Enquêtes et poursuites

L'OSIE s'appuie principalement sur les dénonciations effectuées par le public et les signalements de ses propres inspecteurs pour repérer les installations illégales et enquêter sur celles-ci (lorsque l'OSIE n'a pas été avisé ou que l'installateur n'était pas titulaire d'un permis et n'était donc pas autorisé, dans le cas où il n'était pas le propriétaire de l'immeuble). Ces services sont fournis par 14 enquêteurs que l'OSIE désigne en tant qu'agents des infractions provinciales. Les agents peuvent lancer des mandats de perquisition et exiger la production de preuves pour poursuivre les personnes responsables d'installations illégales. Les contrevenants qui en sont à leur première infraction reçoivent habituellement des lettres d'avertissement. L'OSIE peut également suspendre le permis d'un entrepreneur ou poursuivre les contrevenants devant un tribunal provincial. Les personnes reconnues coupables par un tribunal provincial s'exposent à une peine d'emprisonnement pouvant aller jusqu'à un an, et à des amendes maximales de 50 000 \$ pour un particulier et de 1 million de dollars pour une société. Il n'y a pas d'amende minimale. Les amendes sont fixées et perçues par les tribunaux provinciaux.

Depuis 2015, l'OSIE a poursuivi avec succès 17 entrepreneurs en électricité, ce qui s'est soldé par des amendes totalisant 517 000 \$.

2.6 Surveillance de la sécurité des produits électriques

Il incombe à l'OSIE de s'assurer que tous les produits électriques utilisés ou vendus en Ontario sont soumis à des essais pour s'assurer

de leur sécurité et sont certifiés par un organisme de certification agréé. On compte environ 35 organismes de ce genre au Canada; ils sont supervisés par le Conseil canadien des normes, un organisme fédéral chargé d'élaborer des normes nationales de sécurité pour les produits. Pour indiquer qu'un produit est certifié, une étiquette émise par l'un des 35 organismes de certification doit être apposée sur le produit et sur son emballage. La **figure 7** montre un exemple d'étiquette de certification apposée sur un produit électrique certifié.

Si un fabricant ou un vendeur distribue des produits électriques non certifiés en Ontario, l'OSIE enverra une lettre décrivant les mesures à prendre pour se conformer au Règlement de l'Ontario 438/07 (Sécurité des produits). L'OSIE peut procéder à un rappel de produits électriques commerciaux et industriels et a conclu une entente avec Santé Canada pour signaler les incidents liés à des produits électriques de consommation. Santé Canada peut coordonner un rappel national de produits électriques de consommation au besoin. Si une entreprise ne se conforme pas au Règlement 438/07 sur la sécurité des produits, l'OSIE peut intenter une poursuite devant un tribunal provincial, et l'entreprise s'expose alors à des amendes pouvant atteindre 1 million de dollars.

2.7 Travaux supplémentaires

Outre les inspections générales, l'OSIE offre deux autres services qui, bien que connexes, dépassent les responsabilités dont il doit s'acquitter aux termes des lois :

- Il vérifie la sécurité des produits électriques et certifie ceux-ci, ce qui comprend l'équipement commercial et industriel spécialisé qui est souvent produit en petites quantités. En 2019-2020, l'OSIE a certifié environ 87 000 produits, pour lesquels il a perçu des frais totalisant 12 millions de dollars.
- Il offre une formation en sécurité des installations électriques qui englobe des sujets

comme le Code de l'Ontario et la sécurité des lignes électriques, ainsi qu'un cours de préparation à l'examen de maître-électricien. Globalement, ces activités de formation ont généré des revenus d'environ 2,2 millions de dollars en 2019-2020.

2.8 Sécurité des installations électriques et signalement des incidents

Le Code de l'Ontario exige que tous les incidents graves liés à la sécurité des installations électriques soient signalés à l'OSIE dans les 48 heures suivant l'incident. L'OSIE envoie des inspecteurs sur les lieux où se sont produits des incidents de sécurité relatifs à des installations électriques qui pourraient avoir causé un décès, une blessure grave ou des dommages importants à la propriété. Des inspecteurs sont également affectés sur demande au Bureau du commissaire des incendies ou au ministère du Travail, de la Formation et du Développement des compétences.

Chaque année, l'OSIE obtient et regroupe des statistiques sur les décès, les blessures et les incidents liés à l'électricité de la Commission de la sécurité professionnelle et de l'assurance contre les accidents du travail (CSPAAT), du Bureau du commissaire des incendies et du Bureau du coroner en chef, et publie cette information dans son rapport annuel sur la sécurité des installations électriques de l'Ontario.

Le nombre de blessures et de décès liés à l'électricité et aux lignes électriques en Ontario était à peu près le même en 2019 qu'en 2010, s'établissant en moyenne à environ 14 par année. Au cours de cette période, il y a eu 135 décès liés à l'électricité en Ontario, dont 52 étaient dus à des électrocutions et 83 étaient dus à des incendies d'origine électrique. Plus de la moitié des électrocutions ont été causées par un contact accidentel avec des lignes électriques, et la moitié des décès liés au feu ont été le résultat

d'une mauvaise utilisation d'appareils de cuisine, particulièrement des brûleurs de cuisinière.

Le nombre de blessures causées par l'électricité déclarées par les services d'urgence de l'Ontario a diminué de 42 %, passant de 1 734 en 2010 à 999 en 2018. La **figure 8** indique le nombre de décès et de blessures causés par l'électricité signalés par les services d'urgence au cours des 10 dernières années. De même, les incendies d'origine électrique signalés par le commissaire des incendies ont également diminué de 30 %, passant de 2 296 en 2009 à 1 626 en 2018, comme le montre la **figure 9**. Enfin, depuis 2010, la CSPAAT a reçu en moyenne environ 74 demandes d'indemnisation par année pour des blessures causées par l'électricité en milieu de travail. Les demandes d'indemnisation présentées à la CSPAAT pour des blessures causées par l'électricité sont présentées à la **figure 10**.

3.0 Objectif et étendue de l'audit

Notre audit visait à déterminer si l'Office de la sécurité des installations électriques (l'OSIE) avait mis en place des processus et des systèmes efficaces pour :

- entreprendre des activités liées à la sécurité, notamment des inspections, la délivrance de permis, des enquêtes, des mesures d'application de la loi et l'approbation de produits, conformément à la partie VIII de la *Loi de 1998 sur l'électricité* (la Loi) et à son règlement d'application et de manière à protéger la sécurité des Ontariens;
- déployer ses ressources de manière efficace et efficiente pour mener à bien ses activités liées à la sécurité des installations électriques;
- mesurer et déclarer publiquement l'efficacité des activités qu'il entreprend pour protéger la sécurité des Ontariens.

Notre audit avait également pour objectif de déterminer si le ministère des Services

gouvernementaux et des Services aux consommateurs (le Ministère) avait mis en place des processus efficaces pour surveiller l'OSIE et confirmer que celui-ci s'acquitte efficacement de ses responsabilités liées à la protection de la sécurité des Ontariens.

Avant d'entreprendre nos travaux, nous avons déterminé les critères d'audit que nous utiliserions pour atteindre l'objectif de notre audit. Ces critères sont fondés notamment sur un examen des lois, des politiques et des procédures applicables. La haute direction de l'OSIE et celle du ministère des Services gouvernementaux et des Services aux consommateurs ont examiné et accepté notre objectif et les critères connexes, qui sont énumérés à l'**annexe 5**.

Notre audit a été effectué à l'OSIE et porte sur la période allant de 2014 à juin 2020. Toutefois, dans certains cas, nous avons analysé des données remontant à 10 ans. Notre audit portait sur les six principaux secteurs de responsabilité de l'OSIE :

- mettre à jour le Code de sécurité relatif aux installations électriques de l'Ontario (le Code de l'Ontario);
- délivrer des permis aux entrepreneurs en électricité et aux maîtres-électriciens;
- inspecter les installations pour s'assurer qu'elles sont conformes au Code de l'Ontario;
- mener des enquêtes et tenter des poursuites contre ceux qui effectuent des installations illégales (dans les cas où l'installateur n'a pas avisé l'OSIE ou n'était pas titulaire d'un permis s'il n'était pas propriétaire de l'immeuble);
- superviser les distributeurs – par exemple, Toronto Hydro – pour s'assurer qu'ils se conforment au Règlement de l'Ontario 22/04 (Sécurité de la distribution d'électricité);
- surveiller la sécurité des produits électriques vendus en Ontario.

Notre audit a également porté sur les travaux supplémentaires exécutés par l'OSIE, c'est-à-dire les inspections générales, les activités de formation et la certification des produits électriques.

Dans le cadre de nos travaux, nous avons interviewé des membres du personnel de l'OSIE qui inspectent les installations, délivrent des permis aux entrepreneurs en électricité et aux maîtres-électriciens, font enquête sur les incidents liés à l'électricité, inspectent les distributeurs et intentent des poursuites relatives aux installations illégales. Nous avons également interviewé des membres de la haute direction, des inspecteurs, des représentants du service à la clientèle et l'agent de sécurité publique en chef.

Nous avons recueilli des renseignements auprès d'employés clés du Ministère qui interagissent régulièrement avec l'OSIE pour évaluer les processus mis en place par le Ministère pour surveiller la mesure dans laquelle l'OSIE s'acquitte du mandat qui lui est conféré par la loi.

Durant la pandémie de COVID-19, l'OSIE nous a fourni un accès à distance à ses systèmes de TI, que nous avons utilisés pour consulter les dossiers d'inspection et pour analyser les données. Nous avons examiné des documents, notamment les lois en vigueur portant sur la sécurité, les politiques et procédures internes, les procès-verbaux des réunions du conseil d'administration, les communications consignées avec le Ministère et les rapports d'inspection. Pour observer la façon dont l'OSIE effectue ses inspections, en février et en mars 2020, avant l'éclosion de COVID-19, nous avons accompagné des inspecteurs de l'OSIE lors de l'inspection de 60 sites où des travaux d'électricité avaient été effectués.

Nous avons évalué la taille et le coût de l'effectif de l'OSIE en examinant l'information sur les ressources humaines et les ententes en place avec les deux syndicats qui représentent les employés de l'OSIE. Nous avons également obtenu des renseignements de deux grands organismes d'application délégués afin de comparer leurs activités à l'OSIE.

Pour confirmer et corroborer nos observations, nous avons sondé tous les employés de l'OSIE qui traitent les appels du public et effectuent des inspections, et les taux de réponse ont été de 89 %

et de 83 %, respectivement. Les questions de notre sondage ont été examinées par un expert indépendant pour s'assurer qu'elles n'étaient pas biaisées.

Nous avons eu des discussions avec le ministère du Travail, de la Formation et du Développement des compétences, qui a collaboré avec l'Ordre des métiers de l'Ontario pour nous permettre de comprendre son rôle de surveillance des électriciens agréés qui ne sont pas autorisés par l'OSIE.

En juillet 2020, nous avons appelé 20 entrepreneurs en électricité autorisés choisis au hasard pour déterminer s'ils aviseraient l'OSIE de leurs installations électriques, comme l'exige la loi ontarienne. Nous avons également répondu à 20 annonces de personnes offrant des services électriques pour déterminer si elles étaient autorisées par l'OSIE à effectuer des installations électriques.

Nous avons communiqué avec quatre grandes sociétés d'assurance habitation, le ministère des Affaires municipales et du Logement et cinq chefs du service du bâtiment municipaux pour déterminer s'ils ont des exigences selon lesquelles les installations électriques doivent être inspectées par l'OSIE.

Dans le cadre de notre examen de la surveillance des distributeurs par l'OSIE, nous avons discuté avec l'Electricity Distributors Association pour connaître son point de vue sur l'OSIE et son efficacité.

Dans le cadre de notre examen de la supervision exercée par l'Office de la sécurité des installations électriques (OSIE) à l'égard des entrepreneurs électriciens et des maîtres électriciens, nous avons eu des discussions avec la Electrical Contractors Association of Ontario et la Ontario Electrical League afin de recueillir leur point de vue sur les activités de l'OSIE.

Nous avons eu des discussions avec les présidents des divers conseils consultatifs des intervenants de l'OSIE, soit le Conseil consultatif des consommateurs, le Conseil consultatif des entrepreneurs, le Conseil consultatif intersectoriel, le Conseil consultatif de la Electrical Contractor Registration Agency, le Comité chargé du code

provincial de l'Ontario et le Conseil consultatif des services publics.

Nous avons discuté avec Santé Canada pour comprendre son rôle et sa participation en ce qui a trait à la sécurité des produits électriques en Ontario. En juillet 2020, nous avons acheté des produits électriques en ligne pour déterminer la facilité avec laquelle le public peut accéder à des produits électriques non certifiés. Avec l'aide de l'OSIE, nous avons retenu les services d'un organisme tiers pour tester les produits électriques que nous avons achetés en ligne afin de déterminer s'ils sont sécuritaires.

Nous avons retenu les services d'un expert du secteur de l'électricité pour qu'il corrobore et confirme nos observations et qu'il examine notre rapport afin d'en vérifier l'exactitude technique. Notre expert, un inspecteur en électricité canadien agréé pour les installations et l'approbation de produits, possède plus de 20 ans d'expérience en inspection d'installations électriques. Notre expert a également inspecté les produits électriques que nous avons achetés en ligne afin de déterminer s'ils avaient été certifiés comme il se doit par un organisme de certification agréé pour la vente et l'utilisation en Ontario.

Nous avons aussi parlé à des représentants des deux syndicats qui représentent les travailleurs de l'OSIE, soit le Syndicat des travailleurs et travailleuses du secteur énergétique et la Society of United Professionals.

Enfin, nous avons effectué des analyses comparatives afin de cerner les pratiques exemplaires et de comparer la manière dont la technologie est utilisée pour accroître l'efficacité des inspections dans d'autres administrations canadiennes, notamment la Colombie-Britannique, le Manitoba, la Saskatchewan, l'Alberta et les Territoires du Nord-Ouest.

Nous avons mené nos travaux et présenté les résultats de notre examen conformément aux Normes canadiennes de missions de certification – Missions d'appréciation directe publiées par le Conseil des normes d'audit et

d'assurance des Comptables professionnels agréés du Canada. Cela comprenait l'obtention d'un niveau d'assurance raisonnable.

Le Bureau de la vérificatrice générale de l'Ontario applique la Norme canadienne de contrôle qualité et, de ce fait, il maintient un système exhaustif de contrôle qualité comprenant des politiques et des consignes documentées au sujet du respect des règles de conduite professionnelle, des normes professionnelles, ainsi que des critères législatifs et réglementaires applicables.

Nous nous sommes conformés aux exigences en matière d'indépendance et d'éthique du Code de déontologie de l'Institut des comptables agréés de l'Ontario, qui est fondé sur des principes fondamentaux d'intégrité, d'objectivité, de compétence professionnelle, de diligence raisonnable, de confidentialité et de conduite professionnelle.

Incidence de la pandémie de COVID-19

L'OSIE a apporté un certain nombre de changements opérationnels en raison de la pandémie de COVID-19, qui ont coïncidé avec le moment où nous réalisons notre audit. Par exemple, en avril 2020, il a cessé d'effectuer des inspections en personne et a commencé à inspecter temporairement certaines installations à distance. L'OSIE estimait que ces changements opérationnels resteraient en place dans un avenir prévisible.

4.0 Constatations détaillées de l'audit

4.1 Inefficacités opérationnelles

4.1.1 La portée des inspections et le niveau de dotation de l'OSIE sont interdépendants

L'OSIE est autofinancé et les frais d'inspection qu'il perçoit financent la majeure partie de ses activités. Près de 80 % (90 millions de dollars) de

son revenu annuel total d'environ 113,3 millions de dollars provient des frais d'inspection. Par conséquent, il incombe à l'OSIE d'évaluer objectivement le niveau approprié d'inspections nécessaires pour qu'il s'acquitte de son mandat ainsi que le niveau de dotation connexe requis pour l'exécution des inspections.

L'approche en matière d'inspection de l'OSIE, depuis sa création, a consisté à inspecter la plupart des installations électriques dont il est informé. L'exécution de nombreuses inspections sans distinction (c'est-à-dire sans accorder la priorité aux installations à risque élevé par rapport aux installations simples et courantes) ne constitue pas une pratique exemplaire ni une utilisation efficace des ressources. Notre expert nous a informés que de nombreuses installations électriques courantes et simples, particulièrement celles effectuées par des entrepreneurs en électricité chevronnés, ne nécessitent pas une inspection pour être jugées sécuritaires. Par exemple, Technical Safety BC, un organisme de la Colombie-Britannique qui effectue des travaux comparables à ceux de l'OSIE, inspecte seulement environ 20 % des installations dont il est informé. Depuis environ 15 ans, Technical Safety BC utilise une approche d'inspection axée sur le risque pour cibler uniquement les installations à risque élevé.

En 2011, l'OSIE a tenté de mettre en oeuvre une approche d'inspection axée sur le risque qui mettrait l'accent sur les installations à risque élevé et réduirait le nombre d'inspections. L'adoption d'une approche d'inspection axée sur le risque permettrait à l'OSIE de mieux repérer les installations à risque élevé en tenant compte de plusieurs facteurs, comme le rendement antérieur de l'entrepreneur en électricité autorisé ainsi que l'emplacement et la complexité des installations. Toutefois, l'approche n'a pas été mise en oeuvre à ce moment-là parce que l'OSIE n'a pas réussi à négocier avec le syndicat qui représente ses inspecteurs, celui-ci n'ayant pas soutenu la nouvelle approche d'inspection, car il craignait qu'elle entraîne des pertes d'emplois.

En 2019, l'OSIE a convaincu le syndicat de soutenir les inspections axées sur le risque après avoir convenu de ne pas réduire le nombre de ses inspecteurs à la suite de la mise en oeuvre de la nouvelle approche d'inspection. La **figure 5** présente les neuf attributs de risque utilisés dans la nouvelle approche d'inspection axée sur le risque de l'OSIE. La nouvelle approche d'inspection a été mise en oeuvre le 6 juillet 2020 et vise à faire passer le pourcentage d'inspections des installations dont l'OSIE est avisé chaque année de 67 % à l'heure actuelle à 57 %.

Bien que l'OSIE ait pour objectif de réduire son volume d'inspections de 10 %, il s'attend toujours à générer le même niveau de revenu en raison de son engagement à maintenir un effectif de même taille. L'OSIE ne prévoit pas modifier son modèle de tarification et, par conséquent, il continuera de percevoir des frais d'inspection pour des installations électriques qu'il n'inspecte pas afin de maintenir la taille actuelle de son effectif d'inspecteurs.

Malgré l'engagement de l'OSIE de maintenir la taille de son effectif, un certain nombre d'options peuvent être envisagées pour rationaliser ses activités sans compromettre la sécurité publique et, par conséquent, pour modifier son niveau de dotation. Les conventions collectives que l'OSIE a conclues avec ses syndicats comportent des clauses qui lui permettent de gérer son effectif en cas de changement de la conjoncture économique. De plus, le Ministère a le pouvoir d'examiner le mandat de l'OSIE et d'apporter des modifications législatives ou réglementaires au besoin.

4.1.2 Pour la plupart des postes, la rémunération du personnel de l'OSIE est élevée par rapport à celle de postes semblables dans d'autres organismes d'application délégués

En 2019-2020, l'OSIE a consacré aux salaires et aux avantages sociaux environ 80 % (approximativement 89 millions de dollars) du total des frais perçus.

L'OSIE compte deux catégories d'inspecteurs : régulier et principal. Il y a 231 inspecteurs réguliers, qui gagnent un salaire annuel moyen de 116 000 \$, et 39 inspecteurs principaux, qui gagnent un salaire annuel moyen de 135 000 \$. L'OSIE emploie également 55 employés administratifs qui répondent aux appels et planifient les inspections. Ils gagnent un salaire annuel moyen de 82 000 \$.

Lorsque nous avons comparé ces salaires à ceux de postes semblables dans deux autres organismes d'application délégués, nous avons constaté que l'OSIE verse une rémunération considérablement supérieure à son personnel. Par exemple :

- Comparativement aux inspecteurs d'ascenseurs d'un organisme d'application délégué (dont le salaire annuel moyen est de 90 000 \$ par année), les inspecteurs réguliers de l'OSIE gagnent environ 30 % de plus et ses inspecteurs principaux gagnent environ 50 % de plus. Les inspecteurs possèdent une formation et une expérience de travail semblables à celles des inspecteurs de l'OSIE.
- Les employés de l'OSIE qui répondent aux appels et planifient les inspections touchent près du double des 42 000 \$ qu'un autre organisme d'application délégué verse en moyenne à son personnel pour le même travail.

Nous avons également constaté que les inspecteurs de l'OSIE reçoivent des incitatifs salariaux supplémentaires qui ne sont pas offerts aux inspecteurs comparables (voir la **figure 11**).

4.1.3 L'OSIE n'utilise pas la technologie pour améliorer l'efficacité de ses inspections

Il est possible d'effectuer de nombreuses inspections d'installations à distance en examinant des photos ou des vidéos. Toutefois, lorsque nous avons accompagné cinq inspecteurs en février et mars 2020, nous avons constaté que presque toutes les inspections étaient effectuées au moyen d'observations en personne, ce qui est beaucoup moins efficace pour les installations plus simples.

Nous avons confirmé que, jusqu'en avril 2020, l'OSIE menait surtout ses inspections en personne, ce qui a nécessité du temps de déplacement considérable des inspecteurs et entraîné des coûts importants liés aux véhicules.

Nous avons remarqué que 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). En raison de la pandémie de COVID-19, l'OSIE a commencé à inspecter les installations à distance en avril 2020. Il considère qu'il s'agit d'une mesure temporaire.

En nous fondant sur les distances parcourues réelles déclarées par tous les inspecteurs de l'OSIE, nous avons constaté qu'au cours de la période de 12 mois allant d'avril 2019 à mars 2020, les inspecteurs ont passé environ 30 % (2,5 heures) de leurs 8 heures de travail quotidiennes en voiture, parcourant en moyenne 130 kilomètres entre les sites d'inspection. Au lieu de se déplacer, les inspecteurs pourraient examiner à distance un plus grand nombre d'installations par jour. Avec l'aide de notre expert, nous avons estimé que le nombre d'inspections exécutées dans une journée, si elles étaient effectuées à distance, serait presque le double du nombre d'inspections effectuées en personne, passant d'environ 18 à environ 36 par jour par inspecteur. L'augmentation du nombre d'inspections à distance pourrait aussi se traduire par une réduction importante du montant actuel de 4 millions de dollars que l'OSIE consacre chaque année à l'utilisation des quelque 310 véhicules par ses inspecteurs.

RECOMMANDATION 1

Afin que ses ressources puissent être utilisées de façon plus efficace et efficiente en vue d'améliorer la sécurité des installations électriques pour le public, l'Office de la sécurité des installations électriques devrait :

- perfectionner et élaborer davantage sa nouvelle approche d'inspection axée sur le risque afin qu'elle entraîne une réduction du nombre d'inspections d'installations à faible risque et une augmentation du nombre d'inspections d'installations à risque élevé;
- établir une cible pour la réduction des inspections à faible risque et rendre compte publiquement de son rendement par rapport à cette cible;
- effectuer ses inspections à distance, dans la mesure du possible et sans compromettre la sécurité des installations électriques pour le public.

RÉPONSE DE L'OSIE

L'OSIE accepte cette recommandation. Nous allons :

- peaufiner davantage l'approche d'inspection fondée sur le risque afin d'affecter davantage de ressources aux installations à risque élevé et à l'économie souterraine;
- après avoir recueilli les données d'un an sur l'incidence de la nouvelle approche fondée sur le risque, établir les objectifs de rendement et en rendre compte publiquement;
- poursuivre nos efforts au sein de l'OSIE et avec nos intervenants afin d'accroître l'utilisation des inspections à distance lorsque la sécurité du public n'est pas compromise.

4.1.4 Les frais élevés facturés pour les installations de propriétaires présentent le risque que des propriétaires se dérobent aux inspections de sécurité

Selon l'entente administrative qu'il a conclue avec le Ministère, l'OSIE est censé fixer les frais de manière à ce que les coûts engagés pour assurer la sécurité des installations électriques soient entièrement recouverts et que les frais encouragent

la conformité. Nous avons toutefois constaté que l'OSIE impose 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. Les frais d'inspection facturés par l'OSIE pour ces installations sont 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. Par exemple, pour inspecter un panneau électrique installé par un entrepreneur titulaire d'un permis, l'OSIE facture 79 \$. Si l'installation a été effectuée par un propriétaire, la même inspection coûte 184 \$. La **figure 12** montre l'écart entre les frais facturés par l'OSIE aux propriétaires et ceux facturés aux entrepreneurs pour la même inspection d'installations électriques simples.

L'OSIE nous a dit que les installations effectuées par les propriétaires prennent plus de temps à inspecter, de sorte que pour recouvrer la totalité des coûts d'inspection, il doit facturer des frais plus élevés. Nous avons analysé les dossiers d'inspection de l'OSIE de 2014 à 2018 et constaté que les inspecteurs consacraient en moyenne le même temps, soit 18 minutes, à l'inspection des installations effectuées par des propriétaires et à l'inspection des installations effectuées par des entrepreneurs.

Nous avons également remarqué que cinq provinces, soit le Québec, le Nouveau-Brunswick, l'Île-du-Prince-Édouard, la Nouvelle-Écosse et Terre-Neuve-et-Labrador, interdisent aux propriétaires d'effectuer des installations électriques dans leurs domiciles.

4.1.5 Le Ministère a constaté que les coûts de main-d'oeuvre de l'OSIE étaient plus élevés que ceux d'autres organismes d'application délégués en 2015

Le Ministère sait depuis de nombreuses années que l'OSIE a des coûts opérationnels plus élevés que les organismes d'application délégués de la province qu'il supervise en raison de la taille de son effectif, mais qu'il n'a pas cherché à redresser la situation. Comme il est expliqué aux **sections 4.1.6** et **4.1.7**, le Ministère autorise l'OSIE à mener ses activités sans tenir compte des politiques d'approvisionnement gouvernementales, et l'OSIE n'est pas non plus tenu de respecter la Directive sur les frais de déplacement, de repas et d'accueil du gouvernement. Par conséquent, le Ministère n'a pas obligé l'OSIE à rendre des comptes relativement aux responsabilités qui lui incombent aux termes de l'accord d'application conclu en 2013. Selon l'accord, l'OSIE doit faire en sorte que ses politiques en matière d'approvisionnement et de frais de déplacements et de repas soient « conformes à l'esprit des plus récentes directives de la FPO ». Le manque de surveillance par le Ministère est expliqué plus en détail dans les **sections 4.1.6** et **4.9**.

En 2015, le Ministère a engagé un consultant pour qu'il examine les possibilités d'économies et de gains d'efficacité dans les huit organismes d'application délégués qu'il supervisait (l'OSIE, l'Office des normes techniques et de la sécurité [ONTS], Tarion, le Conseil ontarien de l'immobilier, le Conseil ontarien du commerce des véhicules automobiles, le Conseil de l'industrie du tourisme de l'Ontario, le Conseil des services funéraires et l'Ontario Wine Appellation Authority). Le consultant a 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 a 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.

En nous fondant sur les états financiers de l'exercice 2018-2019, nous avons constaté que l'OSIE était toujours l'organisme d'application délégué le plus onéreux, avec des dépenses de 113,8 millions de dollars (39 millions de dollars de plus que l'ONTS, qui situe au second rang des organismes les plus onéreux, et 52,6 millions de dollars de plus que Tarion, qui occupe le troisième rang).

Les entrepreneurs en électricité autorisés facturent les frais d'inspection de l'OSIE à leurs clients. Il est donc important que l'OSIE mène ses activités de façon efficace.

RECOMMANDATION 2

Afin que les ressources de l'Office de la sécurité des installations électriques (OSIE) puissent être utilisées de façon efficace et efficiente en vue d'améliorer la sécurité des installations électriques pour le public, l'OSIE devrait :

- passer 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;
- revoir le modèle de tarification dans son ensemble pour déterminer les possibilités de réduction des frais;
- déterminer et mettre en oeuvre des changements pour rationaliser ses opérations et réduire les coûts opérationnels.

RÉPONSE DE L'OSIE

L'OSIE souscrit à cette recommandation. Le modèle de tarification de l'OSIE soutient l'ensemble du système de sécurité des installations électriques. Par conséquent, l'OSIE convient d'examiner la façon d'équilibrer le recouvrement des coûts de ses activités et les frais qui offrent une valeur au public.

4.1.6 L'OSIE économiserait de 300 000 \$ à 500 000 \$ environ s'il se conformait à la politique relative au remboursement des frais de repas du gouvernement

L'OSIE permet à ses inspecteurs de demander le remboursement des frais quotidiens de repas du midi lorsqu'ils sont sur le terrain pour effectuer des inspections, peu importe le lieu où ils se rendent pour faire leur travail et la distance parcourue dans la journée. Nous avons constaté que les inspecteurs qui travaillent pour deux autres organismes d'application délégués ne sont pas autorisés à demander le remboursement des frais de repas du midi lorsqu'ils se déplacent dans la région qui leur est assignée.

L'OSIE ne respecte pas non plus la politique relative au remboursement des frais de repas du gouvernement de l'Ontario, qui prévoit des remboursements de 12,50 \$ (taxes et pourboires compris) pour les repas du midi. Les inspecteurs sont plutôt autorisés à dépenser tout montant « raisonnable et approprié » pour le repas du midi, à leur discrétion. En 2019-2020, ils ont dépensé en moyenne 20 \$ par repas du midi, ce qui représente environ 4 800 \$ par inspecteur et un montant total de quelque 1,3 million de dollars. Plus de 80 % des 40 000 remboursements des frais de repas du midi en 2019-2020 dépassaient 12,50 \$.

Nous estimons que si l'OSIE avait appliqué le plafond prévu par la politique relative au remboursement des frais de repas en 2018-2019, il aurait pu réduire ses coûts de 300 000 \$ à 500 000 \$. Nous avons également constaté que certains inspecteurs avaient demandé le remboursement des frais de repas pour les entrepreneurs qu'ils inspectaient, et que des remboursements avaient été demandés relativement à des repas de célébration pour des groupes d'inspecteurs.

RECOMMANDATION 3

Afin que ses ressources puissent être utilisées de façon plus efficace et efficiente en vue

d'améliorer la sécurité des installations électriques pour le public, et afin d'éviter tout conflit d'intérêts perçu ou réel, l'Office de la sécurité des installations électriques devrait :

- négocier avec le syndicat représentant les inspecteurs afin d'harmoniser davantage sa politique de remboursement avec la Directive sur les frais de déplacement, de repas et d'accueil du gouvernement de l'Ontario pour permettre le remboursement des frais de repas;
- fournir à ses inspecteurs des conseils supplémentaires sur les frais de repas raisonnables;
- refuser de rembourser les repas que les inspecteurs prennent avec des entrepreneurs en électricité autorisés.

RÉPONSE DE L'OSIE

L'OSIE accepte cette recommandation. La prochaine ronde de négociations aura lieu en 2023. L'OSIE collaborera avec le syndicat à l'examen des politiques de remboursement. L'OSIE assurera le suivi auprès des inspecteurs et fournira des conseils sur les frais de repas pour eux-mêmes et pour les entrepreneurs autorisés en électricité.

4.1.7 L'OSIE ne se conforme toujours pas entièrement aux politiques gouvernementales en matière d'approvisionnement six ans après que les auditeurs du Ministère ont relevé cette situation

Au cours des cinq dernières années, l'OSIE a dépensé 22,6 millions de dollars pour des services achetés à l'externe, comme les honoraires de consultation. En octobre 2014, les auditeurs internes du Ministère ont examiné la conformité de l'OSIE aux politiques en matière d'approvisionnement du secteur public de l'Ontario et ont constaté qu'il ne les respectait pas

entièrement. Près de six ans plus tard, nous avons constaté que l'OSIE :

- n'avait pas élaboré les lignes directrices requises sur la façon de gérer le recours à des consultants (par exemple, il n'y a pas de critères d'évaluation ni d'exigences de pondération spécifiques pour les propositions et les prix dans le processus de sélection des consultants);
- n'effectuait pas les évaluations du rendement requises concernant ses consultants.

RECOMMANDATION 4

Afin de démontrer et de confirmer que l'Office de la sécurité des installations électriques mène ses activités de façon économique tout en améliorant la sécurité des installations électriques pour le public, celui-ci devrait mettre en oeuvre dans les plus brefs délais les changements nécessaires pour respecter toutes les exigences de la Directive en matière d'approvisionnement du gouvernement de l'Ontario.

RÉPONSE DE L'OSIE

L'OSIE appuie cette recommandation et est en voie de mettre en oeuvre les changements nécessaires d'ici la fin du présent exercice.

4.2 Inspections

4.2.1 L'OSIE a inspecté un trop grand nombre d'installations électriques simples au lieu d'inspecter des installations plus complexes et à risque élevé

Comme nous l'expliquons dans la **section 2.3.1**, jusqu'au 6 juillet 2020, l'OSIE inspectait un peu moins de la moitié des installations pour lesquelles il recevait des avis des entrepreneurs participant au programme des entrepreneurs autorisés. Toutefois, l'OSIE ne sait pas si les inspecteurs respectent les exigences d'échantillonnage qu'il établit pour ce

programme. Nous avons effectué notre propre examen en procédant à l'analyse des 860 000 avis reçus dans le cadre de ce programme entre 2014-2015 et 2018-2019, et nous avons constaté que ces exigences n'étaient pas toujours respectées. Plus précisément, le nombre d'inspections d'installations simples ayant été effectuées dépassait le nombre d'inspections requises.

L'OSIE détermine la fréquence des inspections en fonction de la complexité de l'installation. Les installations simples, comme les systèmes de climatisation, sont inspectées une fois pour chaque tranche de 10 avis que l'OSIE reçoit du même entrepreneur. Les avis concernant des installations plus complexes, comme le câblage d'une maison entière, donnent tous lieu à une inspection. Ainsi, en fonction de la complexité de l'installation, l'OSIE devrait procéder à des inspections à une fréquence allant de 1 installation pour chaque tranche de 20 avis d'un entrepreneur (lorsqu'il s'agit d'installations simples) à 100 % des avis d'un entrepreneur (lorsqu'il s'agit d'installations complexes).

L'OSIE a classé 483 000 des 860 000 avis reçus entre 2015 et 2019 dans la catégorie des installations simples. Les inspecteurs n'étaient donc tenus d'inspecter que 14 % (68 000) de ces installations, mais ils en ont en fait inspecté 113 000. Autrement dit, les inspecteurs de l'OSIE ont effectué 45 000 inspections de plus que nécessaire. Ce faisant, on a inutilement consacré à l'inspection d'installations simples des ressources et du temps qui auraient pu être utilisés pour inspecter des installations plus complexes. La **figure 13** résume les résultats de notre analyse.

Comme il en a été question à la **section 2.3.1**, en juillet 2020, l'OSIE a mis en oeuvre une nouvelle approche axée sur le risque selon laquelle les inspecteurs disposent d'une certaine marge de manoeuvre au moment de décider s'il y a lieu d'inspecter une installation. Nous reconnaissons qu'il est important que les inspecteurs puissent exercer leur jugement pour décider si une installation doit ou non être inspectée. Toutefois,

en accordant aux inspecteurs cette latitude dans le choix des installations à inspecter, l'OSIE n'a pas atténué le risque que les inspecteurs inspectent un trop grand nombre d'installations simples et omettent d'inspecter toutes les installations complexes comme il se doit.

4.2.2 L'OSIE a délivré des certificats d'inspection à l'égard d'installations non inspectées pour lesquelles il a quand même perçu des frais d'inspection de 17 millions de dollars

En mars 2020, nous avons accompagné 5 inspecteurs de l'OSIE lors de 60 inspections pour observer leur processus d'inspection. Nous avons constaté que les inspecteurs délivraient des certificats d'inspection pour certaines installations sans visiter le site et sans effectuer d'inspection visuelle. Dans le cadre de notre examen des dossiers d'inspection pour la période comprise entre 2014-2015 et 2018-2019, nous avons observé que l'OSIE avait délivré des certificats d'inspection pour environ 133 000 installations non inspectées (soit pour 11 % des quelque 1,2 million d'installations dont il avait été avisé), mais qui nécessitaient au moins une visite sur place selon l'OSIE. L'OSIE a perçu des frais totaux d'environ 17 millions de dollars pour ces installations non visitées.

Nous avons posé des questions au sujet de cette pratique. Les inspecteurs nous ont dit qu'ils devaient délivrer des certificats à certaines installations sans se rendre sur place pour les inspecter en raison de leur lourde charge de travail quotidienne. En plus de devoir effectuer de nombreuses inspections tous les jours, les inspecteurs de l'OSIE doivent aussi accomplir d'autres tâches, comme consigner les résultats des inspections, répondre aux questions techniques des entrepreneurs et des propriétaires par téléphone, planifier leur itinéraire pour les visites sur place et se déplacer d'un site à l'autre.

RECOMMANDATION 5

Afin d'améliorer le processus d'inspection visant à assurer la sécurité des installations électriques pour le public et afin de confirmer que ses inspecteurs vérifient les installations conformément à sa nouvelle politique d'inspection axée sur le risque, l'Office de la sécurité des installations électriques devrait :

- mettre en place des contrôles pour éviter que les inspecteurs inspectent un trop grand nombre d'installations simples et un nombre insuffisant d'installations complexes;
- cesser de délivrer des certificats d'inspection pour les installations qui nécessitent une visite sur place, mais qui ne sont pas inspectées.

RÉPONSE DE L'OSIE

L'OSIE accepte cette recommandation. Nous allons :

- mettre en place des contrôles et surveiller le rendement en ce qui concerne les inspections excessives des installations selon leur cote de risque;
- à l'avenir, cesser de délivrer des certificats d'inspection et délivrer plutôt un certificat d'acceptation pour les installations non inspectées physiquement. Ce certificat indique que l'installation est assujettie au cadre de conformité au Code de sécurité relatif aux installations électriques de l'Ontario.

4.2.3 L'OSIE ne cherche pas à déterminer si les inspecteurs se voient confier un trop grand nombre d'inspections et s'ils peuvent effectivement les effectuer

Nous avons constaté qu'au moment d'établir le calendrier des inspections, l'OSIE ne cherche pas à déterminer si ses inspecteurs se voient confier un trop grand nombre d'inspections et s'ils ont le temps de les effectuer. L'OSIE planifie les inspections de façon centralisée et attribue les tâches à ses

inspecteurs en fonction du nombre de demandes d'inspection soumises à son centre d'appels. Il revient à chaque inspecteur de gérer et d'organiser sa charge de travail quotidienne. Les inspecteurs nous ont informés qu'ils annulent certaines inspections prévues les jours où trop d'inspections leur ont été attribuées. Près de 90 % (181) des 205 inspecteurs qui ont répondu à notre sondage étaient « d'accord » pour dire que leur charge de travail avait augmenté au cours des 10 dernières années.

Entre 2010-2011 et 2019-2020, le nombre moyen d'inspections attribuées chaque année à chaque inspecteur a augmenté de 15 %, passant d'environ 1 850 à 2 120 (voir la **figure 14**). Nous avons également constaté qu'en moyenne, les inspecteurs de l'OSIE ne se rendaient pas sur place pour 13 % des inspections qui leur étaient confiées. L'OSIE n'informe pas les entrepreneurs et les propriétaires qui attendent un inspecteur que leur inspection a été annulée. Il revient à l'entrepreneur ou au propriétaire de changer la date d'inspection de son installation, pour laquelle il a déjà payé.

RECOMMANDATION 6

Afin d'aider à maintenir la sécurité des installations électriques pour le public au moyen d'inspections minutieuses et uniformes des installations, l'Office de la sécurité des installations électriques devrait :

- modifier son processus d'établissement du calendrier des inspections pour s'assurer que ses inspecteurs disposent du temps nécessaire pour effectuer comme il se doit toutes les inspections qui leur sont confiées et réduire le nombre d'inspections requises reportées à la suite d'annulations;
- aviser les personnes concernées lorsque des inspections d'installations prévues sont annulées.

RÉPONSE DE L'OSIE

L'OSIE accepte cette recommandation. Nous allons :

- élaborer des outils d'établissement des horaires pour mieux harmoniser la charge de travail attribuée avec les ressources des inspecteurs;
- élaborer et mettre en oeuvre des mécanismes de communication pour signaler les inspections qui ne peuvent pas être effectuées dans les délais.

4.2.4 L'OSIE ne dispose pas de liste de contrôle pour les inspections

Nous avons constaté que même si ses inspecteurs utilisent une liste de contrôle pour les inspections générales, l'OSIE n'a pas élaboré une telle liste pour les inspections régulières et périodiques, qui représentent plus de 90 % des inspections totales. Notamment, il n'y a pas de liste de contrôle précisant comment effectuer les inspections régulières et périodiques et examiner les installations.

Notre expert nous a dit que si l'OSIE disposait de listes de contrôle pour les inspections et les rendait accessibles au public, les entrepreneurs et les propriétaires comprendraient mieux le processus d'inspection et ce que les inspecteurs examinent, ce qui les aiderait par le fait même à effectuer leurs installations de façon sécuritaire en premier lieu. Des listes de contrôle pour les inspections auraient été particulièrement utiles pendant le confinement découlant de la COVID-19, durant lequel les inspections de l'OSIE ont été effectuées à distance pour la première fois, au moyen de l'examen de photos d'installations prises par des entrepreneurs et des propriétaires. S'ils disposaient d'une liste de contrôle normalisée, les inspecteurs pourraient demander de façon plus systématique des photos des composants des installations électriques à évaluer en fonction du Code de sécurité relatif aux installations électriques de l'Ontario. Le fait de mettre ces listes de contrôle à la disposition des entrepreneurs permettrait à ceux-ci de savoir de manière plus précise quels sont les éléments

auxquels s'attardent les inspecteurs pendant l'examen d'installations.

Les inspecteurs de Technical Safety BC ont recours à des listes de contrôle pour effectuer leurs inspections d'installations électriques. Ces listes de contrôle sont intégrées au système que les inspecteurs utilisent pour consigner les résultats de leurs inspections. Technical Safety BC publie également ses listes de contrôle sur son site Web.

RECOMMANDATION 7

Afin d'assurer la sécurité des installations électriques pour le public au moyen d'inspections minutieuses et uniformes des installations, l'Office de la sécurité des installations électriques devrait :

- élaborer des normes d'inspection et des listes de contrôle le plus tôt possible;
- rendre publiques ses normes d'inspection et ses listes de contrôle;
- établir un processus de surveillance pour s'assurer que les nouvelles normes d'inspection sont respectées.

RÉPONSE DE L'OSIE

L'OSIE accepte cette recommandation. Nous allons :

- élaborer et publier des normes d'inspection et des listes de contrôle pour les installations les plus courantes, en fonction des volumes;
- établir un processus de surveillance pour s'assurer que les nouvelles normes d'inspection sont respectées.

4.2.5 L'OSIE n'a pas assuré rapidement le suivi d'environ 3 500 installations jugées dangereuses au moment de leur inspection initiale

Des mesures correctives doivent être prises dès que possible à l'égard des installations jugées dangereuses lors des inspections. Les inspecteurs sont tenus d'effectuer un suivi et une

vérification dans les 14 jours suivant l'inspection des installations qui présentent un risque grave d'incendie ou d'électrocution pour s'assurer que des mesures correctives ont été prises. Le délai est de 35 jours pour les installations qui ne posent pas de risque immédiat d'incendie ou d'électrocution, et de 12 mois pour les installations non sécuritaires repérées dans le cadre d'inspections périodiques. Les dossiers d'inspection demeurent ouverts jusqu'à ce que les inspecteurs les ferment après avoir confirmé que des mesures correctives ont été prises à l'égard de toutes les installations dangereuses.

Durant notre audit, nous nous sommes rendu compte que le système informatique de l'OSIE n'affichait pas toutes les inspections dont ses inspecteurs étaient censés assurer le suivi, et nous avons informé l'OSIE de cette situation. Plus précisément, le 20 avril 2020, notre examen de l'ensemble des 11 722 dossiers d'inspection ouverts portant sur des installations non sécuritaires a révélé que 30 % (3 449) de celles-ci n'avaient pas fait l'objet d'un suivi dans le délai prescrit.

Une analyse plus approfondie des 3 449 dossiers a montré qu'il s'agissait d'inspections périodiques pour 80 % (2 764) d'entre eux, dont 40 % (1 105) étaient ouverts (non résolus) depuis plus de 2 ans, et certains depuis 10 ans. Lorsque nous avons montré à l'OSIE que son système informatique n'indiquait pas correctement les dossiers ouverts aux fins de suivi, il a pris des mesures pour corriger la situation et a commencé à éliminer l'arriéré des dossiers ouverts.

Nous avons également appris que l'OSIE applique deux politiques distinctes relativement aux situations où les inspecteurs sont censés assurer le suivi des installations non sécuritaires repérées lors des inspections périodiques. Une politique exige un suivi dans un délai d'un an et l'autre ne précise aucun délai, laissant à chaque inspecteur le soin de décider.

RECOMMANDATION 8

Pour protéger le public contre les incendies, les électrocutions et les autres préjudices possibles causés par des installations non sécuritaires,

L'Office de la sécurité des installations électriques devrait :

- établir une politique claire sur le moment où il faut effectuer un suivi des inspections régulières et des inspections périodiques;
- mettre à l'essai ses systèmes informatiques pour s'assurer qu'ils fonctionnent correctement et qu'ils traitent et affichent de façon exacte tous les renseignements relatifs aux inspections;
- effectuer une surveillance pour s'assurer que les inspecteurs exécutent des inspections de suivi dans les délais fixés et que des mesures correctives sont prises dans les délais prescrits à l'égard des installations non sécuritaires.

RÉPONSE DE L'OSIE

L'OSIE accepte cette recommandation. Nous allons :

- établir des politiques claires sur le moment où il faut effectuer le suivi de chaque inspection régulière ou périodique;
- continuer de tester les systèmes informatiques pour vérifier le bon fonctionnement de l'information sur les inspections;
- continuer de surveiller la mesure dans laquelle les inspections de suivi respectent les délais cibles.

4.2.6 L'OSIE n'effectue pas de surveillance pour déterminer si les grandes sociétés industrielles l'avisent de leurs installations

Les grands établissements industriels qui font l'objet d'inspections périodiques peuvent revenir à des inspections régulières à leur discrétion. S'ils décident de revenir à des inspections régulières, ils doivent aviser l'OSIE de chaque installation effectuée. Nous avons constaté que l'OSIE ne vérifie pas si les sociétés qui reviennent à des inspections régulières se conforment à cette exigence. Nous

avons repéré 12 sociétés qui sont revenues aux inspections régulières et dont l'historique d'inspections périodiques révélait une tendance d'installations non sécuritaires. Nous avons comparé le nombre d'installations enregistrées avant le retour à des inspections régulières au nombre d'installations dont l'OSIE a été avisé après le changement. Il s'est avéré que 11 des 12 sociétés ont déclaré un nombre d'installations beaucoup plus faible par rapport à la période où elles faisaient l'objet d'inspections périodiques. Par exemple, une société qui, dans le passé, avait enregistré en moyenne 21 installations par année n'a informé l'OSIE d'aucune installation entre novembre 2018 (lorsqu'elle est revenue aux inspections régulières) et juillet 2020. La **figure 15** montre le nombre d'installations déclarées à l'OSIE par les sociétés lorsqu'elles faisaient l'objet d'inspections périodiques et le nombre d'installations déclarées après le retour à des inspections régulières.

En vertu de la partie VIII de la *Loi de 1998 sur l'électricité*, l'OSIE peut entrer dans tout établissement qui n'est pas utilisé comme logement privé à un moment raisonnable pour inspecter les installations électriques et déterminer si elles lui ont été signalées. Nous avons constaté que l'OSIE ne l'avait jamais fait.

RECOMMANDATION 9

Afin d'améliorer la sécurité des installations électriques pour le public, l'Office de la sécurité des installations électriques devrait vérifier que les établissements industriels qui passent des inspections périodiques à des inspections régulières l'avisent de toutes leurs installations électriques.

RÉPONSE DE L'OSIE

L'OSIE accepte cette recommandation. Nous procéderons à un examen plus rigoureux des installations industrielles qui passent des inspections périodiques aux inspections régulières de leurs installations électriques.

4.2.7 Des lacunes dans la surveillance des distributeurs d'électricité par l'OSIE relevées par le consultant de l'OSIE en 2018 n'ont pas été corrigées

Nous avons constaté qu'il restait un certain nombre de lacunes à combler dans la surveillance des distributeurs d'électricité par l'OSIE plus de deux ans après qu'un consultant embauché par lui les eut repérées.

Il incombe à l'OSIE de s'assurer que les distributeurs se conforment au Règlement de l'Ontario 22/04 (Sécurité de la distribution d'électricité). Pour ce faire, l'OSIE inspecte périodiquement chaque distributeur et obtient de celui-ci l'assurance et la confirmation qu'il s'est conformé au règlement. L'OSIE obtient également une déclaration de conformité de chaque distributeur confirmant que :

- tous les incidents graves liés à l'électricité lui ont été signalés dans un délai de 48 heures;
- toutes les lignes électriques inutilisées ont été débranchées;
- tout changement de propriétaire lui a été signalé;
- l'approbation d'un ingénieur a été obtenue en cas de dérogation au règlement lors de l'installation de nouveaux équipements ou de nouvelles lignes électriques;
- des distances sécuritaires ont été maintenues entre les bâtiments et les lignes électriques.

En novembre 2017, l'OSIE a versé 26 000 \$ à un consultant externe afin qu'il examine sa surveillance des distributeurs pour la période allant de 2012 à 2016. Le consultant a achevé l'examen en juin 2018 et a fourni à l'OSIE 76 suggestions précises sur la façon de corriger les lacunes constatées dans le processus de surveillance. Neuf mois plus tard, en mars 2019, l'OSIE a versé 34 000 \$ à un autre consultant pour qu'il examine les 76 mesures à prendre, qui ont été regroupées en 54 mesures, et qu'il établisse leur ordre de priorité. En mai 2020, nous avons examiné les progrès réalisés par l'OSIE dans la mise en oeuvre des 54 mesures et constaté que 22 d'entre elles (41 %)

n'avaient pas encore été mises en oeuvre, ce qui comprend les éléments suivants :

- L'OSIE n'exige pas que les distributeurs fournissent des preuves que des mesures correctives ont été prises à l'égard des cas de non-conformité, y compris les installations dangereuses repérées lors des inspections.
- L'OSIE ne recueille pas systématiquement de renseignements sur les incidents graves liés à l'électricité que les distributeurs doivent lui signaler à la LNE dans un délai de 48 heures. Des renseignements comme la description de l'incident, sa nature, sa cause possible, la date et l'heure auxquelles il est survenu et le moment où il a été signalé à l'OSIE ne sont pas recueillis et consignés.
- La déclaration annuelle de conformité reçue par l'OSIE n'était pas toujours signée par la personne compétente ayant le pouvoir de signature requis.

Comme nous le mentionnons dans la **section 4.2.4**, l'OSIE n'a pas non plus de normes d'inspection et certaines des inspections sont mal documentées, comme le consultant l'a également constaté.

RECOMMANDATION 10

Afin d'améliorer la sécurité des installations électriques pour le public, l'Office de la sécurité des installations électriques devrait rapidement mettre en oeuvre toutes les mesures concernant sa surveillance des sociétés de distribution locales que les consultants ont proposées à l'issue de leurs examens et qui n'ont pas encore été mises en oeuvre.

RÉPONSE DE L'OSIE

L'OSIE souscrit à cette recommandation et dispose d'un plan de mesures correctives qui établit l'ordre de priorité des constatations de l'examen. Tous les points prioritaires ont déjà été traités. L'ATU continuera de traiter les autres points qui n'ont pas encore été mis en oeuvre.

4.3 Inspections non obligatoires

4.3.1 L'OSIE accorde la priorité aux inspections non obligatoires plutôt qu'à ses responsabilités réglementaires

Les inspections générales consistent en des inspections visuelles de l'ensemble du câblage électrique d'une résidence et sont souvent demandées par les propriétaires pour satisfaire aux conditions de leur assurance habitation, aux codes de prévention des incendies et aux contrats de vente de propriété. Les inspections générales peuvent être effectuées par tout entrepreneur titulaire d'un permis, et l'OSIE n'est pas tenu, aux termes de ses responsabilités réglementaires, d'exécuter de telles inspections. Nous avons constaté que le calendrier de l'OSIE favorise les inspections générales plutôt que les inspections régulières dont il est responsable en vertu de la loi.

Les inspections régulières et générales sont effectuées par les mêmes inspecteurs de l'OSIE. L'OSIE garantit l'heure à laquelle seront effectuées les inspections générales. Or, pour les inspections régulières, aucune heure précise n'est fournie au propriétaire ou à l'entrepreneur, et l'inspecteur peut se présenter n'importe quand entre 8 h et 16 h à la date prévue. Nous avons constaté que dans d'autres administrations canadiennes, comme la Colombie-Britannique, le Nouveau-Brunswick et la Saskatchewan, les inspections régulières sont prévues à une heure précise; le Manitoba offre quant à lui une fenêtre de deux à quatre heures. Comme il est mentionné à la **section 4.2.3**, l'OSIE n'informe pas les entrepreneurs et les propriétaires en attente d'une inspection lorsque celle-ci est annulée.

L'OSIE prend environ 90 minutes pour effectuer des inspections générales, tandis que les inspections régulières ne prennent que 18 minutes. Les inspections générales prennent plus de temps parce que l'ensemble du câblage électrique de la résidence est inspecté, au lieu d'une seule installation. L'OSIE effectue donc environ cinq inspections régulières pour chaque inspection générale qu'il exécute. Même si une inspection

générale prend 90 minutes, l'OSIE ne fait pas de suivi pour s'assurer que des mesures correctives sont prises à l'égard des installations jugées non sécuritaires. Cette question est examinée plus en détail à la **section 4.3.2**.

Des inspections générales sont également offertes par des entrepreneurs autorisés. Nous avons constaté que les entrepreneurs demandent généralement des montants inférieurs à celui que facture actuellement l'OSIE pour les inspections générales. En effet, 8 des 10 entrepreneurs que nous avons appelés ont proposé des prix inférieurs aux frais d'inspection générale de 399 \$ que l'OSIE facture à l'heure actuelle. Lorsque l'OSIE concurrence des entrepreneurs en offrant les mêmes services qu'eux, il y a un risque qu'il utilise son pouvoir d'organisme de réglementation pour bénéficier d'un avantage commercial injuste. Cela n'est pas conforme aux exigences énoncées dans l'accord d'application conclu entre l'OSIE et le Ministère, qui stipule que l'OSIE ne doit pas utiliser son pouvoir d'organisme de réglementation pour entreprendre des travaux qui lui procurent un avantage commercial injuste.

Nous avons également constaté que des inspections générales avaient été effectuées à perte au cours des trois dernières années.

4.3.2 L'OSIE ne confirme pas que des mesures correctives sont prises à l'égard des installations dangereuses repérées dans le cadre d'inspections générales, même lorsque les installations présentent un risque grave d'incendie ou d'électrocution

Nous avons constaté que les inspecteurs ne sont pas tenus de faire un suivi et de déterminer si des mesures correctives ont été prises à un moment à un autre à l'égard des installations dangereuses – même celles qui présentent un risque élevé. Les dossiers d'inspection générale sont plutôt tous automatiquement fermés et archivés 60 jours après la date de l'inspection. Notre analyse des 3 580 dossiers d'inspection archivés de 2018-2019

a révélé qu'un peu plus de 15 % (556) des dossiers portaient sur des installations jugées non sécuritaires, dont 3 présentaient un risque grave d'incendie ou d'électrocution. L'OSIE a pris des dispositions pour qu'un inspecteur détermine si des mesures correctives avaient été prises à l'égard de ces trois installations après que nous ayons porté les dossiers à son attention.

Avec l'aide de notre expert, nous avons examiné les 556 dossiers d'inspection et cerné les problèmes les plus courants que l'OSIE décèle, mais dont il ne fait pas le suivi dans ses inspections générales. La **figure 16** résume nos observations.

Nous avons également constaté qu'en 2018, l'OSIE a demandé à son service de TI de désactiver partiellement la fonction d'archivage automatique afin que les dossiers portant sur des installations à risque élevé demeurent ouverts jusqu'à ce que les inspecteurs confirment que des mesures correctives avaient été prises. Toutefois, nous avons découvert que le service de TI avait oublié d'apporter ce changement et nous en avons informé l'OSIE. La fonction a été désactivée dès que nous avons signalé cette situation à l'attention de l'OSIE.

RECOMMANDATION 11

Pour faire en sorte que les services d'inspection générale qui ne sont pas exigés par la loi ne nuisent pas aux inspections réglementaires :

- le ministère des Services gouvernementaux et des Services aux consommateurs devrait déterminer la mesure dans laquelle il est approprié que l'Office de la sécurité des installations électriques fournisse des services d'inspection générale au public, et mettre fin immédiatement à ces services s'il juge qu'il n'est pas approprié de les offrir;
- l'Office de la sécurité des installations électriques devrait assurer un suivi rapide de tout cas de non-conformité au Code de sécurité relatif aux installations électriques de l'Ontario, si des services d'inspection générale continuent d'être offerts au public.

RÉPONSE DE L'OSIE

L'OSIE accepte cette recommandation. Nous continuerons d'assurer un suivi rapide des cas de non-conformité au Code de sécurité relatif aux installations électriques de l'Ontario qui présentent un risque imminent d'incendie ou de choc lorsque nous offrons des services d'inspection générale non exigés par la loi.

RÉPONSE DU MINISTÈRE

Le ministère des Services gouvernementaux et des Services aux consommateurs accepte cette recommandation et collaborera avec l'OSIE pour évaluer son programme d'inspections générales afin de s'assurer qu'il n'a pas d'incidence sur les activités d'inspection réglementaires de l'OSIE.

4.4 Installations électriques illégales

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. Il est également illégal pour quiconque d'effectuer une installation électrique sans en aviser l'OSIE. Nous avons toutefois constaté que la publicité concernant des services d'électricité illégaux est répandue et que les travaux d'électricité sont beaucoup moins onéreux pour le public lorsque l'OSIE n'est pas avisé de ceux-ci. Les particuliers qui exécutent des travaux illégalement évitent les coûts liés à l'octroi de permis et les frais d'inspection facturés par l'OSIE, ce qui leur permet d'offrir des prix plus concurrentiels.

4.4.1 La publicité en ligne pour des services d'électricité illégaux est répandue

Nous avons constaté qu'il y a un grand nombre de publicités en ligne pour des services d'électricité contre rémunération qui ne sont pas offerts par des entrepreneurs autorisés par l'OSIE. Dans le cadre

des efforts qu'il déploie pour mettre un frein aux services d'électricité illégaux, l'OSIE a demandé à un membre de son personnel de chercher des publicités en ligne d'électriciens offrant des services contre rémunération et de vérifier si ces électriciens sont des entrepreneurs autorisés. Cette recherche a commencé en septembre 2016. En 6 mois, l'OSIE a envoyé 538 lettres d'avertissement et enquêté sur 15 récidivistes. La recherche de telles publicités a toutefois cessé après la période de six mois parce que l'employé qui l'exécutait a quitté l'OSIE.

Le 7 juillet 2020, nous avons effectué une recherche sur une populaire plateforme de publicité en ligne et avons constaté que dans la région du grand Toronto et de Hamilton, ce jour-là seulement, 53 annonces étaient affichées dans la catégorie « électriciens ». Durant notre audit, l'OSIE a repris sa recherche de publicités en ligne et, en mars 2020, il a obtenu un rapport de la plateforme de publicité en ligne indiquant qu'en 2019, en moyenne, 166 publicités avaient été affichées chaque jour dans la catégorie « électriciens » en Ontario. Le rapport indiquait aussi que 629 annonces supplémentaires offrant également des services d'électricité étaient affichées chaque jour dans la catégorie « rénovation, construction et main-d'oeuvre ». Selon le rapport, un total de 300 000 publicités de ce genre ont été affichées sur cette plateforme en 2019 dans ces deux catégories.

Entre le 7 et le 14 juillet 2020, nous avons répondu à 20 publicités pour des services d'électricité contre rémunération sélectionnées au hasard dans des plateformes en ligne et demandé un prix pour le câblage et l'installation de six nouveaux luminaires à encastrer, d'un ventilateur d'extraction et de deux nouveaux interrupteurs de lampe dans une salle de bain. Les prix qui nous ont été proposés allaient de 150 \$ à 1 100 \$, le prix moyen étant de 650 \$. Nous avons constaté qu'aucune des 20 personnes offrant des services d'électricité contre rémunération n'était un entrepreneur titulaire d'un permis de l'OSIE. Chacune d'elles nous a fortement déconseillé

d'aviser l'OSIE des installations au motif que le travail à effectuer n'était pas assez important.

4.4.2 Des entrepreneurs en électricité autorisés offrent d'effectuer des installations électriques à un coût moindre si l'OSIE n'est pas avisé

Nous avons constaté que certains entrepreneurs titulaires d'un permis sont également disposés à contrevenir à la loi et à effectuer des installations électriques à un prix inférieur si l'OSIE n'est pas avisé. Pour les mêmes travaux d'électricité dans une salle de bain, nous avons obtenu 20 propositions de prix additionnelles de la part d'entrepreneurs titulaires d'un permis de partout en Ontario. Neuf des vingt entrepreneurs titulaires d'un permis nous ont proposé un prix dans le cas où l'OSIE est avisé des travaux et un autre prix dans le cas où l'OSIE n'est pas avisé, en disant qu'il nous revenait de décider si l'OSIE serait avisé ou non. Le prix moyen dans le cas où l'OSIE est avisé était d'environ 200 \$ supérieur au prix moyen dans le cas où il n'est pas avisé. Nous avons également constaté que trois de ces neuf entrepreneurs titulaires d'un permis avaient déjà été pris en défaut par l'OSIE pour avoir effectué des installations électriques sans l'en aviser. Les 11 autres entrepreneurs titulaires d'un permis ont dit que l'OSIE doit toujours être avisé et nous ont proposé le prix moyen le plus élevé. La **figure 17** présente un résumé de toutes les propositions de prix que nous avons reçues.

4.4.3 La loi interdisant aux électriciens d'offrir des services d'électricité au public contribue à la propagation des installations illégales

Nous avons constaté que la loi qui interdit aux électriciens agréés et aux maîtres-électriciens d'offrir leurs services au public est l'un des facteurs qui contribuent au problème généralisé des installations électriques illégales.

En décembre 2019, il y avait environ 32 000 électriciens agréés et

14 500 maîtres-électriciens en Ontario. La loi leur interdit d'offrir des services d'électricité et d'effectuer des installations électriques pour le public. En effet, seuls les entrepreneurs en électricité autorisés (dont le nombre s'élevait à 9 000 en Ontario en décembre 2019) sont autorisés par la loi à offrir de tels services (voir la **figure 18**).

Pour qu'une entreprise ou un particulier puisse être un entrepreneur titulaire d'un permis, il faut que tous les critères suivants soient satisfaits :

- avoir au moins 18 ans, s'il s'agit d'un particulier;
- être un maître-électricien ou une entreprise qui emploie au moins un maître-électricien désigné pour effectuer des travaux d'électricité pour le compte de l'entreprise;
- avoir une adresse aux fins de signification en Ontario;
- avoir souscrit une assurance de la responsabilité civile et contre les dommages matériels d'au moins 2 millions de dollars;
- être inscrit auprès de la Commission de la sécurité professionnelle et de l'assurance contre les accidents du travail (CSPAAT);
- ne pas avoir omis de produire une déclaration au ministère des Finances de l'Ontario ou à l'Agence du revenu du Canada, ou de payer une pénalité fiscale ou des intérêts;
- ne pas devoir à l'OSIE d'argent pour lequel aucune entente de paiement n'a été conclue;
- payer les frais d'autorisation de l'OSIE.

Toutes ces conditions doivent être remplies pour que quelqu'un puisse effectuer légalement des installations électriques simples pour une personne, comme l'installation de nouveaux luminaires à encastrer ou d'un interrupteur de lampe.

Notre expert nous a informés que, pour gagner des revenus en sus de ceux provenant de travaux d'électricité accomplis pour le compte d'un entrepreneur en électricité autorisé, de nombreux électriciens agréés et maîtres-électriciens effectuent directement des installations illégales, au lieu de passer par un entrepreneur en électricité autorisé, comme l'exige la loi. Dans un sondage auprès des

propriétaires mené en 2020 par l'OSIE, 51 % des répondants ont indiqué qu'ils avaient obtenu des services d'électricité d'un électricien qui, dans les faits, n'était pas autorisé par la loi à offrir ces services directement au public.

RECOMMANDATION 12

Afin d'améliorer la conformité aux lois sur la sécurité des installations électriques pour le public et de réduire le nombre d'installations électriques illégales, le ministère des Services gouvernementaux et des Services aux consommateurs, de concert avec l'Office de la sécurité des installations électriques et les intervenants de l'industrie, devrait :

- réévaluer les restrictions actuelles en Ontario qui font en sorte que les travaux d'électricité pour le public ne peuvent être effectués que par des entrepreneurs en électricité autorisés, afin de déterminer si d'autres dispositions peuvent être prises pour les électriciens agréés et les maîtres-électriciens;
- déterminer si les électriciens agréés ou les maîtres-électriciens peuvent être autorisés à effectuer des travaux d'installations à faible risque;

L'OSIE, en consultation avec les intervenants de l'industrie, devrait également passer en revue et établir des frais de licence et d'inspection pour lutter contre le marché illégal des installations électriques.

RÉPONSE DE L'OSIE

L'OSIE souscrit à cette recommandation. Dans le cadre de son examen du modèle global de frais, l'OSIE examinera les frais d'inspection raisonnables.

RÉPONSE DU MINISTÈRE

Le ministère des Services gouvernementaux et des Services aux consommateurs accepte

cette recommandation et collaborera avec ses partenaires pour évaluer et examiner les types de travaux électriques qui peuvent être effectués par des entrepreneurs en électricité autorisés, des électriciens agréés et des maîtres-électriciens tout en préservant la sécurité du public.

4.4.4 Les sociétés d'assurance habitation et les municipalités n'exigent pas que l'OSIE inspecte les installations électriques

Nous avons constaté que les propriétaires de maison sont peu encouragés à s'assurer que les services d'installation électrique obtenus sont inspectés par l'OSIE, car les inspections de l'OSIE ne sont pas prises en compte par les sociétés qui offrent une assurance habitation et les municipalités qui délivrent des permis pour des travaux de rénovation.

Nous avons communiqué avec quatre grandes sociétés d'assurance habitation en Ontario pour savoir si elles refuseraient les demandes d'indemnisation pour dommages causés par des installations électriques mal exécutées qui n'ont pas été inspectées par l'OSIE. Les quatre sociétés nous ont informés qu'elles n'exigent pas que les installations électriques soient inspectées par l'OSIE et qu'elles verseraient les indemnisations. Deux des sociétés ont dit qu'après avoir payé une indemnisation de ce genre, elles pourraient envisager d'annuler la police si l'installation n'a pas été effectuée par un entrepreneur titulaire d'un permis, mais qu'elles n'envisageraient pas de l'annuler au motif que l'installation n'a pas été inspectée par l'OSIE.

Nous avons également 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 vérifient pas que les titulaires de permis ont avisé l'OSIE de leurs installations électriques, et 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. Des inspections effectuées par l'OSIE sont requises pour la construction de maisons neuves seulement lorsque l'électricité doit être mise en marche et branchée à la ligne de distribution pour la première fois. Les distributeurs obtiennent l'autorisation de l'OSIE pour brancher l'électricité.

RECOMMANDATION 13

Pour réduire le nombre d'installations électriques illégales, le ministère des Services gouvernementaux et des Services aux consommateurs, en collaboration avec l'Office de la sécurité des installations électriques, devrait collaborer avec les municipalités pour déterminer si les inspections de l'OSIE peuvent être intégrées au processus d'évaluation des permis de construction.

RÉPONSE DE L'OSIE

L'OSIE collaborera avec le ministère des Services gouvernementaux et des Services aux consommateurs et les intervenants concernés afin de déterminer si les inspections de l'OSIE peuvent être intégrées au processus de délivrance des permis de construction.

RÉPONSE DU MINISTÈRE

Le ministère des Services gouvernementaux et des Services aux consommateurs accepte cette recommandation et travaillera en collaboration avec ses partenaires pour évaluer et examiner la façon d'aborder cette question, notamment pour déterminer si les processus d'inspection de l'OSIE peuvent être intégrés à des activités connexes, comme le processus de délivrance des permis de construction.

4.4.5 Les propriétaires ignorent que certains risques sont associés au fait que les installations électriques ne sont pas effectuées par des entrepreneurs en électricité autorisés

Depuis 2015, l'OSIE a 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. Toutefois, les enquêtes menées par l'OSIE au cours des cinq dernières années (de 2015 à 2020) ont révélé qu'en moyenne, près 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 devraient être embauchés pour effectuer ce travail. Une autre tranche de 6 % n'a pas répondu. En outre, la majorité 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. Une autre tranche de 10 % n'a pas répondu.

Selon le ministère du Travail, de la Formation et du Développement des compétences, si un propriétaire engage directement une personne qui n'est pas un entrepreneur en électricité autorisé pour effectuer des installations électriques dans son domicile, il peut devenir responsable de cette personne et donc des blessures ou des dommages qui pourraient survenir pendant l'installation. Par ailleurs, si la personne embauchée n'est pas couverte par l'assurance de la CSPAAT, le propriétaire peut être poursuivi par la personne blessée qui effectue le travail pour des coûts supplémentaires. Nous avons constaté que l'OSIE n'avait pas lancé de campagnes de sensibilisation pour informer le public de ce risque particulier.

RECOMMANDATION 14

Pour sensibiliser davantage le public aux risques associés à l'embauche d'entrepreneurs en

électricité non titulaires d'un permis, l'Office de la sécurité des installations électriques devrait :

- réévaluer son approche à l'égard des campagnes de sensibilisation du public afin de mieux informer le public des risques associés à l'embauche d'un entrepreneur non titulaire de permis;
- sensibiliser le public aux différences entre un électricien agréé, un maître-électricien et un entrepreneur en électricité autorisé.

RÉPONSE DE L'OSIE

L'OSIE accepte cette recommandation et s'engage à sensibiliser davantage le public aux risques liés à l'embauche d'un entrepreneur non titulaire d'un permis. L'OSIE cherchera d'autres occasions de sensibiliser le public et de s'attaquer aux différences entre les entrepreneurs en électricité autorisés, les maîtres-électriciens et les électriciens agréés.

4.4.6 Le processus utilisé par l'OSIE pour mettre un frein aux installations illégales et prévenir celles-ci est inefficace

L'OSIE est chargé de mener des enquêtes et de poursuivre ceux qui effectuent des installations illégales. Les personnes qui sont prises en flagrant délit pour la première fois reçoivent habituellement des lettres d'avertissement. L'OSIE peut également suspendre le permis d'entrepreneurs ou de maîtres-électriciens qui se font prendre à effectuer des installations illégales et les poursuivre devant un tribunal provincial. L'OSIE fait appel aux services de 14 enquêteurs qu'il désigne en tant qu'agents des infractions provinciales; ils ont le pouvoir de lancer des mandats de perquisition et d'exiger la production de preuves pour poursuivre les personnes qui effectuent des installations illégales. Ces services sont utilisés au cas par cas lorsque l'OSIE tente une poursuite devant un tribunal provincial. Toutefois, l'OSIE n'a pas le pouvoir d'imposer directement des sanctions

pécuniaires à quiconque. À titre de comparaison, Technical Safety BC a le pouvoir d'imposer directement des sanctions aux personnes qui effectuent des installations électriques illégales et rend compte publiquement de cette activité. Un tel pouvoir permettrait à l'OSIE de cibler plus efficacement ceux qui effectuent des installations illégales en imposant des amendes directement au lieu de recourir à de longues procédures judiciaires.

Outre les 14 enquêteurs contractuels, l'OSIE compte principalement sur ses inspecteurs pour repérer les installations électriques illégales. Toutefois, un peu plus de 80 % (168) des 205 inspecteurs que nous avons sondés ont 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 ont déclaré que le processus actuel de l'OSIE visant à mettre un frein aux installations illégales et à prévenir celles-ci est inefficace.

4.4.7 Le programme pilote de l'OSIE sur l'utilisation de l'information des permis de construire ne constitue pas un moyen de dissuasion efficace contre les installations électriques illégales

Dans le but de repérer les installations électriques illégales, l'OSIE a lancé un projet pilote en octobre 2017 pour vérifier si les personnes qui obtiennent des permis de construire municipaux avisent l'OSIE de leurs installations électriques. Dans le cadre du programme, l'OSIE rapprochait les permis de construire et les avis reçus; si l'OSIE n'avait pas été avisé, un inspecteur visitait le site, déterminait si une installation illégale avait été effectuée ou non, et émettait une lettre d'avertissement, au besoin. L'OSIE nous a dit que le résultat idéal aurait été qu'un inspecteur voit réellement l'installation illégale en train d'être effectuée lorsqu'il visitait le site (essentiellement, « qu'il prenne le contrevenant en flagrant délit »).

Nous avons constaté que, depuis octobre 2017, l'OSIE avait envoyé des lettres d'avertissement dans 38 % (717 sur 1 909) des cas où il avait constaté qu'il n'avait pas été avisé. Aucune lettre d'avertissement n'a été envoyée dans les cas où l'OSIE s'est vu refuser l'accès au site, n'a pas obtenu de coopération ou ne pouvait pas communiquer avec la personne. Malgré le fait que des lettres d'avertissement aient été émises, nous avons relevé les lacunes suivantes dans ce programme pilote :

- L'information sur les permis de construire municipaux utilisée par l'OSIE pour effectuer le rapprochement avec les avis n'était pas à jour. Elle pouvait avoir jusqu'à deux ans et, dans bien des cas, s'appliquait à des sites où les travaux d'électricité avaient déjà été effectués. Dans ces cas, l'OSIE ne pouvait pas prendre le contrevenant en flagrant délit.
- Les visites sur place n'ont pas eu lieu immédiatement lorsque le rapprochement a révélé une piste. Par exemple, après avoir examiné un échantillon de 20 dossiers d'enquête fermés, nous avons constaté que dans 75 % (15) des cas, les inspecteurs avaient pris plus de 10 jours pour visiter le site, et que dans 25 % (5) des cas, la visite avait eu lieu après 40 jours.

En outre, nous avons conclu que la lettre d'avertissement n'est pas un moyen de dissuasion suffisamment puissant pour empêcher les personnes de continuer à effectuer des installations illégales : 3 des 10 personnes que nous avons appelées et qui avaient déjà reçu une lettre d'avertissement de l'OSIE nous ont offert d'effectuer des installations électriques sans en aviser l'OSIE.

RECOMMANDATION 15

Pour réduire considérablement l'exécution répandue d'installations électriques illégales :

- le ministère des Services gouvernementaux et des Services aux consommateurs devrait permettre à l'Office de la sécurité des

installations électriques (OSIE) d'imposer directement des sanctions pécuniaires;

- l'OSIE devrait consacrer des ressources suffisantes à l'examen et au suivi de tous les cas signalés d'installations électriques illégales.

RÉPONSE DE L'OSIE

L'OSIE accepte cette recommandation et examinera ses processus pour s'assurer qu'il existe un mécanisme robuste d'examen et de suivi des installations électriques illégales.

RÉPONSE DU MINISTÈRE

Le ministère des Services gouvernementaux et des Services aux consommateurs accepte cette recommandation et envisagera d'éventuelles modifications à ses cadres législatif et réglementaire pour permettre à l'OSIE d'imposer des amendes monétaires à l'appui d'un solide régime de conformité.

4.5 Délivrance de permis aux entrepreneurs en électricité et aux maîtres-électriciens

4.5.1 Le processus d'examen de l'OSIE pour les maîtres-électriciens n'est pas assez rigoureux

Les maîtres-électriciens doivent s'assurer que les installations effectuées par des électriciens agréés pour le compte d'un entrepreneur en électricité autorisé sont faites correctement et sécuritaires. Pour devenir un maître-électricien, un électricien agréé doit réussir l'examen de maître-électricien offert par l'OSIE. Cet examen comprend 80 questions à choix multiples et a lieu environ 90 fois par année. Pour le réussir, il faut répondre correctement à au moins 60 % des questions de chacune des trois sections de l'examen (Code de l'électricité relatif aux installations électriques de l'Ontario, sécurité en milieu de travail et administration des affaires) et, dans l'ensemble,

au moins 70 % de toutes les réponses doivent être correctes.

Nous avons constaté que les banques de questions de l'OSIE ne contenaient pas assez de questions pour produire un nombre suffisant d'examens uniques. Il y a trois banques de questions, une pour chaque section de l'examen, chacune comportant de 65 à 75 questions. L'OSIE crée l'examen en tirant au hasard de 26 à 27 questions de chacune des trois banques. Lorsque nous avons comparé 4 examens, soit 2 offerts en 2015 et 2 offerts en 2018, nous avons constaté qu'en moyenne, 40 % (32 sur 80) des questions des examens de 2015 figuraient également dans les examens de 2018, et que 15 % (12 sur 80) des questions n'avaient pas changé depuis 2009.

Nous avons également constaté que l'OSIE n'impose pas de limite quant au nombre de fois que quelqu'un peut tenter l'examen et ne fait pas le suivi des personnes qui reprennent l'examen. À partir des données de l'OSIE, nous avons effectué notre propre analyse pour déterminer le nombre de personnes qui reprennent l'examen. Nous avons constaté que depuis 2016, plus de 250 personnes ont repris l'examen en moyenne 2 ou 3 fois. Il s'est avéré que 3 d'entre elles l'ont repris 5 fois avant de le réussir, et que 16 l'ont repris 4 fois avant de le réussir.

Compte tenu de la fréquence à laquelle les examens sont offerts, de la prévalence des questions répétées et du nombre important de personnes qui reprennent l'examen, nous nous interrogeons sur la rigueur et l'intégrité globales de l'examen de maître-électricien.

RECOMMANDATION 16

Pour renforcer son processus de délivrance de permis de maître-électricien, l'Office de la sécurité des installations électriques devrait mettre à jour plus fréquemment l'examen de maître-électricien en y ajoutant de nouvelles questions.

RÉPONSE DE L'OSIE

L'OSIE souscrit à cette recommandation. L'OSIE, de concert avec les intervenants, a mis en place un plan pour examiner le format de l'examen de maître-électricien et les questions d'examen.

4.5.2 La formation continue n'est pas une exigence associée à l'autorisation d'exercer pour les électriciens agréés et les maîtres-électriciens

Nous avons constaté que la formation continue n'est pas une exigence en matière de délivrance de permis pour les électriciens agréés et les maîtres-électriciens en Ontario. En Alberta, depuis 2008, les électriciens doivent satisfaire aux exigences de formation continue pour que leur permis soit renouvelé, et la Colombie-Britannique prévoit instaurer la même exigence en 2021.

Le Code de l'électricité relatif aux installations électriques de l'Ontario (le Code de l'Ontario), qui fournit des directives sur les installations électriques sécuritaires, est mis à jour tous les trois ans par l'OSIE. La dernière mise à jour du Code, en mai 2019, comprenait les changements majeurs suivants :

- Des prises de courant pourvues d'obturateurs internes qui empêchent les enfants de s'électrocuter et préviennent l'insertion d'objets dans la prise doivent maintenant être installées dans les nouveaux centres de garde d'enfants, les nouvelles écoles élémentaires et les nouvelles chambres d'hôtel et de motel.
- Des prises de courant supplémentaires peuvent maintenant être installées dans les cuisines pour réduire l'utilisation de rallonges électriques qui, durant une utilisation prolongée, peuvent se détériorer et causer des incendies ou des électrocutions.
- Un mécanisme de coupure de courant d'urgence doit maintenant être installé près des piscines ouvertes au public.

- Les règles de sécurité pour l'installation des chargeurs de véhicules électriques à domicile ont été améliorées.

Nous avons constaté que l'OSIE n'exige pas que les maîtres-électriciens suivent une formation obligatoire pour se tenir au fait des modifications apportées au Code de l'Ontario. Lors de notre audit de 2003 sur la surveillance des organismes d'application délégués par le ministère des Services gouvernementaux et des Services aux consommateurs, nous avons souligné le même problème, à savoir que la formation continue obligatoire n'était pas requise. En 2017, l'OSIE a demandé au Ministère de rendre obligatoire la formation continue pour les électriciens, mais le Ministère n'a 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.

Nous avons également constaté que l'Ordre des métiers de l'Ontario, l'organisme qui supervise les électriciens agréés, n'a pas d'exigences en matière de formation continue.

Durant notre audit, nous avons parlé à un certain nombre d'entrepreneurs. Certains d'entre eux nous ont dit qu'ils offriraient à leurs électriciens une formation comprenant les mises à jour du Code de l'Ontario. Nous avons toutefois constaté que cette formation n'est pas agréée par l'OSIE et peut varier d'un entrepreneur à l'autre, et qu'il se peut que certains petits entrepreneurs n'offrent aucune formation. L'OSIE offre également, moyennant des frais, des programmes de formation en sécurité des installations électriques, y compris des cours sur les mises à jour du Code de l'Ontario.

RECOMMANDATION 17

Afin d'améliorer la sécurité des installations électriques pour le public, l'Office de la sécurité des installations électriques devrait 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-électricien;
- travailler de concert avec l'organisme qui supervise l'agrément des électriciens en vue de discuter de la mise en oeuvre d'une exigence de formation continue.

RÉPONSE DE L'OSIE

L'OSIE élabore un programme volontaire de formation continue pour les maîtres-électriciens. L'OSIE collaborera avec le ministère des Services gouvernementaux et des Services aux consommateurs et le ministère du Travail, de la Formation et du Développement des compétences pour examiner la mise en oeuvre éventuelle d'une exigence de formation continue obligatoire pour les maîtres-électriciens.

RÉPONSE DU MINISTÈRE

Le ministère des Services gouvernementaux et des Services aux consommateurs accepte cette recommandation et collaborera avec l'OSIE et ses partenaires pour examiner les exigences en matière de formation continue des maîtres-électriciens et des électriciens autorisés dans la province.

4.6 Sécurité des produits électriques

Santé Canada, le ministère du Travail, de la Formation et des Compétences et les inspecteurs de l'OSIE signalent à ce dernier les produits électriques non certifiés. L'OSIE est censé faire enquête et soit empêcher la vente des produits, soit exiger que le fabricant ou le vendeur prenne des dispositions pour que le produit soit certifié. Nous avons toutefois constaté que le processus de l'OSIE visant à faire cesser la vente de produits électriques non certifiés n'est pas efficace. Nous avons constaté qu'en raison du volume de produits et des

déplacements transfrontaliers des produits, il est difficile pour un organisme d'application provincial comme l'OSIE d'appliquer efficacement les lois sur la sécurité des produits en Ontario.

4.6.1 Beaucoup de produits électriques non certifiés sont vendus en ligne

Nous avons constaté que les produits électriques non certifiés sont largement disponibles en ligne. Au moyen d'Internet, les Ontariens peuvent acheter des produits électriques directement auprès de fabricants partout dans le monde. Les produits peuvent être expédiés directement de l'étranger à l'adresse de l'acheteur. Toutefois, bon nombre de ces produits n'ont pas nécessairement été soumis aux tests de sécurité électrique requis en Ontario. L'OSIE ne dispose pas d'un programme de surveillance active pour contrôler l'achat et la vente de produits non approuvés au moyen de plateformes en ligne, car il n'est ni possible ni pratique de surveiller le grand nombre de produits électriques expédiés chaque jour en Ontario depuis différentes régions du monde. En juillet 2020, nous avons acheté 13 produits électriques auprès d'un grand détaillant en ligne et demandé à notre expert de déterminer s'ils étaient certifiés. L'**annexe 6** montre des photos des produits que nous avons achetés, notamment un appareil d'éclairage, un radiateur électrique portatif, une couverture chauffante, des interrupteurs de lampe, des chargeurs de téléphone, un grille-pain, un brûleur électrique portable, une ampoule et des lampes à fiche.

Lorsqu'il a comparé le numéro d'identification unique de chaque produit avec la base de données sur les produits de l'organisme de certification, notre expert a constaté que 8 (46 %) des 13 produits électriques n'étaient pas certifiés par un organisme de certification agréé. Il n'y avait aucune preuve que ces six produits, dont un radiateur électrique portatif, un appareil d'éclairage, une couverture chauffante, une lampe à DEL à commande tactile et deux chargeurs de téléphone, avaient été soumis

à des tests de sécurité en vue de leur utilisation par le public. Avec l'aide de l'OSIE, nous avons retenu les services d'un organisme tiers pour tester les six produits électriques afin de déterminer s'ils étaient sécuritaires. L'agence a constaté que cinq des six produits, dont le radiateur portatif, l'appareil d'éclairage, la lampe à DEL à commande tactile et deux chargeurs de téléphone, n'étaient pas sécuritaires pour un usage à domicile. Par exemple, trois des produits ont échoué aux essais d'inflammabilité, ce qui signifie que les matériaux utilisés dans leur fabrication présentent un risque élevé d'incendie en cas de défaillance du produit. Un autre produit a échoué à un test d'isolation double, ce qui signifie que le produit n'a pas suffisamment d'isolation pour prévenir des décharges électriques en cas de défaillance du produit.

L'OSIE nous a dit que les activités qu'il peut entreprendre aux termes du Règlement de l'Ontario 438/07 sur la sécurité des produits sont limitées en raison de ses ressources limitées et que, depuis sa création, son approche en matière de sécurité des produits a été essentiellement réactive et axée uniquement sur les signalements reçus de produits électriques non certifiés. Dans la section suivante, nous expliquons en quoi la réaction de l'OSIE à ces signalements est inefficace.

RECOMMANDATION 18

Compte tenu de l'offre importante de produits électriques non certifiés en ligne, le ministère des Services gouvernementaux et des Services aux consommateurs, de concert avec l'Office de la sécurité des installations électriques et les intervenants de l'industrie, devrait examiner la réglementation en vigueur sur la sécurité des produits électriques et l'adapter en conséquence au marché en ligne actuel.

RÉPONSE DE L'OSIE

L'OSIE est d'accord et collaborera avec le ministère des Services gouvernementaux et des

Services aux consommateurs, les partenaires fédéraux et les intervenants à cet égard.

RÉPONSE DU MINISTÈRE

Le ministère des Services gouvernementaux et des Services aux consommateurs (le Ministère) collaborera avec l'OSIE et les partenaires et intervenants fédéraux à cet égard. Le ministère reconnaît la prévalence des produits électriques vendus en ligne, particulièrement au cours des dernières années. Le Ministère accepte cette recommandation et collaborera avec ses partenaires fédéraux pour examiner d'éventuelles modifications législatives et réglementaires afin de mieux tenir compte du marché numérique actuel et du comportement des consommateurs, ce qui nécessiterait l'approbation du gouvernement.

4.6.2 Les enquêtes sur les produits électriques non certifiés ne sont pas efficaces

Lorsque l'OSIE reçoit un signalement concernant un produit non certifié, il doit s'assurer que le produit obtient une certification d'un organisme de certification agréé ou que le fabricant ou le vendeur du produit cesse de le distribuer et de le vendre. Nous avons examiné un échantillon de 45 signalements de produits électriques non certifiés reçus des inspecteurs de l'OSIE et du public au cours des cinq dernières années pour déterminer les mesures prises par l'OSIE pour donner suite à ceux-ci. Nous avons constaté ce qui suit :

- Pour 10 (22 %) des signalements, l'OSIE a fermé le dossier et n'a pris aucune mesure parce qu'il n'a pas pu communiquer avec le vendeur ou le fabricant.
- Pour 14 (31 %) des signalements, l'OSIE a fermé le dossier après que le vendeur eut dit avoir cessé de vendre le produit. Nous avons constaté que l'OSIE n'avait fait aucun effort pour vérifier au moyen d'une inspection que tel était le cas.

- Pour 11 (24 %) des signalements, le vendeur ou le fabricant a envoyé une confirmation à l'OSIE, notamment une photo de l'étiquette de certification dans certains cas, pour montrer que le produit était certifié. Nous avons constaté que l'OSIE ne vérifiait pas l'authenticité des étiquettes directement auprès de l'organisme de certification, ce que le Règlement 438/07 sur la sécurité des produits l'autorise à faire.
- Pour les 10 (22 %) signalements restants, l'OSIE a pris les mesures appropriées en faisant enquête et en obtenant un rapport auprès d'un organisme de certification afin de confirmer que le produit était bel et bien certifié.

RECOMMANDATION 19

Pour améliorer la sécurité des produits électriques, l'Office de la sécurité des installations électriques devrait :

- effectuer un examen, puis élaborer et mettre en oeuvre un plan pour éliminer la vente et l'utilisation de produits électriques non sécuritaires en Ontario;
- consacrer suffisamment de ressources à l'examen et au suivi de tous les cas signalés de produits électriques dangereux vendus en Ontario.

RÉPONSE DE L'OSIE

L'OSIE procède actuellement à un examen de son programme de sécurité des produits et, en consultation avec les organismes de réglementation et les intervenants fédéraux et provinciaux, élabore une stratégie renouvelée de sécurité des produits. Dans le cadre de la stratégie renouvelée, l'OSIE examinera ses ressources et mettra à jour ses processus pour s'assurer qu'il existe un mécanisme robuste d'examen et de suivi des cas signalés.

4.7 Accès du public aux renseignements sur la sécurité des installations électriques

4.7.1 L'OSIE ne fournit pas au public des renseignements facilement accessibles sur la sécurité des installations électriques

L'OSIE reçoit de fréquents appels au sujet de questions techniques sur la façon d'interpréter le Code de l'Ontario pour effectuer des installations électriques en toute sécurité. Environ 80 % des employés de l'OSIE chargés de traiter les appels ont mentionné, dans le cadre de notre sondage, qu'on leur pose des questions techniques plusieurs fois par semaine, et 35 % ont dit qu'ils reçoivent de telles questions tous les jours. Nous avons toutefois constaté que ces employés ne sont pas formés pour répondre aux questions techniques. Ils acheminent plutôt les appels aux inspecteurs, mais seulement si l'appelant a déjà payé pour une inspection de l'OSIE. Sinon, ils ne répondent pas aux questions et renvoient les appelants à l'information figurant sur le site Web de l'OSIE. En outre, un grand nombre des appels acheminés ne reçoivent pas non plus de réponse : environ la moitié (50 %) des inspecteurs sondés nous ont dit qu'ils n'avaient pas le temps de répondre aux appels acheminés.

Des gens appellent également pour savoir si leur entrepreneur en électricité est en règle ou a déjà effectué des installations non sécuritaires dans le passé. Lorsque nous avons écouté un échantillon de 20 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 leur entrepreneur titulaire d'un permis avait été temporairement suspendu ou que l'entrepreneur avait effectué des installations non sécuritaires dans le passé. L'OSIE ne divulgue pas non plus cette information dans son répertoire en ligne des entrepreneurs. À titre de comparaison, nous avons constaté que Technical Safety BC publie sur son site Web les antécédents en matière de rendement des entrepreneurs. La **figure 19** montre les renseignements sur les entrepreneurs en

électricité titulaire d'un permis que publie Technical Safety BC. La **figure 20** présente une comparaison sommaire des activités de l'OSIE avec celles de Technical Safety BC.

RECOMMANDATION 20

Pour mieux répondre aux besoins du public en ce qui a trait à la communication rapide de renseignements sur la sécurité des installations électriques, l'Office de la sécurité des installations électriques devrait :

- former le personnel afin qu'il réponde de façon exacte et complète à tous les appels comportant des questions techniques et affecter un nombre suffisant d'employés à cette fonction;
- examiner sa politique pour améliorer la communication aux appelants des renseignements au sujet du rendement antérieur des entrepreneurs en électricité autorisés et de leur autorisation.

RÉPONSE DE L'OSIE

- L'OSIE procédera à un examen des méthodes par lesquelles elle communique des renseignements techniques au public et gère les questions techniques pour s'assurer que ces méthodes sont efficaces, et il formera le personnel en conséquence.
- L'OSIE examinera également les catégories de renseignements sur les entrepreneurs autorisés en électricité qui sont divulgués au public.
- Les membres du public peuvent consulter gratuitement les modifications et documents techniques propres à l'Ontario du Code canadien de l'électricité. L'OSIE mettra à jour son site Web pour informer le public de la disponibilité de ces ressources.

4.7.2 L'OSIE ne communique pas les résultats de ses enquêtes sur les incidents liés à la sécurité des installations électriques et ses renseignements opérationnels

Le Code de sécurité relatif aux installations électriques de l'Ontario exige que tous les incidents graves liés à la sécurité des installations électriques soient signalés à l'OSIE dans les 48 heures suivant l'incident. Au cours des 10 dernières années, trois sources – le ministère du Travail, de la Formation et du Développement des compétences, le Bureau du commissaire des incendies et le grand public – ont signalé au total 895 incidents à l'OSIE. Chaque année, l'OSIE regroupe ces renseignements et les publie dans son rapport intitulé Ontario Electrical Safety Report (rapport sur la sécurité des installations électriques de l'Ontario [le rapport sur la sécurité]). L'OSIE examine également les incidents pour en déterminer la cause (par exemple, des procédures inappropriées ont été suivies, les installations étaient défectueuses ou l'équipement n'a pas été utilisé correctement).

Nous avons constaté que même si l'OSIE a déterminé la cause de 75 % (672) des 895 incidents, il n'a pas inclus cette information dans son rapport sur la sécurité. Il ne signale pas non plus les cas où il n'a pas été en mesure de déterminer une cause (soit la tranche restante de 25 % des incidents [223]). Nous avons également constaté que l'OSIE n'inclut pas dans son rapport sur la sécurité les résultats de ses propres inspections, comme les infractions les plus fréquentes au Code. À titre de comparaison, l'ONTS publie dans son rapport sur la sécurité les trois principaux problèmes de conformité repérés dans chacun des secteurs réglementés relevant de sa responsabilité. En outre, l'OSIE ne publie pas non plus le taux de réussite de ses inspections des installations électriques et le nombre d'inspections effectuées par type.

4.7.3 L'OSIE sous-déclare les renseignements sur la sécurité des produits

Nous avons également constaté que le rapport sur la sécurité de l'OSIE ne contenait pas de renseignements complets sur les produits électriques non certifiés repérés durant les inspections. Les inspecteurs de l'OSIE signalent ces produits au service de la sécurité des produits. Le rapport sur la sécurité de 2018 montre que les inspecteurs de l'OSIE ont repéré 418 produits électriques non certifiés, alors que le nombre réel dans le système de l'OSIE était de 524, ce qui indique une erreur de déclaration. Le rapport sur la sécurité indique également qu'entre 2009 et 2018, le nombre de produits électriques non certifiés déclarés par les inspecteurs a diminué de 38 %. Or, lorsqu'on examine la période de 5 ans allant de 2013 à 2018, ce nombre a en fait augmenté de 66 %, passant de 316 à 524. Nous avons également constaté que le nombre de blessures et de décès causés par des produits électriques non sécuritaires n'est pas déclaré de façon distincte des blessures et des décès découlant d'autres accidents liés à l'électricité; il serait utile pour le lecteur de savoir combien de personnes sont blessées ou meurent chaque année en raison de produits non sécuritaires.

RECOMMANDATION 21

Pour fournir aux Ontariens des renseignements complets et transparents sur la situation de la sécurité des installations électriques en Ontario, l'Office de la sécurité des installations électriques devrait publier chaque année les résultats de ses enquêtes sur les incidents liés à la sécurité des installations électriques, ses renseignements opérationnels et l'information complète sur la sécurité des produits après en avoir vérifié l'exactitude.

RÉPONSE DE L'OSIE

L'OSIE appuie cette recommandation. L'OSIE continuera d'examiner des façons de fournir des renseignements objectifs et accessibles sur ses activités et sur l'état de la sécurité des installations électriques en Ontario dans le cadre de son rapport annuel et de son rapport sur la sécurité des installations électriques en Ontario.

4.8 Gouvernance effectuée par le conseil d'administration

Le conseil d'administration de l'OSIE ne compte pas de membre représentant les intérêts des consommateurs. Nous avons également constaté que l'OSIE ne disposait pas de documents indiquant par exemple les questions d'entrevue et les notes attribuées pour étayer la façon dont le comité de nomination avait évalué et choisi les membres actuels du conseil d'administration.

4.8.1 Il n'y a pas de représentant des consommateurs siégeant au conseil d'administration de l'OSIE

Le conseil d'administration de l'ESE compte 12 membres. L'**annexe 7** énumère les membres actuels du conseil d'administration et leur association. La *Loi de 1996 sur l'application de certaines lois traitant de sécurité et de services aux consommateurs* permet au ministère de nommer jusqu'à cinq membres du conseil d'administration (mais sans former une majorité). Toutefois, lorsque l'OSIE a été créé en 1999, le ministère a convenu de nommer seulement trois membres. Les huit autres membres du conseil sont élus conformément aux règlements administratifs du conseil de l'OSIE. Les règlements administratifs précisent combien de membres doivent provenir de certaines industries, mais ils ne précisent pas s'il doit y avoir quelqu'un représentant les intérêts des consommateurs. Les règlements administratifs permettent également au président et chef de la direction de l'OSIE d'être

membre du conseil d'administration ayant plein droit de vote. Nous avons toutefois constaté, en examinant les motions du conseil d'administration, que le président et chef de la direction actuel, qui a commencé à siéger en juin 2009, n'a jamais exercé son droit de vote. Le fait qu'il siège au conseil d'administration pourrait créer un conflit d'intérêts étant donné que le conseil est chargé de le superviser et d'approuver sa rémunération.

RECOMMANDATION 22

Pour faire en sorte que l'Office de la sécurité des installations électriques représente les intérêts des consommateurs, celui-ci devrait remplacer le président et chef de la direction à titre de membre du conseil d'administration par un membre représentant les intérêts des consommateurs.

RÉPONSE DE L'OSIE

L'OSIE collaborera avec le ministère des Services gouvernementaux et des Services aux consommateurs pour mettre en œuvre les changements de gouvernance nécessaires.

4.8.2 Le conseil d'administration de l'OSIE ne suit pas son propre processus de nomination des membres

Le comité de nomination du conseil d'administration trouve et sélectionne les nouveaux membres potentiels du conseil d'administration. Les candidats sont censés être interviewés par le comité et nommés en fonction de leurs qualifications et de la note obtenue à l'entrevue. Toutefois, l'OSIE n'a 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. Nous avons également constaté que la participation des membres aux réunions du conseil d'administration et leur rémunération ne sont pas rendues publiques. À titre de comparaison, Technical Safety BC divulgue publiquement ces renseignements dans son rapport annuel.

RECOMMANDATION 23

Pour démontrer la transparence du processus de nomination du conseil d'administration, l'Office de la sécurité des installations électriques devrait :

- établir un processus de documentation et de tenue de dossiers pour la nomination des nouveaux membres du conseil d'administration;
- établir un processus pour s'assurer que les membres du conseil d'administration sont indépendants de la direction de l'OSIE;
- divulguer publiquement les salaires de tous les membres du conseil d'administration.

RÉPONSE DE L'OSIE

L'OSIE souscrit à cette recommandation. L'OSIE examinera ses processus de nomination au conseil d'administration pour confirmer que des mesures sont en place pour assurer l'indépendance et la conservation des documents de nomination. Un plan de formation et de perfectionnement des membres du conseil d'administration est déjà en place et prévoit une formation sur l'importance de l'indépendance du conseil d'administration à l'égard de la direction. L'OSIE se conformera aux directives du ministère des Services gouvernementaux et des Services aux consommateurs concernant la divulgation des salaires des membres du conseil d'administration.

4.9 Surveillance ministérielle

4.9.1 Le Ministère n'a pas obtenu de preuve suffisante de l'OSIE pour déterminer si les services non obligatoires de l'OSIE empiètent sur ses responsabilités en vertu des lois

L'OSIE mène trois types d'activités en plus de ceux qu'il est chargé d'exécuter 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* afin de percevoir des frais supplémentaires : les inspections générales, les activités de formation en sécurité des installations électriques et la certification des produits électriques. L'accord d'application conclu avec le ministère permet à l'OSIE d'effectuer ce travail supplémentaire dans la mesure où il favorise la sécurité des installations électriques et que ce travail supplémentaire n'empêche pas l'OSIE de s'acquitter de ses responsabilités en vertu des lois. Ce travail supplémentaire a permis à l'OSIE de percevoir des revenus d'environ 20,5 millions de dollars en 2019-2020, ce qui représente approximativement 18 % de ses revenus totaux pour l'année.

Aux termes de l'accord d'application conclu en 2013 entre le Ministère et l'OSIE, celui-ci doit engager un consultant externe pour vérifier périodiquement que ce travail supplémentaire ne nuit pas à l'exécution de son mandat et rendre publiques les conclusions du consultant. Nous avons constaté que, bien que l'OSIE effectue ce travail supplémentaire depuis sa création en 1999, le premier examen n'a eu lieu qu'en octobre 2019. Le consultant a conclu que le travail additionnel ne nuisait pas à l'exécution du mandat l'OSIE. Toutefois, notre examen du rapport a révélé que l'OSIE n'avait pas correctement établi la portée des travaux avec le consultant, ce qui a fait en sorte que certains renseignements importants n'ont pas été évalués. Par exemple :

- Le calendrier d'inspection de l'OSIE n'a pas été examiné pour déterminer combien de temps les inspecteurs consacraient aux

inspections générales et l'incidence que cela a eu sur les responsabilités dont doivent s'acquitter les inspecteurs, comme les inspections régulières et les enquêtes sur les installations illégales.

- Aucun travail n'a été effectué pour déterminer si les dépenses de l'OSIE étaient réparties comme il se doit entre ses services réglementés et ses services non obligatoires afin de s'assurer que les frais découlant des responsabilités prévues dans son mandat n'étaient pas utilisés pour couvrir les coûts de fonctionnement de ses travaux supplémentaires.

L'entente administrative exige également que l'OSIE n'utilise pas son pouvoir pour créer un avantage commercial injuste. Comme nous le mentionnons dans la **section 4.3.1**, nous avons constaté qu'il existe un risque que l'OSIE crée un avantage commercial injuste en offrant un service d'inspection qui peut être exécuté par tout entrepreneur en électricité autorisé, et qu'il a accordé la priorité aux inspections générales plutôt qu'aux inspections régulières. Nous avons également constaté que des inspections générales avaient été effectuées à perte au cours des trois dernières années.

RECOMMANDATION 24

Pour s'assurer que les services non obligatoires de l'Office de la sécurité des installations électriques (OSIE) n'entravent pas ses responsabilités 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*, l'OSIE devrait collaborer avec le ministère des Services gouvernementaux et des Services aux consommateurs pour définir et convenir plus précisément la portée et le niveau des travaux d'examen requis en cas de recours aux services d'un consultant tiers.

RÉPONSE DE L'OSIE

L'OSIE collaborera avec le ministère des Services gouvernementaux et des Services aux consommateurs pour définir plus précisément la portée des futures missions de consultants tiers.

RÉPONSE DU MINISTÈRE

Le ministère des Services gouvernementaux et des Services aux consommateurs (le Ministère) collaborera avec l'OSIE au moment de retenir les services d'un consultant tiers afin d'établir la portée et le niveau d'examen appropriés et d'aider le Ministère à s'assurer que les activités non réglementaires de l'OSIE n'entravent pas les responsabilités prévues dans le mandat de l'OSIE.

4.9.2 Le Ministère n'a établi aucun objectif de rendement pour évaluer le rendement opérationnel de l'OSIE

L'entente administrative exige que le Ministère collabore avec l'OSIE pour établir des objectifs de rendement afin de tenir l'OSIE responsable de l'exécution de son mandat. Nous avons toutefois constaté que le Ministère n'avait pas établi de mesures ni de cibles significatives pour évaluer le rendement de l'OSIE.

En 2015, l'OSIE s'est fixé comme objectif de faire en sorte que le taux combiné de décès et de blessures critiques causés par l'électricité en 2020 soit de 20 % inférieur au taux de 2015. En 2020, l'OSIE a indiqué au Ministère que le taux avait été réduit de 18,4 %. Nous avons constaté que le Ministère examine principalement les accidents mortels et les blessures graves signalés en Ontario pour évaluer le rendement de l'OSIE. Toutefois, le Ministère n'a pas utilisé de paramètres de rendement opérationnel significatifs pour s'assurer que l'OSIE s'acquitte de ses responsabilités en vertu des lois de façon efficace et rentable. L'examen du Ministère se limite 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. Une mesure de rendement doit être propre à un résultat souhaité et comprendre des objectifs d'amélioration limités dans le temps. Cependant, des mesures des résultats de ce genre n'ont pas été élaborées.

Comme nous en discutons tout au long du rapport, l'OSIE fonctionne de manière inefficace. Par exemple, comme nous le mentionnons dans la **section 4.1.1**, pendant la majeure partie de son existence, l'OSIE n'avait pas d'approche exhaustive d'inspection fondée sur le risque qui lui aurait permis de rationaliser ses activités et de concentrer ses ressources coûteuses sur l'inspection des installations complexes.

RECOMMANDATION 25

Afin de confirmer que l'Office de la sécurité des installations électriques (OSIE) s'acquitte de son mandat consistant à améliorer la sécurité des installations électriques pour le public de façon rentable, le ministère des Services gouvernementaux et des Services aux consommateurs devrait :

- établir des mesures des résultats et des objectifs de rendement pour l'OSIE qui mettent l'accent sur l'amélioration de la rentabilité et de la sécurité dans le secteur de l'électricité;
- évaluer régulièrement le rendement de l'OSIE par rapport à ces objectifs;
- prendre des mesures correctives lorsque l'OSIE n'atteint pas les objectifs.

RÉPONSE DU MINISTÈRE

Le ministère des Services gouvernementaux et des Services aux consommateurs (le Ministère) reconnaît qu'il est important d'appliquer des mesures et des cibles de surveillance efficaces pour déterminer si l'OSIE remplit son mandat 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 et qu'il peut apporter des améliorations. Le Ministère accepte cette recommandation et collaborera avec l'OSIE pour examiner l'entente administrative dans le but de donner suite aux constatations :

- en établissant des mesures des résultats et des objectifs de rendement pour l'OSIE qui mettent l'accent sur l'amélioration de la rentabilité et de la sécurité dans le secteur;
- en évaluant régulièrement le rendement de l'OSIE par rapport à ces objectifs;
- en prenant les mesures correctives appropriées lorsque ces objectifs ne sont pas atteints par l'OSIE.

Figure 1 : Statistiques opérationnelles de l'OSIE, 2015-2016 à 2019-2020

Source des données : Office de la sécurité des installations électriques

Activité	2015-2016	2016-2017	2017-2018	2018-2019	2019-2020
Appels de clients auxquels on a répondu	542 867	583 238	585 749	603 899	603 575
Inspections effectuées	451 878	485 848	468 498	470 991	458 030
Inspections de réseaux de distribution d'électricité effectuées	418	360	481	392	382
Permis d'entrepreneur en électricité délivrés	642	700	697	712	726
Permis de maître-électricien délivrés	791	787	751	803	793
Permis renouvelés (entrepreneurs et maîtres-électriciens)	14 711	16 319	21 952	22 898	23 136
Permis suspendus (entrepreneurs et maîtres-électriciens)	64	79	75	92	89
Enquêtes sur des rapports d'incidents liés à la sécurité des produits	364	432	399	520	519
Accusations portées	82	92	86	72	64
Nombre de plaintes réglées	88	55	45	26	27

Figure 2 : Revenus et dépenses par catégorie, 2015-2016 à 2019-2020 (en millions de dollars)

Source des données : Office de la sécurité des installations électriques

	2015-2016	2016-2017	2017-2018	2018-2019	2019-2020
Revenus					
Inspections régulières	59,4	62,3	64,2	65,2	65,1
Inspections périodiques	22,2	22,1	22,6	23,5	24,2
Approbation de produits - ESAFE	10,2	10,8	11,9	12,2	12,1
Délivrance de permis d'entrepreneur	4,1	4,3	4,4	4,6	4,7
Frais facturés aux distributeurs d'électricité	2,7	2,7	2,7	2,7	2,7
Revenus de placements et autres*	6,5	11,3	7,9	8,3	4,5
Total des revenus	105,0	113,5	113,7	116,4	113,3
Dépenses					
Salaires et avantages sociaux	77,9	81,9	83,4	87,7	89,1
Frais généraux d'administration	12,1	11,2	10,4	10,4	10,9
Déplacements	6,3	6,5	7,3	7,3	7,4
Services achetés	4,2	5,2	4,9	5,5	6,3
Amortissement	2,7	2,8	2,7	3,0	2,9
Total des dépenses	103,2	107,6	108,8	113,8	116,5
Excédent des revenus par rapport aux dépenses	1,7	5,9	4,9	2,7	(3,1)

Note : Les chiffres ayant été arrondis, leur somme peut ne pas correspondre au total indiqué.

* L'OSIE génère des revenus de placements en investissant des fonds qu'il a réservés pour les dépenses futures au titre des avantages postérieurs à l'emploi.

Figure 3 : Nombre d'inspections par type et par région, 2019-2020

Source des données : Office de la sécurité des installations électriques

Type	Région				
	Centre	Est	Ouest	Sud	Nord
Résidentiel ¹	77 355	21 646	31 592	4 182	20 396
Commercial ²	33 839	588	1 727	200	8 906
Industriel ³	16 303	72 435	90 981	34 242	11 971
Autre ⁴	5 657	8 562	9 721	3 608	4 118

1. La catégorie « résidentiel » englobe les logements en propriété franche, les chalets, les maisons mobiles, les appartements et les maisons en rangée.

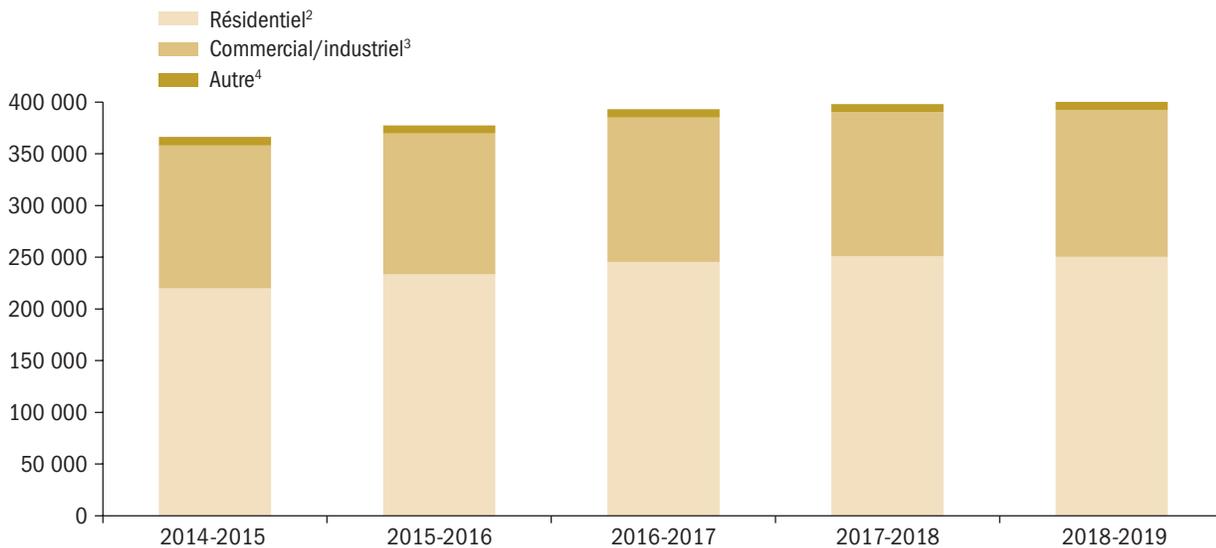
2. Le type « commercial » englobe les immeubles de bureaux, les magasins de détail, les écoles, les hôpitaux et les immeubles publics.

3. Le type « industriel » englobe les installations de production.

4. Le type « autre » englobe les sites agricoles, les sites de carnaval et de divertissement comme les événements spéciaux, les salons professionnels et les tournages publicitaires.

Figure 4 : Avis reçus par l'OSIE, par emplacement, 2014 à 2019¹

Source des données : Office de la sécurité des installations électriques



1. Arrondi au centième près.
2. La catégorie « résidentiel » englobe les logements en propriété franche, les chalets, les maisons mobiles, les appartements et les maisons en rangée.
3. Les établissements commerciaux et industriels comprennent les immeubles de bureaux, les magasins de détail, les écoles, les hôpitaux, les immeubles publics, les installations de production et les grands immeubles commerciaux.
4. La catégorie « autre » englobe les sites agricoles, les sites de carnaval et de divertissement comme les événements spéciaux, les salons professionnels et les tournages publicitaires.

Figure 5 : Neuf facteurs de risque utilisés dans le nouveau modèle d'inspection axé sur le risque

Source des données : Office de la sécurité des installations électriques

Facteurs de risque	
1.	Type d'installateur (p. ex. propriétaire par opposition à entrepreneur en électricité titulaire d'un permis)
2.	Historique du rendement concernant l'exécution d'installations semblables au cours des six derniers mois (p. ex. nombre de cas de non-conformité constatés dans le passé)
3.	Complexité (p. ex. installation d'un luminaire à encastrer par opposition au câblage d'une nouvelle maison)
4.	Âge de l'établissement (p. ex. nouvel immeuble par opposition à vieil immeuble)
5.	Catégorie d'immeuble (p. ex. immeuble résidentiel par opposition à immeuble commercial ou industriel)
6.	Portée des travaux (p. ex. haute tension par opposition à basse tension)
7.	Accessibilité (p. ex. accessible au grand public par opposition à accessible aux électriciens seulement)
8.	Exposition du public (p. ex. hôpital par opposition à chalet)
9.	Facteurs environnementaux (p. ex. installations exposées à différentes conditions météorologiques)

Figure 6 : Installations types inspectées

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

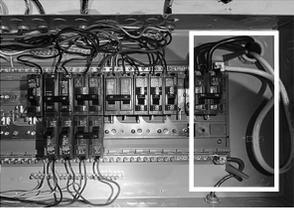
Installation	Images des installations	Éléments examinés
Prise de courant		Les prises de courant installées à proximité de l'eau doivent être munies d'un disjoncteur de fuite de terre (DDFT). Le DDFT empêche l'électrocution si l'eau entre en contact avec la prise.
Panneau électrique		Pour éviter l'électrocution, les trois gros fils doivent être installés comme il est indiqué sur les images.
Prise de courant extérieure		Les prises de courant extérieures doivent être munies de couvercles et d'un disjoncteur de fuite de terre qui peut couper automatiquement l'alimentation lorsque de l'eau est détectée.

Figure 7 : Exemple d'étiquette de certification d'un produit électrique

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



Figure 8 : Décès et blessures causés par l'électricité déclarés par les services d'urgence en Ontario, 2010 à 2019

Source des données : Office de la sécurité des installations électriques

Accidents	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019
Décès	15	10	9	19	15	14	13	9	19	12
Blessures*	1 734	974	1 112	1 127	1 004	937	2 021	994	999	s.o.

* Les données de 2018 sur les blessures causées par l'électricité sont les renseignements les plus récents disponibles.

Figure 9 : Incendies d'origine électrique par type de propriété, 2009 à 2018¹

Source des données : Office de la sécurité des installations électriques

Type de propriété	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018
Résidentiel	1 875	1 802	1 578	1 503	1 498	1 540	1 499	1 380	1 343	1 334
Industriel	131	132	143	129	132	150	114	128	126	97
Institutionnel ²	115	75	96	63	81	90	80	67	78	54
Détail ³	80	86	75	60	76	73	62	68	61	50
Commercial ⁴	57	59	47	52	51	53	39	44	49	49
Soins de santé et détention ⁵	38	48	29	36	33	44	31	28	38	42
Total	2 296	2 202	1 968	1 843	1 871	1 950	1 825	1 715	1 695	1 626

1. Les données de 2018 sur les incendies sont les renseignements les plus récents disponibles.

2. Englobe les écoles, les arénas, les bibliothèques, les églises, les garderies et les salons funéraires.

3. Englobe les grands magasins, les centres commerciaux, les supermarchés et les restaurants.

4. Englobe les immeubles de bureaux, les bureaux de poste et les postes de police.

5. Englobe les hôpitaux, les résidences pour personnes âgées, les prisons et les centres de détention.

Figure 10 : Demandes d'indemnisation pour blessures causées par l'électricité avec interruption de travail présentées à la Commission de la sécurité professionnelle et de l'assurance contre les accidents du travail, 2010 à 2019

Source des données : Office de la sécurité des installations électriques

Année	Nombre de demandes
2010	88
2011	70
2012	79
2013	82
2014	61
2015	66
2016	64
2017	70
2018	65
2019	86
Total	731

Figure 11 : Encouragements salariaux supplémentaires offerts aux inspecteurs de l'OSIE

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

Mesure d'encouragement

1. Régime de primes – maximum de 4 % du salaire de base
2. Remboursement illimité des frais quotidiens de repas du midi¹
3. Utilisation personnelle des véhicules de l'OSIE
4. Remboursement de la contribution-santé de l'Ontario²
5. Régime de pension à prestations déterminées³
6. Huit jours de congé de maladie⁴

1. Le montant n'est pas plafonné, mais il est censé être « raisonnable et approprié ».

2. Le montant est plafonné à 900 \$ par année.

3. Un autre organisme d'application délégué offre un régime de retraite à cotisation déterminée.

4. Les inspecteurs de l'OSIE peuvent accumuler des jours de congé de maladie inutilisés à concurrence de 26 semaines. Les inspecteurs d'un autre organisme d'application délégué ont droit à six jours de congé de maladie et ne peuvent pas les accumuler.

Figure 12 : Différences dans les frais facturés par l'OSIE pour les inspections

Source des données : Office de la sécurité des installations électriques

Travaux d'électricité	Frais d'inspection facturés par l'OSIE			
	Entrepreneur (en dollars)	Propriétaire (en dollars)	Somme additionnelle payée par le propriétaire (en dollars)	Écart (%)
Cuisine, nouveau câblage et installation de ce qui suit : <ul style="list-style-type: none"> • 10 luminaires à encastrer; • 8 prises; • 2 interrupteurs de lampe; • 1 ventilateur de hotte au-dessus de la cuisinière; • 1 ventilateur de plafond. 	124	189	65	52
Salle de bain, nouveau câblage et installation de ce qui suit : <ul style="list-style-type: none"> • 1 ventilateur de plafond; • 1 interrupteur de lampe; • remplacement d'une prise; • modifications d'un panneau électrique résidentiel de 200 ampères ou moins pour l'adapter au nouveau câblage. 	125	191	66	53
Nouveau câblage dans une maison unifamiliale de 186 m ² (2 000 pi ²)	219	490	271	124
Nouveau câblage dans une copropriété de 93 m ² (1 000 pi ²)	219	490	271	124
Installation de 20 luminaires à encastrer	124	189	65	52

Figure 13 : Résumé de notre analyse des inspections

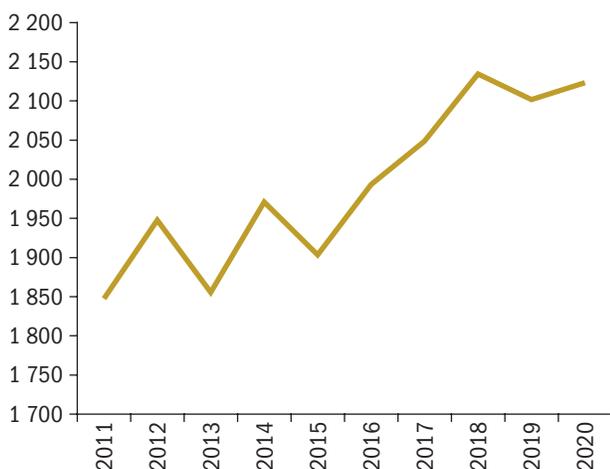
Préparée par le Bureau de la vérificatrice générale de l'Ontario

Déclarants	Méthode d'inspection	Type d'installations	Avis reçus (2015 à 2019)	Nombre d'inspections requises	Nombre d'inspections effectuées	Résultat final
Entrepreneurs autorisés*	Fondée sur un échantillon	Installations complexes	377 000	294 000	243 000	51 000 installations complexes ont reçu des certificats d'inspection sans être inspectées
		Installations simples	483 000	68 000	113 000	45 000 installations simples ont été inutilement inspectées
Entrepreneurs non autorisés	Inspection à 100 %	Toutes les installations déclarées	940 000	940 000	858 000	82 000 installations ont reçu des certificats d'inspection sans être inspectées
Total - Installations certifiées sans inspection						133 000
Total - Installations simples inspectées inutilement						45 000

* Entrepreneurs participant au programme des entrepreneurs autorisés.

Figure 14 : Nombre moyen d'installations attribuées par inspecteur, 2011 à 2020

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

**Figure 15 : Nombre d'installations que 12 grandes sociétés ont déclarées annuellement à l'OSIE lors des inspections périodiques et des inspections régulières**

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

Établissement	Avant	Après	Variation (nombre)	Variation (%)
A	190	28	(162)	(85)
B	59	26	(33)	(56)
C	32	0	(32)	(100)
D	33	6	(27)	(82)
E	28	2	(26)	(93)
F	21	0	(21)	(100)
G	21	1	(20)	(95)
H	18	4	(14)	(78)
I	14	2	(12)	(86)
J	8	0	(8)	(100)
K	11	6	(5)	(45)
L	118	613	495	419

Figure 16 : Problèmes courants relevés par l'OSIE lors d'inspections générales

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

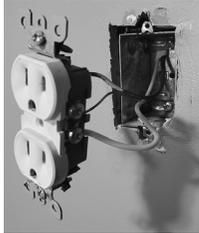
Risque	Image du problème de sécurité	Explication
Électrocution		<p>Les fusibles et les disjoncteurs ne sont pas étiquetés.</p> <ul style="list-style-type: none"> Le bon disjoncteur pourrait ne pas être trouvé lorsqu'une coupure de courant immédiate est requise. Un fusible ou un circuit incorrect pourrait être désactivé pour faciliter les réparations électriques. .
Électrocution et/ou incendie		<p>Les deux fils ne sont pas branchés aux bornes appropriées de la prise et doivent être inversés.</p>
Électrocution et/ou incendie		<p>Les plaques et les boîtes sont endommagées ou manquantes.</p>
Incendie		<p>Une prise de courant est endommagée.</p>
Électrocution		<p>Les conduites de gaz ne sont pas correctement raccordées aux fils de mise à la terre pour s'assurer qu'il n'y a pas de différences de tension entre les conduites et le système électrique.</p>

Figure 17 : Résumé des prix proposés par les entrepreneurs

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

	Lorsque l'OSIE est avisé (en dollars)		Lorsque l'OSIE n'est pas avisé (en dollars)	
	Fourchette de prix	Prix moyen	Fourchette de prix	Prix moyen
9 entrepreneurs ¹	650 à 1 500	980	500 à 1 350	780
11 entrepreneurs ²	650 à 2 560	1 460	s.o.	s.o.

1. Ces neuf entrepreneurs nous ont proposé deux prix différents selon que nous choissions d'avisé l'OSIE ou de ne pas l'avisé.
2. Ces 11 entrepreneurs n'étaient pas disposés à effectuer des travaux d'électricité si l'OSIE n'était pas avisé.

Figure 18 : Parties autorisées par la loi à offrir des services d'installation électrique au public

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

	Titulaire d'un permis de l'OSIE	Autorisé à offrir des installations électriques
Électricien agréé	Non	Non
Maître-électricien	Oui	Non
Entreprise ou entrepreneur titulaire d'un permis	Oui	Oui

Figure 19 : Renseignements que communique Technical Safety BC et qui ne sont pas communiqués par l'OSIE

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

Renseignements publiés (à l'intention du public)
1. L'adresse du site ou de la résidence où les travaux d'électricité sont effectués
2. Les entrepreneurs en électricité qui ne fournissent pas d'avis pour les travaux d'électricité
3. Les entrepreneurs en électricité qui omettent de demander une inspection
4. Les entrepreneurs en électricité titulaires d'un permis qui omettent de corriger les déficiences ayant été relevées
5. Les entrepreneurs en électricité qui omettent de fournir les documents requis pour la délivrance de permis
6. Le nom des personnes trouvées coupables d'effectuer des travaux sans permis valide
7. Les entrepreneurs en électricité qui font appel à des travailleurs non qualifiés
8. Les entrepreneurs en électricité qui utilisent des produits non certifiés dans des installations électriques

Figure 20 : Comparaison entre l'OSIE et Technical Safety BC

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

Éléments de comparaison	OSIE	Technical Safety BC	Sections de référence
Accorde la priorité aux installations à risque élevé au moyen d'une approche axée sur le risque*	Non	✓	4.1.1
Effectue des inspections à distance (au moyen de photos et de vidéos)	Non	✓	4.1.3
Utilise des listes de contrôle pour effectuer les inspections	Non	✓	4.2.4
Planifie, de concert avec l'entrepreneur ou le propriétaire, le moment précis auquel aura lieu une inspection	Non	✓	4.3.1
Peut imposer des sanctions administratives pécuniaires	Non	✓	4.4.6
Impose des exigences en matière de formation continue obligatoire	Non	✓	4.5.2
Publie sur son site Web des renseignements essentiels utiles au public (comme l'historique du rendement des entrepreneurs, les listes de contrôle des inspections)	Non	✓	4.7.1

* L'OSIE avait mis en oeuvre une approche axée sur le risque en juillet 2020 au moment de notre audit.

Annexe 1 : Chronologie de l'inspection des installations électriques en Ontario

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

Période	Événements clés
1914	<ul style="list-style-type: none"> Ontario Hydro se voit conférer le pouvoir de nommer des inspecteurs en électricité dans toutes les municipalités, de prendre des règlements et de prescrire des frais en vertu de la <i>Power Commission Act</i>. Ontario Hydro est autorisée à couper l'électricité aux personnes qui enfreignent la réglementation, les inspecteurs peuvent pénétrer dans tout lieu aux fins d'inspection, et l'imposition de sanctions est instaurée.
1918	<ul style="list-style-type: none"> Un service de laboratoire d'approbation est créé au sein d'Ontario Hydro pour mettre à l'essai le matériel électrique. Des règles et des règlements sont adoptés pour la mise à l'essai et l'approbation des matériaux, des dispositifs et des accessoires électriques. Les produits qui satisfont aux lignes directrices sont déclarés « Hydro Approved ».
1924	<ul style="list-style-type: none"> Le service de laboratoire d'approbation a le pouvoir d'interdire la vente de matériel électrique jugé dangereux pour le public. Ontario Hydro commence à mettre à l'essai des produits électriques pour l'ensemble du Canada. D'autres provinces souhaitent utiliser la désignation « Hydro Approved ». Cela fait en sorte qu'un organisme national de contrôle est nécessaire.
1927	<ul style="list-style-type: none"> Les règlements évoluent au rythme de l'industrie au moyen de modifications proposées par un comité composé de fabricants, d'entrepreneurs, du Toronto Hydro-Electric System et de la Hydro Electric Power Commission. En raison d'un manque croissant d'uniformité entre les provinces au sujet des règlements et de leur interprétation, un Comité du Code national relevant de l'Association canadienne de normalisation est établi. Les travaux de ce Comité aboutissent au premier Code canadien de l'électricité. Ce code est adopté en Ontario et continue de servir de fondement à la réglementation officielle sur le câblage électrique en Ontario.
1940	<ul style="list-style-type: none"> Les laboratoires d'essai de l'Association canadienne de normalisation sont créés. Ontario Hydro demeure la principale autorité en matière de sécurité en Ontario responsable de l'inspection du matériel électrique.
1947	<ul style="list-style-type: none"> Ontario Hydro commence à décentraliser son administration en créant des bureaux régionaux. Des groupes d'inspection sont établis dans l'ensemble de l'Ontario et sont chargés au premier chef d'effectuer des inspections, de surveiller la vente de matériel électrique et de recueillir de l'information pour faire progresser les poursuites en cas d'infraction au Code.
Années 1980	<ul style="list-style-type: none"> Ontario Hydro doit relever un nouveau défi, soit réduire sa taille et accroître son rendement financier. Cela mène à la création de la division des inspections des installations électriques, un secteur d'activité indépendant et financièrement autonome d'Ontario Hydro.
Années 1990	<ul style="list-style-type: none"> La division des inspections des installations électriques entreprend un examen pour déterminer la mesure dans laquelle elle répond aux besoins de ses utilisateurs finaux après que des intervenants et des clients ont soulevé un certain nombre de préoccupations, notamment les suivantes : <ul style="list-style-type: none"> il y a des incohérences dans les décisions des différentes unités d'inspection locales; aucune mesure d'encouragement n'est offerte pour favoriser le bon rendement, comme une réduction du nombre d'inspections ou des coûts; les processus d'inspection et de délivrance de permis ne sont pas conviviaux; de nombreuses personnes effectuent elles-mêmes leurs travaux d'électricité sans connaître les dangers potentiels; le système d'inspection est financé à même les frais d'électricité perçus (contrairement au principe selon lequel ceux qui bénéficient du service devraient en assumer les coûts); les lois existantes ne contiennent pas de dispositions relatives aux appels et à la délivrance de permis ou à l'accréditation des inspecteurs et du personnel des corps de métier.

Période	Événements clés
1993	<ul style="list-style-type: none"> • La division des inspections des installations électriques est officiellement créée en tant que secteur d'activité indépendant au sein d'Ontario Hydro et se voit confier un nouveau mandat : <i>établir un système de sécurité efficace et complet qui offrirait un service axé sur le client pour la surveillance de la conformité ainsi que des avantages à valeur ajoutée pour l'industrie de l'électricité</i>. Le subventionnement par Ontario Hydro prend fin, et les coûts de fonctionnement du nouvel organisme sont financés à partir des frais facturés aux utilisateurs finaux des services offerts. • La division est divisée en 5 territoires comptant environ 25 centres de travail régionaux et un effectif total de 260. Au cours de sa première année de fonctionnement, les coûts des inspections d'installations électriques se sont élevés à 27 millions de dollars, soit environ 4 millions de plus que ses revenus. • Dans le cadre de son engagement à fournir un service de qualité aux clients, la direction met davantage l'accent sur le fait de donner suite aux commentaires des clients et de répondre de manière rentable à leurs besoins en matière de services. En outre, pour assurer sa viabilité financière, elle se concentre sur l'ajout de nouveaux produits et services. • Au cours des premiers mois de fonctionnement, les services sont élargis pour inclure les éléments suivants : <ul style="list-style-type: none"> • Approbation du matériel électrique : pour toutes les industries et tous les fabricants importants. • Service de consultation concernant le Code de sécurité : utilisé par les ingénieurs, les consultants et les électriciens pour obtenir des interprétations du Code de sécurité relatif aux installations électriques. • Programmes de formation : pour améliorer les compétences du personnel des services publics, des services de consultation et des corps de métier liées à l'application du Code ou de ses modifications. • Enquêtes sur les dangers : pour aider le ministère du Travail à faire enquête sur les décès causés par l'électricité ou à donner suite aux plaintes du public concernant des décharges électriques. • Enquêtes sur les incendies : pour aider le commissaire des incendies et les services d'incendie à déterminer les cas d'incendie pouvant être d'origine électrique. • Surveillance du marché : pour s'assurer que le matériel électrique mis en vente est sécuritaire. • Inspections générales : pour effectuer un audit complet du système électrique d'une résidence ou d'un bâtiment commercial afin de repérer les risques liés à l'électricité. • Examens des plans des systèmes : pour examiner les plans des consultants avant le début des travaux d'installation de câblage pour les bâtiments publics, les usines et d'autres structures. • Inspections annuelles : pour auditer les installations électriques des établissements publics et des usines.
1995-1996	<ul style="list-style-type: none"> • Ontario Hydro fait l'objet d'un examen, principalement en raison d'un mouvement visant à créer un réseau d'électricité concurrentiel en Ontario. Dans le cadre d'un examen mené par la Commission Macdonald, quatre objectifs clés en matière d'inspection des installations électriques sont établis pour assurer la sécurité publique et la prestation efficace des services : <ul style="list-style-type: none"> • des services d'inspection rentables et de grande qualité; • une application uniforme du Code de sécurité relatif aux installations électriques de l'Ontario; • un processus simple et adapté qui maximise les possibilités d'inspection et comprend un mécanisme efficace de règlement des différends; vdes dispositions visant à s'assurer que les coûts des services d'inspection sont assumés par les utilisateurs et ne sont pas subventionnés par le gouvernement.
1998	<ul style="list-style-type: none"> • Un groupe de travail sur l'inspection et la sécurité des installations électriques en Ontario est mis sur pied. Son rapport recommande l'établissement d'une nouvelle structure de gouvernance. Le rapport présente les principales recommandations qui ont mené à la création de l'Office de la sécurité des installations électriques, notamment : <ul style="list-style-type: none"> • séparation de la fonction d'inspection des installations électriques d'Ontario Hydro pour prévenir un conflit d'intérêt réel ou perçu; • établir une société sans but lucratif en vertu de la Loi sur les personnes morales; • faire rapport directement au conseil d'administration; • élaborer le Code de sécurité relatif aux installations électriques de l'Ontario avec l'aide d'experts et d'intervenants aux fins d'approbation finale par le lieutenant-gouverneur en conseil; • maintenir le mode de fonctionnement actuel des inspections d'installations électriques grâce à une transition harmonieuse d'Ontario Hydro à une nouvelle société afin que les niveaux de satisfaction de la clientèle demeurent élevés.

Période	Événements clés
1999	Le 1 ^{er} avril 1999, l'Office de la sécurité des installations électriques (OSIE) est créé en tant qu'organisme d'application délégué sans but lucratif responsable de la sécurité des installations électriques pour le public en Ontario.
2004	L'OSIE est responsable de la surveillance de la sécurité des sociétés de distribution d'électricité en vertu du Règlement de l'Ontario 22/04, Sécurité de la distribution d'électricité.
2005	L'OSIE est chargé de surveiller la délivrance de permis aux entrepreneurs en électricité et aux maîtres-électriciens.
2007	L'OSIE devient responsable de la sécurité des produits électriques en vertu du Règlement de l'Ontario 438/07, Sécurité des produits.
2020	L'OSIE met en oeuvre une approche d'inspection axée sur le risque.

Annexe 2 : Barème des frais en décembre 2019

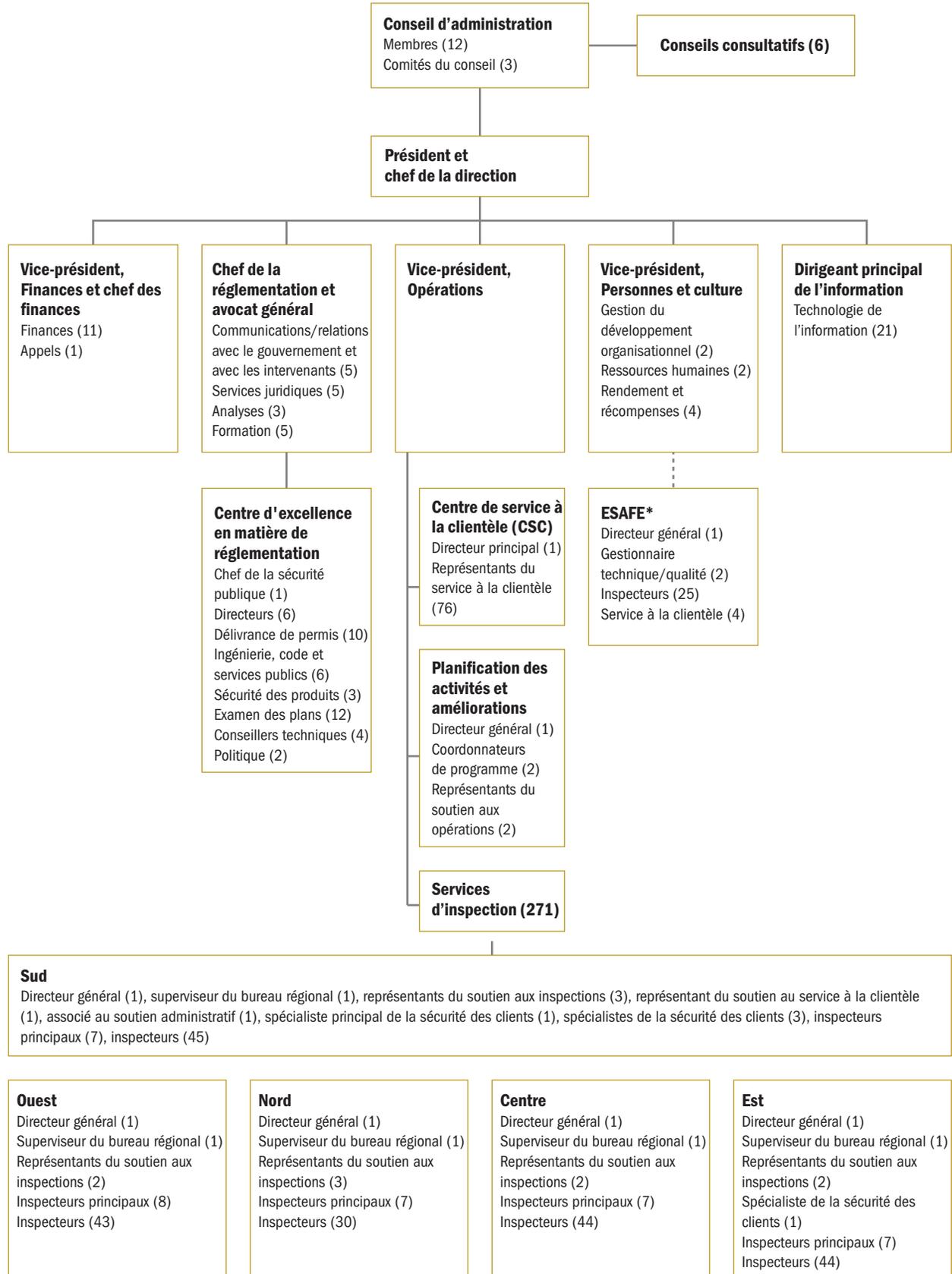
Préparée par le Bureau de la vérificatrice générale de l'Ontario

Services de l'OSIE	Droits et frais, TVH en sus (en dollars)	
	Facturé aux entrepreneurs en électricité autorisés	Facturé aux propriétaires (entrepreneurs non électriciens)
Droits de permis/frais d'inspection		
Nouvelles résidences ¹	175 à 452	397 à 849
Rénovation de résidences	79 à 222	79 à 345
Nouveaux appartements ²	96 par unité	104 par unité
Rénovation d'appartements ²	99 par unité	108 par unité
Bâtiments commerciaux, industriels et agricoles	79 à 5 391	79 à 5 391
Divertissement ³	61 à 305	61 à 305
Frais supplémentaires de visite du site ⁴	73 à 153	75 à 153
Autres frais d'inspection⁵		
Taux horaire ⁵		153 à 211 l'heure
Frais de déplacement (p. ex., lieu éloigné)		153 et plus
Service relatif au rebranchement ⁶		124 à 560
Délivrance de permis d'entrepreneur		
Permis d'entrepreneur en électricité		395 par année
Permis de maître-électricien		80 par année
Examen de maître-électricien		
Frais d'examen		145
Examen du plan d'électricité	Minimum de 302 pour les 2 premières heures, plus 151 par heure additionnelle	
Frais de surveillance des distributeurs ⁷		1 100 à 781 473 par année
Administration		
Recherche de dossiers/demande de renseignements		67 à 146 (TVH incluse)
Autres frais administratifs (frais de chèque sans provision, traitement des remboursements, etc.)		28 à 122

1. La catégorie « nouvelles résidences » englobe les maisons unifamiliales, les maisons en rangée, les maisons jumelées, les duplex, les triplex et les quadruplex ainsi que les maisons superposées.
2. La catégorie « appartements » englobe les immeubles résidentiels à hauteur restreinte et à hauteur élevée. L'OSIE offre des rabais si une inspection est requise pour plus de quatre logements.
3. La catégorie « divertissement » englobe les carnivals, les événements spéciaux, les salons professionnels, les théâtres et les tournages publicitaires et de films.
4. Ces frais s'appliquent aux visites additionnelles effectuées pour inspecter à nouveau les déficiences censées avoir été corrigées ou à toute autre visite exécutée à la demande du client.
5. Ces frais s'appliquent lorsque l'OSIE effectue des inspections d'urgence, des inspections en dehors des heures de travail ou des inspections le jour même. Ils s'ajoutent aux frais d'inspection réguliers.
6. L'inspection de rebranchement est effectuée après un incendie, une inondation, un foudroiement, une explosion et d'autres catastrophes, ainsi qu'en cas de non-occupation et de non-paiement (lorsque le distributeur a choisi de couper l'alimentation).
7. Les frais de surveillance peuvent varier selon la taille de la société de distribution. Les frais sont déterminés selon la formule suivante : [(nombre de clients x 0,215 \$) + (revenu de distribution x 0,0044 %) + (frais fixes minimaux de 1 100 \$)].

Annexe 3 : Structure organisationnelle

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



* ESAFE est une division indépendante de l'OSIE.

Annexe 4 : Glossaire

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

Code canadien de l'électricité : document technique normatif, élaboré par l'Association canadienne de normalisation, qui rend compte des exigences minimales en matière de sécurité pour l'installation et l'entretien des systèmes et du matériel électriques au Canada. Il est mis à jour en fonction des plus récents progrès technologiques et d'autres faits nouveaux importants. Ce code est suivi par toutes les provinces du Canada et a été adopté en Ontario comme principal segment du Code ontarien de sécurité des installations électriques.

Code de sécurité des installations électriques de l'Ontario : document technique normatif, produit et vendu par l'OSIE, qui précise comment l'installation sécuritaire du câblage et des dispositifs électriques doit être effectuée et qui établit les exigences minimales en matière de sécurité pour l'installation et l'entretien de tous les systèmes et équipements électriques en Ontario. Le Code de sécurité de l'électricité de l'Ontario se compose du Code canadien de l'électricité avec certaines modifications propres à l'Ontario. L'élaboration du Code canadien de l'électricité est dirigée par l'Association canadienne de normalisation (CSA). Il est élaboré en consultation avec des comités et sous-comités techniques reflétant l'expertise de toutes les autorités canadiennes, y compris l'OSIE. Les modifications propres à l'Ontario sont élaborées par le comité du code provincial de l'Ontario, qui se compose de différents intervenants, dont des entrepreneurs et des fabricants.

Entrepreneur : entreprise ou personne autorisée par l'OSIE à effectuer des installations électriques et à offrir et annoncer de tels services en Ontario.

Installation industrielle : usine de fabrication, hôpital, société de distribution locale ou centrale électrique.

Installations : nouvelles installations électriques faisant intervenir l'ajout ou le remplacement de fils et d'appareils électriques, par exemple le câblage d'une nouvelle maison résidentielle ou d'un nouvel établissement industriel, l'installation de luminaires à encastrer, le câblage d'une nouvelle cuve thermale ou le remplacement d'un panneau électrique. L'exécution de nouvelles installations électriques ne comprend pas le remplacement de prises murales ou d'interrupteurs de lampe, car les branchements sont faits à des fils existants.

Installations à risque élevé : installations électriques qui présentent un risque élevé de non-conformité au Code de sécurité relatif aux installations électriques de l'Ontario et qui peuvent donc présenter un risque élevé d'incendie extrême ou d'électrocution.

Installations illégales : installations électriques pour le public qui ne sont pas effectuées par un entrepreneur. Il existe deux principales exceptions : les propriétaires peuvent effectuer des installations dans leur résidence, et les installations dans un établissement industriel ou une exploitation agricole peuvent être effectuées par le propriétaire ou un employé.

Installations non sécuritaires : installations qui ne sont pas conformes au Code de sécurité relatif aux installations électriques de l'Ontario.

Installations sécuritaires : installations qui sont conformes au Code de sécurité relatif aux installations électriques de l'Ontario.

Produits électriques certifiés : produits électriques qui se branchent sur des prises électriques, qui doivent être certifiés et testés par un organisme de certification accrédité pour être vendus et utilisés en Ontario.

Sociétés de distribution locales : sociétés ou distributeurs, comme Toronto Hydro, responsables de fournir de l'électricité aux maisons et aux bâtiments commerciaux et industriels à partir des lignes de transport. Les sociétés de distribution locales doivent également s'assurer que les réseaux de distribution d'électricité sont construits, entretenus et exploités conformément au Règlement 22/04 sur la sécurité de la distribution d'électricité.

Travaux supplémentaires : inspections générales, activités de formation en sécurité des installations électriques, et mise à l'essai de la sécurité des produits électriques et certification de ceux-ci.

Annexe 5 : Critères d'audit

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

1. Une structure et des processus de gouvernance efficaces sont en place afin de s'assurer que l'OSIE s'acquitte de son mandat.
2. Des processus d'autorisation efficaces sont en place afin de s'assurer que les entrepreneurs en électricité et les maîtres-électriciens autorisés possèdent les qualifications nécessaires pour exécuter leur travail conformément aux lois applicables en matière de sécurité.
3. Des processus d'inspection efficaces et rapides sont en place afin de s'assurer que les installations électriques sont conformes aux lois applicables en matière de sécurité.
4. Des processus et des systèmes efficaces sont en place pour consigner et examiner les incidents, les blessures et les décès liés à l'électricité et enquêter sur ceux-ci, et pour prendre des mesures correctives appropriées en temps opportun afin de prévenir les incidents futurs.
5. La gestion des ressources humaines et financières de l'OSIE est suffisante et utilisée de façon efficiente et efficace pour que l'OSIE puisse s'acquitter de son mandat et de ses responsabilités réglementaires et non réglementaires.
6. Des processus efficaces sont en place pour prévenir, repérer et faire cesser les activités électriques illégales, ainsi que pour enquêter sur celles-ci et intenter des poursuites, ce qui comprend la vente et l'utilisation de produits électriques non approuvés.
7. Des renseignements exacts, complets et à jour sont recueillis régulièrement pour que la direction puisse évaluer l'efficacité des activités obligatoires, réglementaires et non réglementaires liées à la sécurité, et prendre des décisions éclairées.
8. Des indicateurs et des cibles de rendement efficaces concernant la protection de la sécurité des Ontariens sont établis et surveillés et comparés aux résultats réels afin de s'assurer de l'obtention des résultats attendus en matière de sécurité.
9. Le ministère des Services gouvernementaux et des Services aux consommateurs a mis en place des processus efficaces pour surveiller et gérer le rendement de l'OSIE en ce qui concerne l'amélioration de la sécurité des installations électriques et la réduction des incidents de sécurité liés à l'électricité à l'échelle de la province.

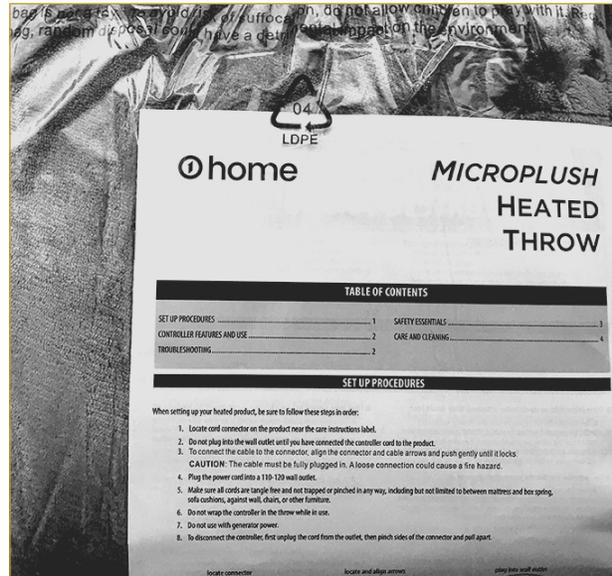
Annexe 6 : Produits électriques achetés auprès d'un détaillant en ligne (Amazon)

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

Non certifiés

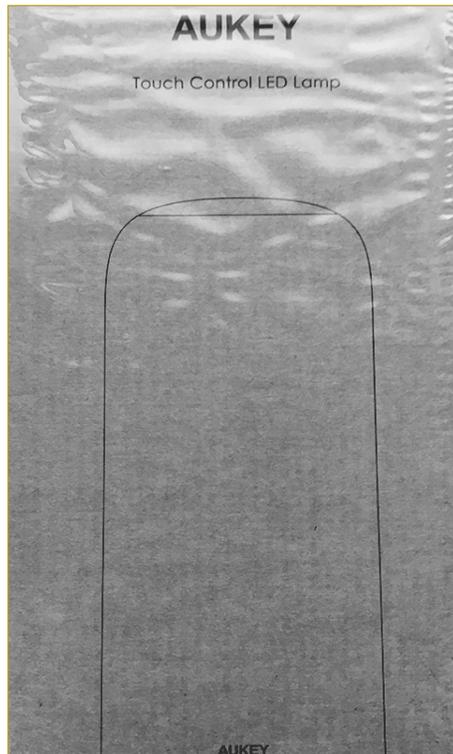
Couverture chauffante Home

Ce produit n'a pas pu être testé.



Lampe à DEL à commande tactile Aukey

Ce produit a échoué aux essais de sécurité.



Chargeur rapide adaptable

Ce produit a échoué aux essais de sécurité.

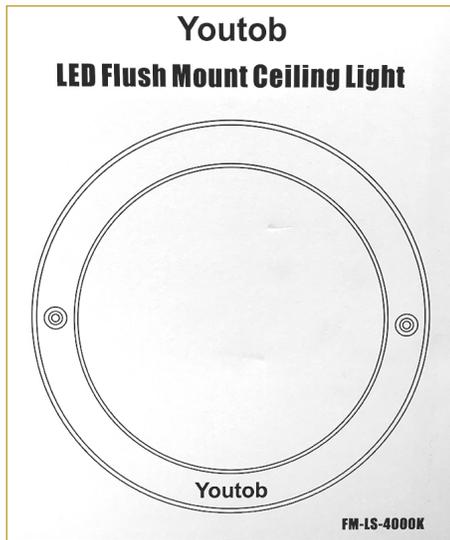
**Chargeur mural USB IETGZ**

Ce produit a échoué aux essais de sécurité.



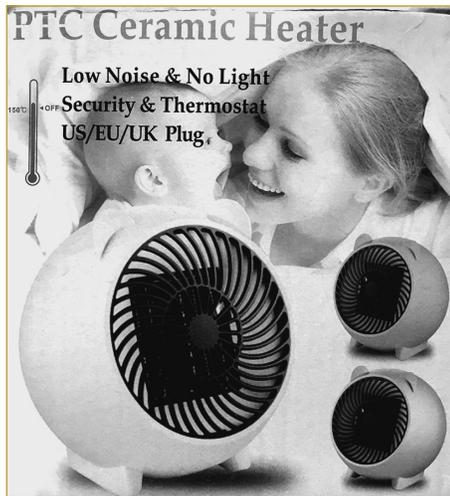
Plafonnier à encastrer à DEL Youtob

Ce produit a échoué aux essais de sécurité.



Élément de chauffage en céramique PTC

Ce produit a échoué aux essais de sécurité.

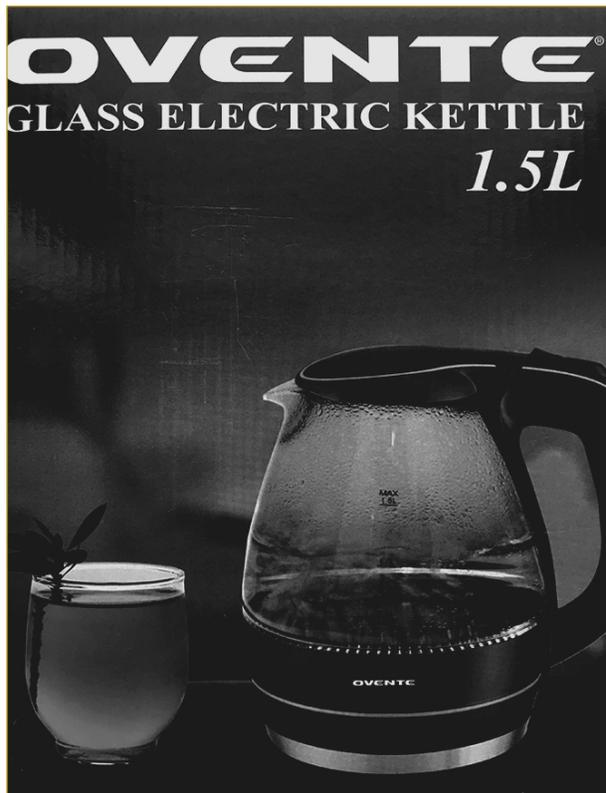


Certifiés

Brûleur double électrique Imusa



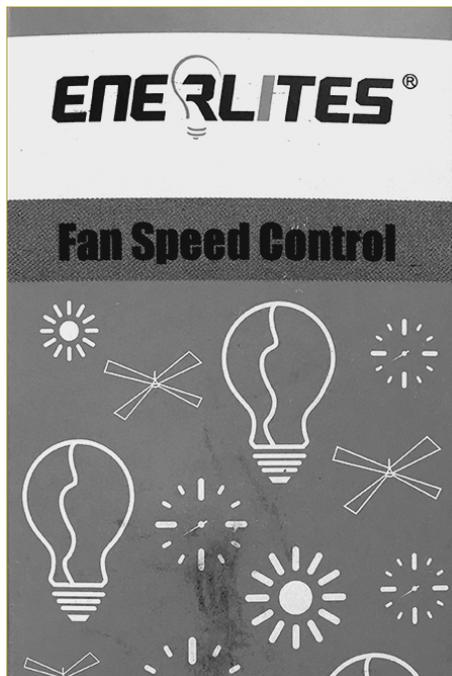
Bouilloire électrique en verre Ovente



Ampoule à DEL Sylvania de 40 W



Commande de vitesse de ventilateur Enerlites



Follow us on:

www.facebook.com/Enerlites.inc

www.twitter.com/enerlitesinc

www.linkedin.com



Intertek CONFORMS TO UL STD 1917
5000224 CERTIFIED TO CSA STD C22.2#156

Enerlites Inc.

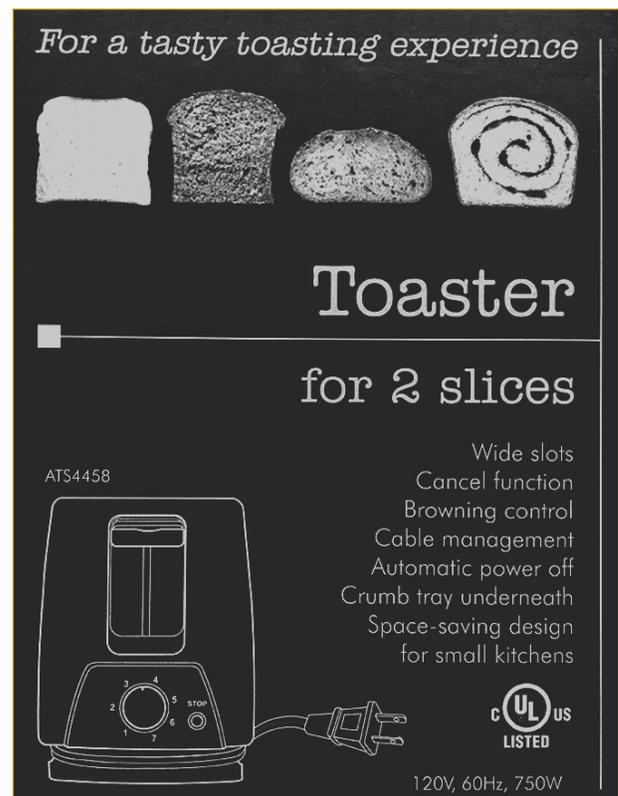
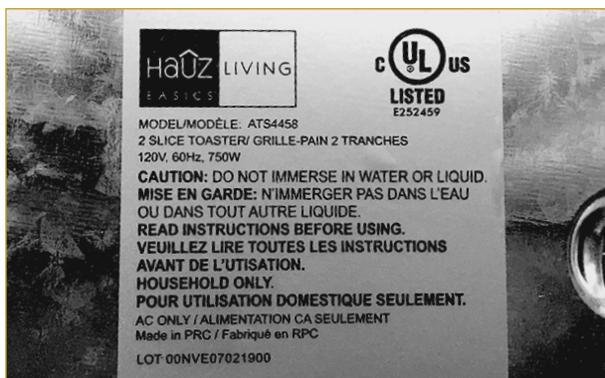
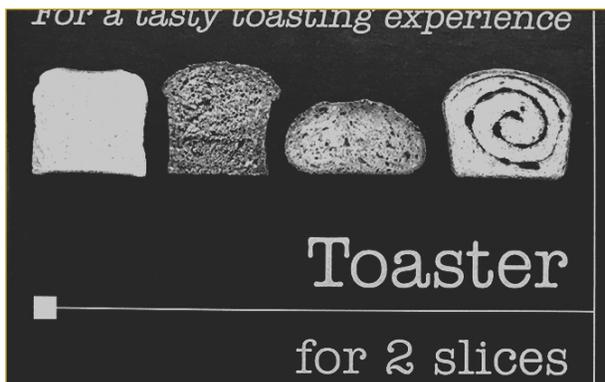
Toll-free: 1(877)372-6477

www.enerlites.com

Minuterie murale mécanique Woods



Grille-pain à deux tranches HAUZ



Appareil d'éclairage portatif



Annexe 7 : Conseil d'administration de l'OSIE

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

Le conseil d'administration de l'OSIE se réunit tous les trimestres et a mis sur pied trois comités : Audit et investissement, Personnes et culture/gouvernance, et Affaires réglementaires.

Les membres sont nommés comme suit :

- Trois membres sont nommés par le ministère des Services gouvernementaux et des Services aux consommateurs.
- Huit membres sont nommés en fonction d'un processus d'élection ou de nomination dans les secteurs suivants : ingénierie (1), fabrication de produits électriques (1), services publics d'électricité (2), entrepreneurs en électricité (3) et autres secteurs (1).
- Un membre est le président et chef de la direction de l'OSIE.

Membres du conseil d'administration de l'OSIE au 31 décembre 2019

Fabrication de produits électriques (Fondateur/associé directeur chez Daniel Péloquin Consultant)	Services publics d'électricité (PDG de Festival Hydro Inc.)	Services publics d'électricité (PDG de la Société indépendante d'exploitation du réseau d'électricité)
Entrepreneur en électricité (PDG d'Oosterhof Electrical Inc.)	Entrepreneur en électricité (PDG de Complete Electrical Services Inc.)	Entrepreneur en électricité (Directeur général de Honey Electric Ltd.)
Ingénierie (Directeur chez Bergeron Consulting)	Secteur juridique (OPG et Union Gas - postes antérieurs)	Office de la sécurité des installations électriques (PDG)
Entrepreneur en électricité (Copropriétaire de Power-Tek Electrical Services Inc.)	Services publics d'électricité (Président, Thunder Bay Hydro)	Autre (Président, Spectrum Business Development Inc.)

	Nommé par le conseil d'administration
	Nommé par le Ministère
	PDG de l'OSIE



Bureau de la vérificatrice générale de l'Ontario

20, rue Dundas Ouest, bureau 1530
Toronto (Ontario)
M5G 2C2
www.auditor.on.ca