



Bureau de la vérificatrice générale de l'Ontario

Audit de l'optimisation
des ressources :
Conseil ontarien
du commerce des
véhicules automobiles



Décembre 2021

Conseil ontarien du commerce des véhicules automobiles

1.0 Résumé

Le Conseil ontarien du commerce des véhicules automobiles (COCVA) a été créé par le gouvernement de l'Ontario à titre d'organisme d'application sans but lucratif pour assurer la mise en application de la Loi de 2002 sur le commerce des véhicules automobiles. Le COCVA veille également au respect des articles pertinents de la *Loi de 2002 sur la protection du consommateur*. Le COCVA a pour mandat de maintenir un marché équitable et informé par la protection des droits des consommateurs, le rehaussement du professionnalisme dans le secteur et la mise en concurrence juste, honnête et ouverte des commerçants enregistrés de véhicules automobiles. Le ministère des Services gouvernementaux et des Services aux consommateurs (ci-après le « Ministère ») est chargé de superviser le COCVA et de suivre l'évolution de son rendement afin qu'il remplisse son mandat.

En Ontario, aux termes de la *Loi de 2002 sur le commerce des véhicules automobiles*, tous les commerçants de véhicules automobiles neufs et d'occasion et tous les vendeurs à leur service doivent être enregistrés par le COCVA. Le COCVA ne reçoit aucun financement gouvernemental : il tire essentiellement son financement des droits d'immatriculation et des frais de transaction qu'il impose pour chaque véhicule vendu et loué par les commerçants enregistrés de véhicules

automobiles. En 2020, 29 537 vendeurs enregistrés au service de 8 195 commerçants enregistrés de véhicules automobiles ont fait état d'environ 1,3 million de transactions (ventes et locations) de véhicules.

Afin que les commerçants et vendeurs de véhicules automobiles se conforment aux exigences législatives, le COCVA mène des activités, notamment des inspections et des enquêtes sur les commerçants et les vendeurs de véhicules automobiles, et prend des mesures d'application de la loi envers ceux qui enfreignent les exigences législatives. Le COCVA promeut également des initiatives de conscientisation aux droits des consommateurs et aux mesures de protection relatives à l'achat d'un véhicule en Ontario.

En vertu de la *Loi de 2002 sur le commerce des véhicules automobiles*, la mise en place d'un Fonds d'indemnisation des commerçants de véhicules automobiles (ci-après le « Fonds d'indemnisation »), lequel est financé par les commerçants de véhicules automobiles, est exigée pour indemniser les consommateurs qui subissent des pertes financières admissibles après avoir acheté un véhicule automobile à des fins personnelles. Un conseil d'administration (ci-après le « Conseil d'administration du Fonds d'indemnisation »), nommé par le Conseil d'administration du COCVA et le Ministère, est chargé d'examiner et d'approuver les réclamations présentées au Fonds d'indemnisation.

Si un litige survient entre un commerçant enregistré de véhicules automobiles et un consommateur, le COCVA joue le rôle de médiateur pour en arriver à un règlement. Au cours des cinq dernières années (2016-2020), il a joué ce rôle dans quelque 5 400 litiges. Notre audit a révélé que de 2016 à 2020, quelque 50 % des 5 400 plaintes formulées envers des commerçants de véhicules automobiles et traitées par le COCVA n'ont donné lieu à aucun règlement des litiges pour les consommateurs. En de tels cas, les consommateurs n'ont eu d'autre choix que de porter leur litige devant un tribunal civil. Nous avons également constaté que le COCVA n'a pas le pouvoir d'obliger les commerçants de véhicules automobiles à indemniser les consommateurs, même dans les cas où il établit que ces commerçants ont enfreint la loi.

Notre audit a également révélé que le COCVA accumulait des excédents considérables plutôt que de se servir des rentrées monétaires qu'il génère pour élargir et rehausser la protection des consommateurs. Lors des cinq dernières années, l'excédent accumulé et les réserves du COCVA ont bondi de 275 % pour passer de 6,3 millions de dollars en 2015 à 23,6 millions de dollars en 2020. En 2015, le COCVA a augmenté du double ses frais de transaction de véhicules, lesquels sont passés de 5 \$ à 10 \$, afin d'investir dans le rehaussement de la conscientisation du public et l'élargissement des ressources consacrées à ses mesures d'application de la loi. Nous avons toutefois constaté que les ressources humaines vouées à ses principaux domaines d'activité, y compris ses services de traitement des plaintes, d'inspection et d'enregistrement, sont demeurées essentiellement inchangées depuis la hausse des frais.

De plus, nous avons constaté que le nombre d'inspections auprès des commerçants pour voir à leur conformité aux exigences législatives a régressé pour passer de 2 287 en 2016 à 1 980 en 2019, ce qui correspond à une baisse de 13 %. En outre, le COCVA n'a pas traité quelque 76 % des demandes d'enregistrement des commerçants de véhicules automobiles dans le

délai cible de quatre à six semaines. Nous avons également constaté que le COCVA s'était engagé à accroître la conscientisation des consommateurs et qu'il avait majoré les dépenses à ce chapitre pour les faire passer de 1,2 million de dollars en 2015 à près de 2 millions de dollars en 2019, mais que 73 % de la population ontarienne sondée de 2016 à 2020 ignorait l'existence du COCVA et les mesures de protection qu'il offrait aux acheteurs de véhicules.

Nous avons relevé aussi que les administrateurs du COCVA sont en forte partie des commerçants de véhicules automobiles, bien qu'il s'agisse d'un organisme de protection des consommateurs. De plus, nous avons constaté que le mandat des administrateurs du COCVA n'est assujéti à aucune limite. De ce fait, au stade de notre audit, nous avons constaté que certains de ces administrateurs y siègent depuis 14 ans ou plus. Pendant leur mandat au Conseil d'administration, ces administrateurs ont occupé des postes clés comme ceux de président, de vice-président et de secrétaire-trésorier. Nos inquiétudes liées à la gouvernance des administrateurs au COCVA se rapportaient également à l'immixtion du Conseil d'administration du Fonds d'indemnisation dans la fonction d'indépendance et à l'approbation des demandes de remboursement de l'alcool et des repas à des taux dépassant les limites autorisées par le COCVA.

Voici les autres sources importantes d'inquiétude mises en relief dans notre audit :

Enregistrement des commerçants et vendeurs de véhicules automobiles

- **Le COCVA n'analyse pas pleinement la situation des nouveaux commerçants de véhicules automobiles afin de voir s'ils ont ou non assez de fonds pour lancer et exploiter leur entreprise.** Parmi les 20 demandes d'enregistrement présentées au COCVA que nous avons passées en revue, 17 (ou 85 %) ne témoignaient pas d'une pleine analyse de la suffisance des fonds des commerçants de véhicules automobiles pour ouvrir et exploiter

leur commerce afin de déterminer s'ils seraient en mesure de s'acquitter de toutes leurs responsabilités financières en vertu de la *Loi de 2002 sur le commerce des véhicules automobiles*.

- **Le COCVA exige rarement des commerçants de véhicules automobiles qu'ils fournissent une garantie financière, même si certains d'entre eux risquent de subir un grave préjudice financier.** Ces cinq dernières années (2016-2020), le COCVA a recouvré auprès des commerçants de véhicules automobiles responsables seulement 22 % des réclamations versées aux consommateurs à partir du Fonds d'indemnisation. Parallèlement, le COCVA disposait de lettres de crédit pour moins de 1 % des commerçants enregistrés de véhicules automobiles. Si le COCVA s'était servi couramment de ces garanties financières, il aurait pu recouvrer directement auprès des commerçants de véhicules automobiles les sommes monétaires relatives aux réclamations versées.
- **Ni les commerçants ni les vendeurs de véhicules automobiles ne sont tenus de suivre des cours de formation continue pour renouveler leur enregistrement.** En mars 2021, environ 54 % des commerçants et 24 % des vendeurs de véhicules automobiles dont l'enregistrement était en règle n'avaient pas suivi le cours de formation mis à jour du COCVA, malgré les modifications importantes apportées en 2010 à la *Loi de 2002 sur le commerce des véhicules automobiles*. En 2019, le COCVA a proposé une modification réglementaire au Ministère en vue de l'intégration des exigences de formation continue à la *Loi de 2002 sur le commerce des véhicules automobiles*. À ce jour, aucune modification réglementaire n'a été apportée.

Mesure d'application de la loi

- **Le COCVA n'est pas parvenu à inspecter 40 % des commerçants de véhicules automobiles dans le délai cible de trois ans.** Le COCVA ne détermine pas de

fréquence d'inspection des commerçants enregistrés de véhicules automobiles après avoir analysé leur risque de non-conformité. C'est donc dire que certains commerçants à risque élevé en la matière n'ont pas fait l'objet d'inspection pendant plusieurs années, voire d'aucune inspection dans certains cas.

- **Les inspections de suivi que le COCVA effectue pour confirmer le traitement des infractions aux Lois relevées au cours des inspections sont sporadiques.** Ces cinq dernières années, parmi les inspections effectuées par le COCVA auprès des commerçants de véhicules automobiles, 2 582 (ou 25 %) d'entre elles ont révélé des infractions aux Lois que le COCVA est chargé de mettre en application. Dans 77 % de ces inspections, les inspecteurs du COCVA ont fermé le dossier d'inspection sans prendre de mesures d'application de la loi ni effectuer une inspection de suivi pour confirmer le traitement et la fin des infractions.
- **Les enquêtes du COCVA sont longues : pour les mener à bien, il faut en moyenne 220 jours.** Au cours des cinq dernières années, la durée des enquêtes du COCVA s'est située dans une fourchette allant d'un à 1 633 jours. Nous avons constaté des différences marquées dans la période requise par chacun des enquêteurs du COCVA pour mener à bien les enquêtes qui lui sont confiées, allant de 98 jours en moyenne pour un enquêteur à 522 jours pour un autre. Le COCVA n'a pas de processus pour vérifier si les enquêteurs mènent leurs enquêtes en temps voulu, analyser si les différences à cet égard entre enquêteurs sont raisonnables et prendre des mesures correctives lorsqu'elles ne le sont pas.
- **La plupart des enquêtes du COCVA ne se traduisent pas par des mesures d'application de la loi.** Dans 67 % des 1 547 enquêtes qu'il a menées de 2016 à 2020 auprès de commerçants de véhicules automobiles, le COCVA n'a pris aucune mesure d'application de la loi envers le commerçant. Nous avons constaté des différences marquées entre les enquêteurs quant à la prise

de mesures d'application de la loi, selon un pourcentage allant de 54 % ou 42 des 78 enquêtes menées à bien à seulement 9 % ou 9 des 98 enquêtes menées à bien. Le COCVA n'a pas de processus pour vérifier si les enquêteurs prennent des mesures appropriées en fonction des résultats de leurs enquêtes ou déterminer si les différences à cet égard entre enquêteurs sont raisonnables et prendre des mesures correctives lorsqu'elles ne le sont pas. Nous avons examiné un échantillon de 100 enquêtes fermées sans aucune autre mesure pour constater que dans 23 des cas, les enquêteurs n'avaient pas mené d'enquête approfondie, y compris neuf enquêtes où une infraction aux Lois était attestée, sans que l'enquêteur n'ait justifié pourquoi d'autres mesures n'avaient pas été prises avant de clore l'enquête.

Services de règlement des litiges

- **Les consommateurs ne touchent pas systématiquement une indemnisation des commerçants de véhicules automobiles, même après que le COCVA a constaté que ces derniers ont enfreint la loi.** Il ressort de notre examen d'un échantillon de plaintes pour lesquelles le COCVA n'avait pas su en arriver à un règlement par la médiation que dans la moitié de ces plaintes, le commerçant semblait avoir enfreint une ou plusieurs des dispositions des Lois. Néanmoins, en de tels cas, le consommateur n'avait pas été indemnisé par le commerçant.
- **Le COCVA ne dispose pas d'un processus pour faciliter systématiquement la prise de mesures d'application de la loi lorsque son examen des plaintes montre que des commerçants ont enfreint la loi.** Les responsables de traitement des plaintes ne disposent ni d'un cadre ni de critères en bonne et due forme pour déterminer si la plainte doit faire l'objet de mesures d'application de la loi. Ces cinq dernières années, les responsables des plaintes du COCVA n'ont fait état que de 7 % des plaintes en vue de mesures d'application de la loi. Nous avons passé en revue un échantillon de plaintes où le commerçant semblait avoir enfreint

la loi pour constater que, dans 80 % des cas, le dossier de plainte a été clos sans faire état de mesures d'application de la loi.

Fonds d'indemnisation

- **Le Fonds d'indemnisation ne permet pas de protéger les consommateurs dans tous les cas où les commerçants enregistrés de véhicules automobiles ont enfreint la loi : il protège les consommateurs seulement en certaines circonstances.** Les critères énoncés dans la *Loi de 2002 sur le commerce des véhicules automobiles* ne tiennent pas compte des cas d'achat d'un véhicule où une disposition des Lois est enfreinte, ce qui risque de porter préjudice aux consommateurs. De plus, le Conseil d'administration du Fonds d'indemnisation qui prend les décisions relatives aux réclamations ne peut à sa discrétion rembourser les réclamations qui ne sont pas en phase avec les critères du Fonds d'indemnisation énoncés dans la *Loi de 2002 sur le commerce des véhicules automobiles*.
- **Les consommateurs qui achètent des véhicules de commerçants illégaux ne sont pas protégés par le Fonds d'indemnisation.** Les commerçants illégaux se font souvent passer pour des vendeurs privés et, dans certains cas, vendent des véhicules qui peuvent être volés, endommagés ou reconstruits, ou dont le compteur kilométrique a été trafiqué. Si le COCVA confirme après enquête que le commerçant illégal a trompé en toute connaissance de cause des consommateurs, ces derniers n'ont néanmoins pas droit à une indemnisation.

Conscientisation et protection des consommateurs

- **La plupart des consommateurs ignorent qu'ils n'ont pas de délai de réflexion lorsqu'ils achètent ou louent un véhicule en Ontario.** En Ontario, les consommateurs ne disposent pas d'un délai de réflexion, à savoir une période consécutive à la location ou à l'achat d'un véhicule permettant d'annuler le contrat, pour quelque motif que ce soit, et de recevoir un remboursement. De 2016 à 2020, 18 % des

plaintes arbitrées par le COCVA se rapportaient à des litiges concernant des annulations de contrats. De plus, 89 % des consommateurs sondés par le COCVA en 2020 et qui avaient récemment acheté ou loué un véhicule ignoraient qu'il n'y avait pas en Ontario de délai de réflexion. À l'opposé, au Québec, les consommateurs qui financent ou louent un véhicule disposent d'un délai de réflexion de deux jours.

- **Malgré l'entrée en vigueur de la loi il y a plus de 10 ans, la conscientisation des consommateurs à la publicité à prix forfaitaire et la conformité des commerçants de véhicules automobiles à celle-ci demeurent faibles.** Le COCVA a constaté, chez les commerçants de véhicules automobiles auxquels il a rendu visite en 2020, que 41 % d'entre eux enfrenaient l'exigence relative à la publicité à prix forfaitaire. Quelque 76 % des consommateurs sondés par le COCVA n'avaient jamais entendu parler de l'exigence relative à la publicité à prix forfaitaire ou ne comprenaient pas de quoi elle retournait.

Activités et comptes rendus publics du COCVA

- **Le COCVA n'est pas autorisé par la loi à transférer les fonds excédentaires qui découlent de ses activités au Fonds d'indemnisation, s'il y a lieu, pour en assurer la viabilité financière continue.** Bien que son excédent accumulé et ses réserves aient augmenté de 275 % de 2015 à 2020, le COCVA n'est pas autorisé en vertu de la *Loi de 2002 sur le commerce des véhicules automobiles* à attribuer au besoin ces fonds excédentaires au Fonds d'indemnisation, ont la viabilité a été remise en question ces dernières années.
- **Le Fonds d'indemnisation n'a pas fait l'objet périodiquement d'un examen actuariel.** Aucune politique ou pratique n'est mise en place afin de retenir périodiquement les services d'un tiers spécialiste en actuariat qui passerait en revue le Fonds d'indemnisation pour en analyser les risques financiers à long terme puis déterminer si

les avoirs financiers qui s'y trouvent suffisent pour répondre aux besoins à l'avenir. Ces dix dernières années, un seul examen actuariel du Fonds a été effectué.

- **Les commerçants enregistrés de véhicules automobiles ne rendent pas systématiquement compte au COCVA de toutes les ventes de véhicules, ce qui occasionne une perte de revenus pour le COCVA.** Des 670 commerçants de véhicules automobiles que nous avons passés en revue, 25 % (ou 170) d'entre eux ont sous-déclaré près de 9 000 transactions de véhicules (ventes et locations) en 2019. C'est donc dire qu'ils ont versé au COCVA des frais de transaction inférieurs de 90 000 \$ au montant total exigible. Le COCVA n'a pas mis en place de protocole d'échange de renseignements avec le ministère des Transports (MTO) pour comparer les transactions déclarées de véhicules avec le nombre de véhicules enregistrés auprès du MTO.
- **Les comptes rendus publics du COCVA à propos de la protection et de la conscientisation des consommateurs sont parfois inexacts, voire trompeurs dans certains cas.** Le COCVA n'a pas rendu compte publiquement des résultats d'un sondage auprès des consommateurs selon lequel 86 % de la population ontarienne ignorait qu'il n'y avait pas de délai de réflexion en Ontario et 70 % de la population ontarienne n'était pas au courant de l'existence du Fonds d'indemnisation. Le COCVA a également surestimé de 25 % le nombre de commerçants de véhicules automobiles inspectés de 2016 à 2020 et passablement sous-estimé le temps requis pour traiter les demandes d'enregistrement des commerçants et des vendeurs de véhicules automobiles.

Gouvernance du Conseil d'administration

- **Le Conseil d'administration du COCVA n'a pas régi de façon performante la sélection de la société de placement utilisée pour placer les fonds détenus par le COCVA et le Fonds d'indemnisation.** Le Conseil d'administration

du COCVA a continué de faire appel à une société de placement pour gérer les placements du COCVA et du Fonds d'indemnisation, malgré les grandes incertitudes mises en relief par un expert-conseil dont le Conseil d'administration du Fonds d'indemnisation a retenu les services comme quoi cette société n'employait pas une stratégie de placement appropriée, et en dépit du fait que les cadres supérieurs du COCVA l'ont classée au dernier rang parmi six sociétés de placement ayant présenté des propositions qui ont été présélectionnées pour gérer les placements.

Surveillance ministérielle

- **Le Ministère n'a pas enquêté pleinement sur les incertitudes relatives à la gouvernance au COCVA.** En 2019, trois des membres du Conseil d'administration du Fonds d'indemnisation du COCVA ont démissionné pour protester contre les mesures prises par les membres du Conseil d'administration du COCVA. En 2017, le Ministère a été avisé du prétendu congédiement d'un haut dirigeant du COCVA qui avait fait des allégations contre le Conseil d'administration du COCVA. Nous avons constaté que le Ministère n'avait pas fait un examen approfondi des incertitudes mises en relief et qu'il s'était contenté de présenter des demandes de renseignements aux cadres supérieurs actuels du COCVA et de s'en remettre strictement à leurs observations.
- **Le Ministère n'a pas recueilli suffisamment de données pour suivre l'évolution et faire l'analyse du rendement du COCVA dans l'exécution de son mandat.** Jusqu'en 2020, aucun objectif mesurable n'a été établi à l'égard de bon nombre d'indicateurs de rendement employés pour suivre l'évolution du rendement du COCVA, ce qui limitait la capacité du Ministère d'analyser le rendement du COCVA. En 2020, des indicateurs et des objectifs de rendement ont été mis en place afin que le COCVA en rende compte au Ministère. Toutefois, nous avons constaté que ces indicateurs ne permettent pas de suivre l'évolution du rendement dans

plusieurs domaines clés où notre audit avait relevé des problèmes d'activité, notamment l'inspection, l'enregistrement, le traitement des plaintes des consommateurs, le Fonds d'indemnisation de même que la conscientisation des consommateurs aux droits et mesures de protection les concernant.

Le présent rapport comporte 30 recommandations préconisant 70 mesures à prendre pour donner suite aux constatations de notre audit.

Conclusion globale

Notre audit a permis de conclure que le COCVA ne disposait pas de processus permettant de mettre en application avec cohérence la *Loi de 2002 sur le commerce des véhicules automobiles* sur le plan pratique afin de protéger le public dans ses transactions avec les commerçants de véhicules automobiles. À titre d'exemple, nous avons constaté que le COCVA n'a pas été en mesure d'en arriver à un règlement par la médiation dans environ 50 % des plaintes des consommateurs contre les commerçants de véhicules automobiles qu'il a traitées. Dans 50 % des plaintes que nous avons passées en revue, même si le commerçant semblait avoir enfreint une ou plusieurs des dispositions des Lois, le consommateur n'avait pas obtenu d'indemnisation du commerçant. Les consommateurs qui subissent un préjudice financier après avoir acheté un véhicule d'un commerçant illégal de véhicules automobiles n'ont pas le droit de présenter une demande de réclamation au Fonds d'indemnisation. Plus de 10 ans après la modification de la loi pour interdire aux commerçants de véhicules automobiles de vendre un véhicule à un prix supérieur à celui annoncé (l'exigence de publicité des prix forfaitaires), le COCVA a établi en 2020 que 41 % des commerçants auxquels il a rendu visite ne respectaient toujours pas cette obligation. De plus, le COCVA n'avait pas bien expliqué la loi aux consommateurs, puisque 76 % des personnes sondées en 2020 n'avaient jamais entendu parler de l'exigence relative à la publicité

à prix forfaitaire ou ne comprenaient pas de quoi elle retournait.

Le COCVA ne réglementait pas toujours efficacement les commerçants et les vendeurs de véhicules automobiles pour voir à ce qu'ils assument leurs responsabilités financières dans l'exercice de leurs activités. À titre d'exemple, dans la grande majorité des cas que nous avons passés en revue, le COCVA n'avait pas pleinement analysé la suffisance des fonds des demandeurs de l'enregistrement de commerçant de véhicules automobiles pour ouvrir et exploiter leur commerce et s'acquitter de toutes leurs responsabilités financières en vertu de la *Loi de 2002 sur le commerce des véhicules automobiles*. De plus, le COCVA exigeait rarement des commerçants de véhicules automobiles qu'ils fournissent une garantie financière, même si certains d'entre eux risquent de subir un grave préjudice financier. Nous avons également constaté que le COCVA n'était pas parvenu à inspecter 40 % des commerçants de véhicules automobiles dans le délai cible de trois ans et que lorsque ses inspections révélaient des infractions aux lois, le COCVA effectuait rarement des inspections de suivi pour confirmer que les infractions étaient traitées et avaient pris fin.

Enfin, nous sommes arrivés à la conclusion que le Ministère n'avait pas suffisamment supervisé le COCVA pour confirmer qu'il s'acquitte de son mandat de façon performante. Le Ministère n'a pas recueilli suffisamment de données pour suivre l'évolution et faire l'analyse du rendement du COCVA et jusqu'en 2020, aucun objectif mesurable n'a été établi pour bon nombre d'indicateurs employés pour suivre l'évolution de son rendement. Nous avons constaté que les indicateurs et cibles de rendement dont la mise en place s'est faite en 2020 ne permettent pas de suivre l'évolution du rendement dans plusieurs domaines clés où notre audit avait relevé des problèmes d'activité, notamment l'inspection, l'enregistrement, le traitement des plaintes des consommateurs, le Fonds d'indemnisation de même que la conscientisation des consommateurs aux droits et mesures de protection les concernant.

RÉPONSE GLOBALE DU COCVA

Le Conseil ontarien du commerce des véhicules automobiles (COCVA) apprécie le travail effectué par le Bureau de la vérificatrice générale de l'Ontario et les possibilités d'amélioration.

Le COCVA est un organisme d'application délégataire créé par le gouvernement de l'Ontario en 1997, d'après le concept d'autoréglementation du secteur, pour mettre en application la *Loi de 2002 sur le commerce des véhicules automobiles* en son nom. Le COCVA demeure investi de son rôle de chef de file dans le domaine de la réglementation et reconnaît l'importance de s'acquitter de son mandat et de respecter les exigences législatives dans l'optique de protéger les consommateurs et de rehausser le professionnalisme du secteur.

Le rapport et les recommandations du Bureau de la vérificatrice générale permettront au COCVA de demeurer un organisme moderne de réglementation des ventes de véhicules automobiles au Canada. Concrètement, les recommandations du Bureau de la vérificatrice générale concernant le processus d'enregistrement, les délais d'inspection et la création d'un programme de perfectionnement professionnel continu sont tout particulièrement importantes dans la concrétisation performante des objectifs du COCVA liés à la protection des consommateurs et à la réglementation efficace des commerçants et vendeurs de véhicules automobiles.

De plus, le COCVA sait gré au ministère des Services gouvernementaux et des Services aux consommateurs d'exercer une supervision et tient à continuer de travailler en collaboration alors qu'il amorce ses travaux de mise en œuvre des recommandations du Bureau de la vérificatrice générale de l'Ontario.

RÉPONSE GLOBALE DU MINISTÈRE

Le ministère des Services gouvernementaux et des Services aux consommateurs (ci-après le « Ministère ») tient à remercier le Bureau de la vérificatrice générale et les membres de son personnel pour leur travail d'audit et leurs recommandations. Le Ministère accueille favorablement la rétroaction sur le rendement du Conseil ontarien du commerce des véhicules automobiles (COCVA) et les recommandations visant à renforcer les activités du COCVA de même que la supervision du COCVA qu'il effectue.

Un grand nombre des recommandations exigeraient la mise au point de propositions législatives et réglementaires potentielles, lesquelles feraient intervenir des consultations auprès de la population et du secteur des véhicules automobiles afin d'analyser les effets, les coûts et l'échelonnement. Les recommandations du Bureau de la vérificatrice générale, de même que les consultations, serviront à orienter le gouvernement dans les éléments à prendre en considération.

Le Ministère reconnaît l'importance pour le COCVA de s'acquitter de ses responsabilités quant à l'application de la *Loi de 2002 sur le commerce des véhicules automobiles* (ci-après la « Loi ») de manière à protéger les consommateurs.

Le COCVA a été créé en 1997 pour appliquer la loi antérieure à la Loi, dont il est désormais responsable de la mise en application. Le Ministère prend au sérieux son rôle relatif à la surveillance de l'application de la Loi au COCVA. De plus, il s'engage à examiner les domaines où il peut améliorer ses processus de surveillance afin de donner à la population ontarienne une garantie accrue comme quoi le COCVA s'acquitte de son mandat de protection des consommateurs.

Le Ministère collaborera avec le COCVA et mettra à contribution le ministère des Transports et le gouvernement fédéral dans son examen des recommandations où le Bureau de la vérificatrice générale recommande la collaboration du COCVA

avec ces autres secteurs de compétence provinciale ou fédérale.

En ce qui concerne les recommandations adressées au COCVA, le Ministère demandera au COCVA de lui fournir un plan de mise en œuvre qui décrit les mesures particulières qu'il entend prendre pour mettre en œuvre chaque recommandation. Le Ministère surveillera de près les progrès réalisés par le COCVA pour donner suite aux recommandations.

2.0 Contexte

2.1 Aperçu du Conseil ontarien du commerce des véhicules automobiles

En 1997, le gouvernement de l'Ontario a créé le Conseil ontarien du commerce des véhicules automobiles (COCVA) pour assurer la mise en application de la *Loi de 2002 sur le commerce des véhicules automobiles*. Le COCVA veille également au respect des articles pertinents de la *Loi de 2002 sur la protection du consommateur*. Le COCVA a pour mandat de maintenir un marché équitable et informé par la protection des droits des consommateurs, le rehaussement du professionnalisme dans le secteur et la mise en concurrence juste, honnête et ouverte des commerçants enregistrés de véhicules automobiles. En Ontario, aux termes de la *Loi de 2002 sur le commerce des véhicules automobiles*, tous les commerçants de véhicules automobiles neufs et d'occasion et tous les vendeurs à leur service doivent être enregistrés par le COCVA.

Le COCVA est un organisme d'application sans but lucratif qui ne reçoit aucun financement gouvernemental. Il est financé essentiellement par les frais d'enregistrement et de transaction qu'il impose aux commerçants et aux vendeurs de véhicules automobiles. En 2020, 8 195 commerçants et 29 537 vendeurs de véhicules automobiles étaient enregistrés auprès du COCVA. Toujours en 2020, les commerçants de véhicules automobiles ont fait état

d'environ 1,3 million de transactions de véhicules au COCVA. La même année, le COCVA a perçu des revenus de 21,3 millions de dollars au total.

Le COCVA rend des comptes au ministère des Services gouvernementaux et des Services aux consommateurs (ci-après le « Ministère »), lequel est chargé d'en assurer la supervision. Le Conseil d'administration du COCVA rend compte de son rendement au ministre des Services gouvernementaux et des Services aux consommateurs par l'intermédiaire de son président.

2.2 Rôles et responsabilités

Le COCVA mène plusieurs activités pour assurer la mise en application de la *Loi de 2002 sur le commerce des véhicules automobiles* et voir au respect des articles pertinents de la *Loi de 2002 sur la protection du consommateur*, notamment :

- l'enregistrement des commerçants et vendeurs de véhicules automobiles (description à la **section 2.4**);
- des inspections chez les commerçants de véhicules automobiles pour déterminer la conformité aux exigences législatives (description à la **section 2.5.1**);
- des enquêtes sur les commerçants et vendeurs de véhicules automobiles enregistrés et non enregistrés (illégaux) afin de déterminer s'ils ont enfreint des dispositions législatives (description à la **section 2.5.2**);
- des mesures d'application de la loi contre les commerçants et vendeurs de véhicules automobiles lorsque ses inspections et enquêtes montrent un défaut de conformité aux dispositions législatives (description à la **section 2.6**);
- un rôle de médiateur relativement aux plaintes formulées par les consommateurs à propos des commerçants et vendeurs de véhicules automobiles (description à la **section 2.7**);
- un appui à la gestion du Fonds d'indemnisation au titre duquel les consommateurs peuvent présenter des réclamations s'ils subissent des pertes financières liées à une transaction avec un

commerçant enregistré de véhicules automobiles (description à la **section 2.8**);

- la conscientisation des consommateurs aux droits et mesures de protection les concernant en ce qui touche le processus d'achat d'un véhicule (**l'annexe 1** recense les principales mesures de protection offertes aux consommateurs en vertu des Lois).

Au total, 118 employés équivalents temps plein sont au service du COCVA. Les effectifs du COCVA s'investissent en majorité dans l'arbitrage des plaintes formulées par les consommateurs, l'enregistrement des commerçants et vendeurs de véhicules automobiles ainsi que la tenue d'inspections des commerçants et vendeurs et d'enquêtes à leur sujet. **L'annexe 2** donne un aperçu de la structure organisationnelle du COCVA. La **figure 1** présente un aperçu des données statistiques clés relatives aux activités du COCVA.

Le COCVA est régi par un Conseil d'administration de 12 membres composé de neuf commerçants de véhicules automobiles élus et de trois personnes nommées par le Ministre. **L'annexe 3** recense les membres actuels du Conseil d'administration et leur affiliation.

Le Ministère est chargé de superviser le COCVA, de suivre l'évolution de son rendement et de voir à ce qu'il exécute son mandat. Les responsabilités du COCVA et du Ministère sont énoncées dans une entente de responsabilisation conclue entre ces deux parties. La mise à jour la plus récente de cette entente remonte à 2013.

2.3 Rentrées monétaires et dépenses

La figure 2 montre les principales dépenses du COCVA au cours des six dernières années (2015-2020). Environ 60 % des dépenses du COCVA au cours de cette période avaient trait aux salaires et aux avantages sociaux de ses employés. Parallèlement, le COCVA a également consacré environ 8 millions de dollars à des initiatives de conscientisation publique comme la publicité à la télévision, à la radio et dans les médias sociaux.

Figure 1 : Statistiques opérationnelles du COCVA, 2016-2020

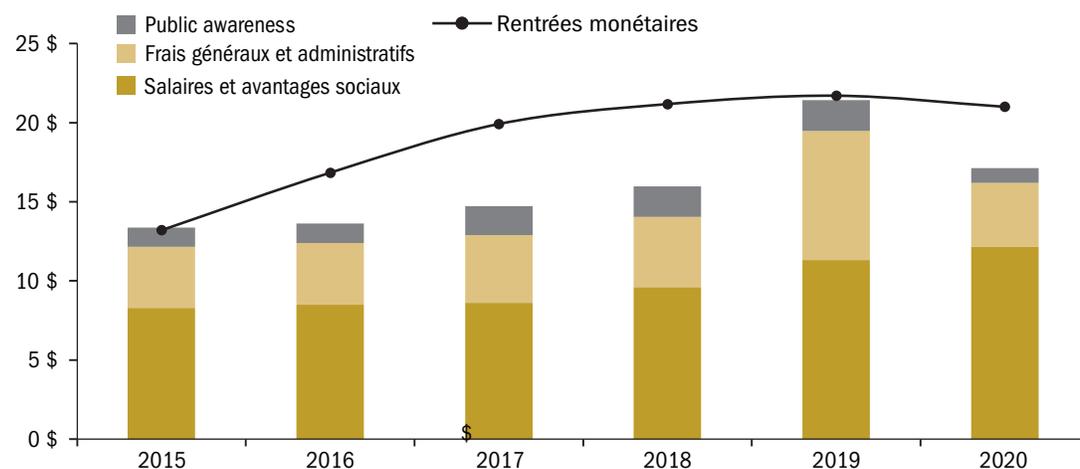
Source des données : le Conseil ontarien du commerce des véhicules automobiles

Activité	2016	2017	2018	2019	2020
Nouveaux enregistrements de commerçants de véhicules automobiles	453	493	482	546	414
Renouvellements de l'enregistrement des commerçants de véhicules automobiles	7 264	7 276	7 299	7 344	7 338
Nouveaux enregistrements de vendeurs	3 787	3 937	4 296	4 294	2 641
Renouvellements de l'enregistrement des vendeurs	10 622	11 295	11 680	12 091	11 963
Inspections des commerçants de véhicules automobiles	2 287	1 954	2 042	1 980	1 953
Appels de clients auxquels on a répondu	23 711	27 444	28 377	31 234	26 048
Plaintes de clients traitées par médiation	967	1 244	1 216	1 165	813
N ^{bre} de réclamations versées à partir du Fonds d'indemnisation	43	88	49	44	44

Remarque : L'inspection des commerçants de véhicules automobiles comprend 939 visites sur place effectuées pour confirmer que le commerçant de véhicules automobiles exerçait ses activités au lieu enregistré. L'examen détaillé des livres et registres du commerçant n'est pas prévu au cours de telles visites.

Figure 2 : Dépenses du COCVA, 2015-2020 (en M\$)

Source des données : le Conseil ontarien du commerce des véhicules automobiles



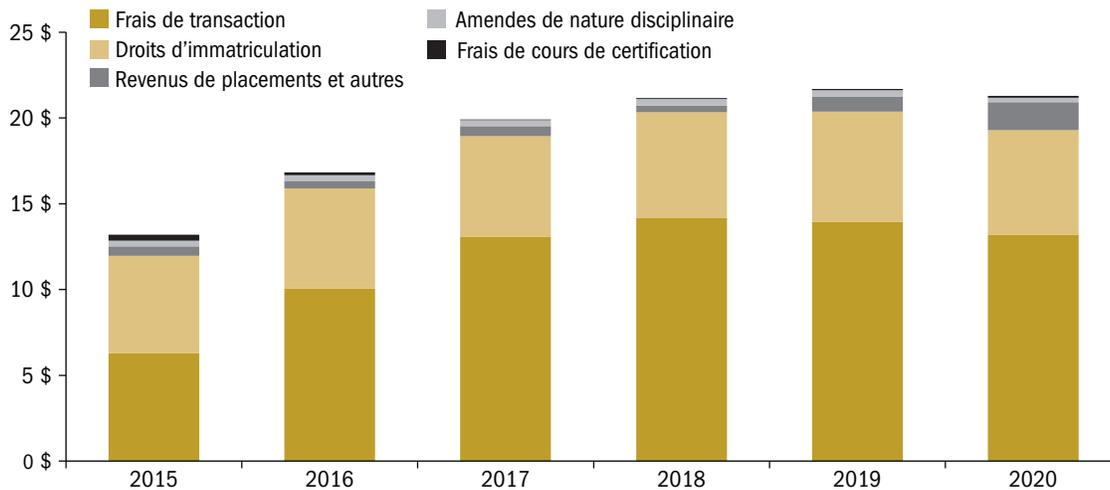
Remarque : En 2019, le COCVA a mis fin à sa pratique de longue date qui consistait à imposer des frais administratifs au Fonds d'indemnisation pour recouvrer les dépenses engagées relativement à la gestion du Fonds d'indemnisation, notamment les salaires et les loyers. De ce fait, il a effectué un versement unique de 3,3 millions de dollars au Fonds d'indemnisation pour rembourser tous les frais administratifs accumulés de 1998 à 2017.

Comme le montre la **figure 3**, en 2020, le COCVA a touché au total des rentrées monétaires de 21,3 millions de dollars; de ce total, 91 % (ou 19,3 millions de dollars) découlait des frais d'enregistrement des commerçants et des vendeurs, lesquels englobent également les frais de transaction liés à la vente et à la location de

véhicules. Le COCVA perçoit des frais de transaction de 10 \$ pour chaque véhicule vendu ou loué par un commerçant dans le cadre de son renouvellement annuel de l'enregistrement des commerçants. Les commerçants ne sont pas tenus de verser des frais de transaction au COCVA lorsque des véhicules sont vendus à un autre commerçant enregistré

Figure 3 : Rentrées monétaires du COCVA, 2015-2020 (en M\$)

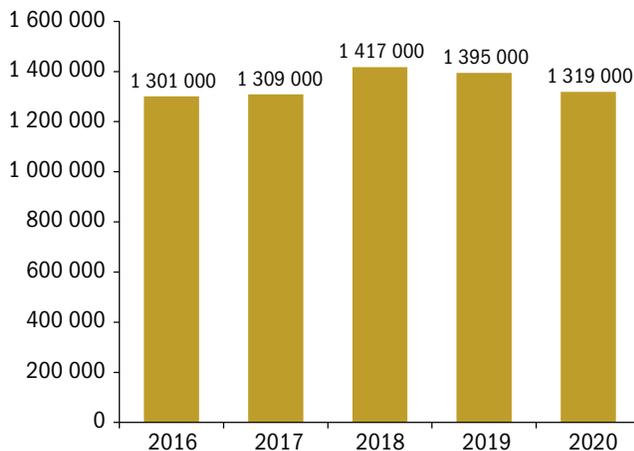
Source des données : le Conseil ontarien du commerce des véhicules automobiles



Remarque : Comprend les autres rentrées monétaires, dont le revenu de placements, le revenu en intérêts et l'amortissement des apports reportés.

Figure 4 : Transactions de vente de véhicules déclarées au COCVA, 2016-2020

Source des données : le Conseil ontarien du commerce des véhicules automobiles



de véhicules automobiles. En 2020, les rentrées monétaires tirées des transactions de véhicules se sont chiffrées à 13,2 millions de dollars, somme qui a constitué 62 % du total des rentrées monétaires du COCVA. La **figure 4** montre le nombre de transactions de véhicules dont on a fait état au COCVA ces cinq dernières années.

2.4 Enregistrement des commerçants et vendeurs de véhicules automobiles

En vertu de la *Loi de 2002 sur le commerce des véhicules automobiles*, les personnes ou entreprises qui font le commerce (l'achat; la vente; la location; la publicité; la négociation; l'incitation, ou les tentatives d'incitation à l'achat, à la vente, à la location ou à l'échange d'un intérêt s'y rapportant) de véhicules automobiles doivent être enregistrées auprès du COCVA. Les entreprises (commerçants de véhicules automobiles) peuvent faire partie de l'une des sept catégories, comme le montre la **figure 5**. Les vendeurs sont des particuliers employés par un commerçant enregistré de véhicules automobiles pour faire le commerce de véhicules automobiles pour son compte; ils doivent également être enregistrés auprès du COCVA.

En décembre 2020, il y avait en Ontario 8 195 commerçants et 29 537 vendeurs enregistrés de véhicules automobiles, dont environ 90 % entraient dans la catégorie des commerçants généraux. La **figure 6** classe les commerçants de véhicules automobiles selon le volume total de transactions de véhicules en 2020.

Figure 5 : Catégories de commerçants de véhicules automobiles

Source des données : le Conseil ontarien du commerce des véhicules automobiles

Mandat	Définition
Commerçant général	Achète, vend et loue des véhicules neufs ou d'occasion
Grossiste	Vend des véhicules exclusivement aux autres commerçants enregistrés et acquiert des véhicules seulement en provenance des commerçants enregistrés et par les ventes en gros aux enchères publiques en Ontario et ailleurs
Exportateur	Achète des véhicules automobiles seulement à des fins d'exportation à l'extérieur de l'Ontario
Commerçant à l'extérieur de l'Ontario	Commerçant de véhicules automobiles enregistré à l'extérieur de l'Ontario et qui achète des véhicules dans des ventes en gros aux enchères publiques en Ontario dans le but de les exporter vers le territoire où il est enregistré.
Courtier	Agit au nom d'un consommateur pour favoriser le commerce de véhicules automobiles dans lequel le consommateur est partie prenante, lorsque l'entreprise n'a aucun intérêt de propriété dans le commerce et que l'entreprise ne prend ni ne traite les fonds employés pour payer le commerce.
Commerçant de location d'automobile	Loue des véhicules automobiles à un locataire par l'intermédiaire d'un commerçant général, et la location est d'une durée d'au moins 120 jours consécutifs.
Locateur de parc de véhicules commerciaux	Loue des véhicules automobiles à un locataire qui n'est pas consommateur au sens de la <i>Loi de 2002 sur la protection du consommateur</i>

Figure 6 : Commerçants de véhicules automobiles par volume de transactions, 2020

Source des données : le Conseil ontarien du commerce des véhicules automobiles

Volume des transactions	N ^{bre} de commerçants	% de commerçants
0-10	4 064	50
11-99	2 163	26
100-499	1 143	14
≥500	825	10
Total	8 195	100

Dans le cadre du tout premier enregistrement d'un commerçant de véhicules automobiles, le COCVA exige qu'au moins une personne responsable de l'entreprise (comme un agent ou un directeur) suive le cours de certification automobile du COCVA, lequel a pour objet la *Loi de 2002 sur le commerce des véhicules automobiles* et ses règlements, la *Loi de 2002 sur la protection du consommateur* et le rôle joué par le COCVA.

Figure 7 : Information exigée dans le plan d'affaires des nouveaux commerçants de véhicules automobiles

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

Financement	<ul style="list-style-type: none"> • Provenance des fonds et des actifs de lancement (avec relevés bancaires ou de l'institution financière à l'appui) • Nombre prévu de véhicules en vue du lancement du commerce • Précisions sur la marque, le modèle, l'année et le prix d'achat moyen des véhicules
Dotation en personnel	Appellation d'emploi de tous les postes prévus au commerce

De plus, le COCVA procède à la vérification du crédit des intervenants dans l'entreprise et exige des demandeurs qu'ils présentent une vérification du casier judiciaire et des affaires judiciaires, laquelle est source de renseignements sur les condamnations au criminel, les accusations en instance, les mandats ou toute ordonnance du tribunal. De plus, le COCVA exige la présentation d'un plan d'affaires relatif au commerce. La **figure 7** présente les renseignements à intégrer au plan d'affaires. Outre le plan d'affaires, les

demandeurs doivent présenter une attestation de leur lieu d'affaires comme la propriété foncière ou un contrat de location.

Le COCVA peut exiger d'autres renseignements permettant de confirmer la source des fonds de démarrage ainsi que des renseignements sur les dettes impayées. Selon le niveau de risque que présente le demandeur, le COCVA pourra exiger qu'il fournisse une lettre de crédit irrévocable comme condition d'enregistrement. Le COCVA peut se servir de la lettre de crédit pour recouvrer les réclamations versées aux consommateurs en provenance du Fonds d'indemnisation, suivant la description à la **section 2.8**.

Pour devenir vendeur enregistré, le particulier doit avoir le parrainage d'un commerce, suivre le cours de formation du COCVA et se soumettre à une vérification des antécédents judiciaires et du crédit. Les commerçants de véhicules automobiles doivent renouveler leur enregistrement chaque année, tandis que les vendeurs doivent le renouveler tous les deux ans. L'**annexe 4** montre les frais d'enregistrement et de renouvellement du COCVA.

2.5 Inspections et enquêtes

2.5.1 Inspections des commerçants de véhicules automobiles

Le COCVA se sert des pouvoirs dont il dispose à cette fin afin d'inspecter périodiquement les commerçants enregistrés de véhicules automobiles pour voir à la conformité continue à la *Loi de 2002 sur le commerce des véhicules automobiles* et à la *Loi de 2002 sur la protection du consommateur*. L'équipe d'inspection du COCVA est composée de 12 inspecteurs et d'un gestionnaire dont le mandat dure en moyenne neuf ans. Les inspecteurs disposent d'un accès illimité aux documents, aux dossiers (notamment les registres financiers et les transactions antérieures) et aux comptes bancaires des commerçants de véhicules automobiles. Les inspecteurs effectuent également des visites sur place pour vérifier si un concessionnaire de véhicules automobiles exerce ses

Figure 8 : Nombre d'inspections de conformité et de visites sur place effectuées, 2016-2020

Source des données : le Conseil ontarien du commerce des véhicules automobiles



activités sur son site enregistré. Les inspecteurs, qui se trouvent partout en Ontario, font du télétravail.

Les commerçants nouvellement enregistrés de véhicules automobiles font l'objet d'une inspection au cours de leurs 60 premiers jours d'activité. On procède à ces inspections pour favoriser une bonne interprétation des attentes du COCVA, confirmer la mise en place des systèmes opérationnels, établir un lien avec les commerces de même que déceler et rectifier sur-le-champ les incertitudes suscitées par la conformité aux Lois.

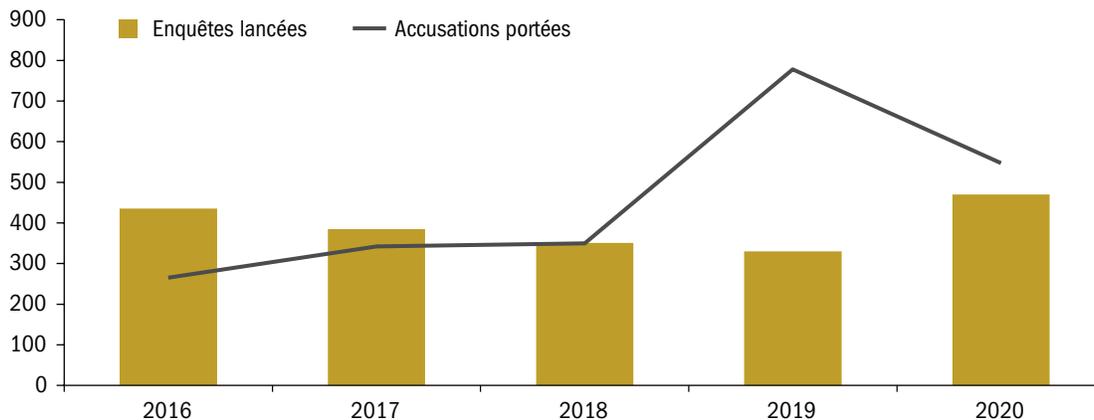
Le COCVA procède périodiquement aux inspections des commerçants en fonction de facteurs comme les plaintes des consommateurs, les résultats des inspections et enquêtes antérieures et d'autres risques décelés par l'équipe d'inspection. Ces cinq dernières années, le COCVA a mené à peu près 10 200 inspections. La **figure 8** répertorie le nombre d'inspections et de visites sur place effectuées par le COCVA à chacune des cinq dernières années. L'**annexe 5** présente la description des types de dossiers évalués lors d'une inspection.

Évaluations mystères chez les commerçants de véhicules automobiles

Le COCVA procède également à des évaluations mystères chez les commerçants de véhicules

Figure 9 : Enquêtes sur les commerçants enregistrés et non enregistrés et accusations portées, 2016-2020

Source des données : le Conseil ontarien du commerce des véhicules automobiles



Remarque : Plusieurs accusations à la fois peuvent être portées contre un particulier ou une société.

automobiles afin de surveiller leur conformité aux exigences en matière de publicité et de divulgation énoncées dans les Lois, notamment l'exigence de publicité des prix forfaitaires qui interdit aux commerçants de véhicules automobiles de vendre un véhicule à un prix plus élevé que celui annoncé. Des membres du personnel du COCVA se feront passer pour des consommateurs dans un commerce choisi pour en évaluer la conformité.

De plus, le COCVA conclut des ententes avec des associations de consommateurs, dont Car Help Canada et l'Association pour la protection des automobilistes, afin que celles-ci procèdent à des évaluations mystères chez les commerçants de véhicules automobiles et lui rendent compte de leurs constatations.

2.5.2 Enquêtes sur les commerçants et vendeurs enregistrés et non enregistrés de véhicules automobiles

Le COCVA peut enquêter sur les commerçants et vendeurs enregistrés et non enregistrés qui enfreignent la *Loi de 2002 sur le commerce des véhicules automobiles* et certaines parties de la *Loi de 2002 sur la protection du consommateur*. Il compte 18 enquêteurs, dont deux gestionnaires, qui sont nommés agents des infractions provinciales en vertu de la *Loi sur les infractions provinciales*. Ce

sont surtout le public, les commerçants de véhicules automobiles et les organismes d'application de la loi qui fournissent au COCVA des pistes d'enquête. La **figure 9** permet de récapituler le nombre d'enquêtes sur les commerçants enregistrés et non enregistrés et les accusations portées (dont il est question à la **section 2.6**) au cours des cinq dernières années.

Il est illégal de vendre un véhicule automobile comme commerçant ou vendeur sans être enregistré auprès du COCVA. S'il est légal pour un particulier de vendre à titre privé un véhicule à un autre particulier sans être enregistré auprès du COCVA, il est toutefois illégal pour un particulier de vendre un véhicule afin de générer un profit en tant qu'entreprise. Les commerçants ou vendeurs illégaux de véhicules automobiles se font souvent passer pour des vendeurs privés et certains travaillent même dans de petites entreprises automobiles, comme les ateliers de réparation et les entreprises de location. Les commerçants illégaux peuvent parfois présenter erronément les véhicules qu'ils vendent, dont un grand nombre se rapportent à des radiations antérieures assorties de réparations d'accident non divulguées ou dont les compteurs kilométriques sont altérés.

Figure 10 : Mesures d'application de la loi prises par le COCVA, 2016-2020

Source des données : le Conseil ontarien du commerce des véhicules automobiles

	2016	2017	2018	2019	2020	Total
Révocations de l'enregistrement	11	9	14	26	14	74
Suspensions de l'enregistrement	2	6	5	10	9	32
Lettres d'avertissement envoyées	99	78	53	71	20	321

Figure 11 : Mesures disciplinaires prises par le COCVA, 2016-2020

Source des données : le Conseil ontarien du commerce des véhicules automobiles

	2016	2017	2018	2019	2020	Total
Cours de formation	21	3	23	17	30	94
N ^{bre} d'amendes imposées par le comité de discipline	28	8	26	24	32	118
Valeur monétaire (en \$) des amendes imposées par le comité de discipline	118 400	20 350	90 500	58 900	141 250	429 400

2.6 Mesures d'application de la loi et disciplinaires

Les mesures d'application de la loi prises par le COCVA ont trait au bout du compte au droit du commerçant ou du vendeur de véhicules automobiles d'exploiter son entreprise. Les mesures d'application de la loi que le COCVA peut prendre vont de l'envoi d'une lettre d'avertissement jusqu'au refus de l'enregistrement du commerçant ou du vendeur de véhicules automobiles, à sa révocation, à sa suspension ou à l'imposition de modalités s'y rapportant. Le COCVA peut prendre des mesures d'application de la loi si :

- on ne peut raisonnablement attendre du commerçant de véhicules automobiles qu'il assume ses responsabilités financières dans l'exercice de ses activités;
- la conduite antérieure des agents ou directeurs du commerçant est ni en phase avec la loi, ni exercée avec intégrité et honnêteté;
- le commerçant fait de fausses déclarations ou présente de faux renseignements au COCVA.

Il est rare que le COCVA refuse l'enregistrement du commerçant ou du vendeur de véhicules automobiles, le révoque, le suspende ou impose des modalités s'y rapportant. Cela dit, ces

cinq dernières années, le COCVA a émis 321 lettres d'avertissement à des commerçants et à des vendeurs, allant d'un nombre record de 99 lettres en 2016 à seulement 20 lettres en 2020.

Le COCVA peut aussi prendre des mesures disciplinaires pour rendre conformes les commerçants ou vendeurs de véhicules automobiles en leur demandant de suivre un cours de formation ou en lui imposant une amende pouvant s'élever jusqu'à 25 000 \$. Le COCVA a un comité de discipline qui détermine le type de mesure disciplinaire qui sera imposée à un commerçant ou à un vendeur de véhicules automobiles. Ce comité est composé de 13 membres, à savoir neuf qui sont vendeurs ou commerçants de véhicules automobiles et quatre qui sont des représentants hors secteur issus des milieux juridiques. La **figure 10** montre le type et le nombre des mesures d'application de la loi et la **figure 11** montre le type et le nombre des mesures disciplinaires prises par le COCVA ces cinq dernières années.

De plus, le COCVA peut déposer des accusations et tenter des poursuites contre les commerçants et vendeurs enregistrés et non enregistrés qui enfreignent les exigences de la *Loi de 2002 sur le commerce des véhicules automobiles* et de certaines

Figure 12 : Plaintes des clients contre les commerçants arbitrées par le COCVA, 2016-2020

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

Type de plainte	% du total des plaintes	N ^{bre} de plaintes	Description
État des véhicules	37	1 983	L'acheteur d'un véhicule chez un commerçant découvre plus tard de graves problèmes mécaniques qui ne sont pas divulgués dans le contrat de vente et nécessiteront de coûteuses réparations. Exemples : fuites d'huile, pièces brisées, témoin du moteur allumé, etc.
Dommages-intérêts prédéterminés	15	826	Le consommateur souhaite résilier un contrat conclu avec un commerçant, habituellement pour cause de remords de l'acquéreur, mais il en est incapable parce qu'il n'y existe pas en Ontario de délai de réflexion relativement aux transactions de véhicules automobiles. Dans bien des cas, le consommateur a vraisemblablement versé un acompte sur un véhicule pour lequel il a signé un contrat dont il souhaite se retirer et récupérer son acompte, mais c'est impossible.
Fausse déclaration	13	719	Le commerçant de véhicules automobiles fait à un consommateur une fausse déclaration substantielle à propos d'un véhicule et ne lui divulgue pas toute l'information nécessaire à propos de l'historique et l'état du véhicule. À titre d'exemple, il omet de divulguer dans l'acte de vente du véhicule le lourd historique des accidents, notamment une collision assurée.
Litige contractuel	10	537	Le consommateur prétend qu'un concessionnaire a donné son consentement verbal à quelque chose, mais que le contrat qu'il a signé n'en atteste pas. Dans d'autres cas, le consommateur peut constater ultérieurement que le contrat comporte d'autres éléments dont il n'était pas au courant ou que le commerçant n'a pas expliqué clairement. P. ex., inclure dans le contrat d'autres frais et forfaits auxquels on n'a pas donné son consentement verbal, ainsi que des taux et montants de financement, des garanties et des ententes de service qui diffèrent de ce qui a été négocié.
Sécurité inadéquate du véhicule	5	283	Le commerçant de véhicules automobiles néglige de voir à ce que le véhicule soit conforme aux exigences minimales de sécurité dans le cadre d'une utilisation normale. P. ex., le consommateur achète un véhicule prétendument sécuritaire par le commerçant dans le cadre d'une utilisation normale et ce dernier lui présente son propre certificat de sécurité en la matière. Toutefois, après la livraison du véhicule, le consommateur procède à sa propre inspection par l'intermédiaire de son mécanicien et plusieurs problèmes de sécurité qui n'avaient pas été divulgués sont décelés.
Droits de rétention en cours sur les véhicules	3	167	Le consommateur échange son véhicule comportant des droits de rétention en cours que le commerçant de véhicules automobiles consent à acquitter mais ne le fait pas. Le consommateur est donc tenu de continuer d'acquitter des intérêts sur les droits de rétention en cours. Si le commerçant de véhicules automobiles vend à un autre consommateur un véhicule comportant des droits de rétention en cours, celui-ci risque d'être saisi.

Remarque : Les plaintes décrites ci-dessus représentent 83 % des plaintes de consommateurs arbitrées par le COCVA de 2016 à 2020. Entre autres exemples de motifs de plaintes, il y a les dépôts qui ne sont pas retournés, les véhicules qui ne sont pas livrés après l'achat, les travaux de réparation bâclés et la fausse publicité.

parties de la *Loi de 2002 sur la protection du consommateur*. La peine maximale imposée par un tribunal provincial à un particulier consiste en une amende de 50 000 \$ ou en un emprisonnement maximal de deux ans moins un jour. Dans le cas d'une société, l'amende maximale se chiffre à 250 000 \$. Pour le particulier qui fait fonction de commerçant non enregistré de véhicules automobiles, la peine minimale est de 2 500 \$.

2.7 Règlement des litiges

Les consommateurs peuvent en tout temps présenter une plainte concernant l'achat d'un véhicule neuf ou d'occasion au service de règlement des litiges du COCVA. L'**annexe 6** présente les étapes du processus de règlement des litiges.

Lorsque le COCVA traite une plainte, il peut aux termes de la *Loi de 2002 sur le commerce des véhicules automobiles* tenter de négocier une entente pour en arriver à un règlement. Le COCVA joue le rôle de tiers impartial qui ne défend ni les intérêts du commerçant ni ceux du plaignant et traite les plaintes sans frais. Le responsable du traitement des plaintes au COCVA collaborera avec les deux parties en cause pour tenter d'en arriver à une entente. La **figure 12** récapitule la nature des plaintes où le COCVA a assumé le rôle de médiateur ces cinq dernières années.

Le COCVA ne peut donner de conseils juridiques à l'une ou à l'autre des parties en cause, ni contraindre le commerçant de véhicules automobiles à annuler un contrat de vente, à restituer des sommes monétaires ou à effectuer des réparations, car seuls les tribunaux ont ce pouvoir si une entente n'est pas conclue.

Si le consommateur et le commerçant de véhicules automobiles ne parviennent pas à s'entendre, le COCVA peut inviter le plaignant à présenter une demande de réclamation au Fonds d'indemnisation pour qu'il procède à un examen approfondi de son admissibilité. Dans l'éventualité où le consommateur ne satisferait pas aux critères d'admissibilité du Fonds d'indemnisation, le COCVA conseillera au plaignant de poursuivre l'affaire devant un tribunal.

Ces cinq dernières années, le COCVA a arbitré quelque 5 400 litiges entre des consommateurs et des commerçants de véhicules automobiles, ce qui s'est traduit par la restitution d'une somme totale de quelque 6,1 millions de dollars aux consommateurs. Les **figures 13** et **14** montrent le nombre de plaintes traitées et les sommes monétaires restituées aux consommateurs chaque année.

De plus, le COCVA détermine si le commerçant de véhicules automobiles a enfreint la loi et si des mesures d'application de la loi doivent être prises.

Figure 13 : Plaintes des clients traitées par le COCVA, 2016-2020

Source des données : le Conseil ontarien du commerce des véhicules automobiles

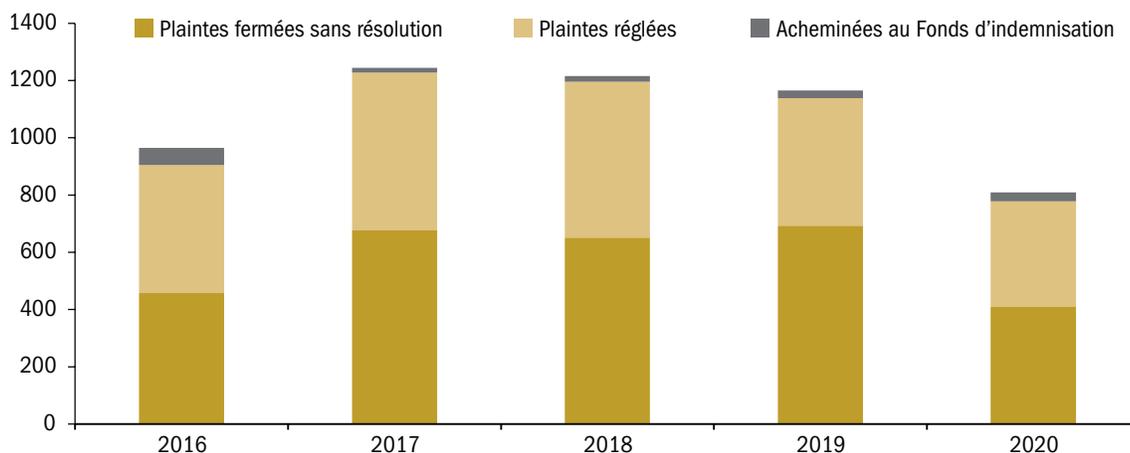


Figure 14 : Plaintes réglées par le COCVA, 2016-2020

Source des données : le Conseil ontarien du commerce des véhicules automobiles

	2016	2017	2018	2019	2020	Total
N ^{bre} de plaintes reçues	447	552	545	445	369	2 358
Valeur en \$ des indemnités versées ¹	966 066	881 568	965 540	1 769 754	1 526 279	6 109 207
Temps de traitement moyen (en jours) ²	44	28	21	28	45	33

1. Les indemnités correspondent aux sommes remises aux consommateurs ainsi qu'à la valeur en dollars des coûts convenus de réparation du véhicule.

2. Temps de traitement moyen relatif à toutes les plaintes.

Figure 15 : Demandes d'indemnisation et valeur du Fonds d'indemnisation, 2016-2020

Source des données : le Conseil ontarien du commerce des véhicules automobiles

	2016	2017	2018	2019	2020
N ^{bre} de plaintes reçues	43	88	49	44	44
N ^{bre} de demandes d'indemnisation rejetées	0	1	2	2	3
N ^{bre} de demandes d'indemnisation approuvées	37	69	39	20	26
Valeur en \$ des indemnités versées	219 920	1 111 673	401 746	258 152	400 038
Valeur en \$ du Fonds d'indemnisation à la fin de l'exercice	7 063 018	6 329 362	6 142 487	6 196 984	9 666 827

Remarque : Le nombre de demandes d'indemnisation reçues ne correspond pas au total des demandes approuvées et rejetées parce que plusieurs demandes ont été reportées à l'année suivante par le Conseil d'administration du Fonds d'indemnisation ou réglées par le COCVA avant de parvenir au Conseil d'administration du Fonds d'indemnisation pour fins d'examen de l'admissibilité.

2.8 Fonds d'indemnisation

En vertu de la Loi de 2002 sur le commerce des véhicules automobiles, la mise en place d'un fonds financé par les commerçants de véhicules automobiles est exigée pour indemniser les consommateurs qui subissent des pertes financières admissibles après avoir acheté un véhicule automobile à des fins personnelles. Les consommateurs peuvent réclamer jusqu'à 45 000 \$ si le commerçant refuse ou est incapable de payer.

Un conseil d'administration composé de neuf membres (ci-après le « Conseil d'administration du Fonds d'indemnisation »), lequel est distinct du Conseil d'administration du COCVA et possède son propre pouvoir décisionnel indépendant, régit le Fonds d'indemnisation (ci-après le « Fonds ») et approuve ou rejette les demandes présentées par les consommateurs. Le Conseil d'administration du Fonds d'indemnisation est composé de six membres nommés par le Conseil d'administration du COCVA et de trois membres nommés par le Ministère. Le Conseil d'administration du Fonds d'indemnisation est

composé de commerçants et de vendeurs de véhicules automobiles, ainsi que de représentants publics. L'**annexe 7** recense les membres du Conseil d'administration du Fonds d'indemnisation et leur affiliation.

Le Conseil d'administration du Fonds d'indemnisation tient ses propres états financiers audités, distincts de ceux du COCVA. La cotisation unique de 300 \$, TVH en sus, exigée des commerçants de véhicules automobiles lors de leur premier enregistrement permet de financer le Fonds d'indemnisation. En 2020, la valeur du Fonds s'élevait au total à 9,7 millions de dollars.

Le Conseil d'administration du Fonds d'indemnisation se réunit au moins six fois par année pour passer en revue les réclamations et trancher à leur sujet. Les réclamations approuvées sont versées peu de temps après la prise d'une décision définitive. La **figure 15** présente des données sur les réclamations analysées ces cinq dernières années et la valeur du Fonds au cours de cette période.

Les consommateurs ont droit à des versements du Fonds si le commerçant enregistré de véhicules automobiles refuse d'absorber les pertes financières qu'ils ont subies après avoir acheté un véhicule automobile. À titre d'exemple, si le commerçant n'honore pas une entente de garantie ou de plan de service et que le consommateur subit une perte financière en conséquence, il aura droit à un versement du Fonds. Le Règlement de l'Ontario 333/08 (Dispositions générales) pris en vertu de la *Loi de 2002 sur le commerce des véhicules automobiles* établit les critères d'admissibilité au Fonds d'indemnisation. La **figure 16** expose les critères d'admissibilité au Fonds.

3.0 Objectif et étendue de l'audit

Notre audit avait pour objectif de déterminer si le Conseil ontarien du commerce des véhicules automobiles (COCVA) a mis en place des processus fructueux et judicieux pour :

- mettre en application la *Loi de 2002 sur le commerce des véhicules automobiles* afin de servir et de protéger l'intérêt public lorsqu'il s'agit d'entrer en rapport avec un commerçant de véhicules automobiles, notamment en ce qui concerne l'achat, la vente, la location ou l'échange d'un véhicule automobile;

Figure 16 : Critères d'admissibilité au Fonds d'indemnisation

Source des données : Règlement de l'Ontario 333/08 (Dispositions générales) pris en vertu de la *Loi de 2002 sur le commerce des véhicules automobiles*

Critères d'admissibilité	Montant maximal payable
1. Défaut de retour d'un dépôt au consommateur à propos d'un véhicule automobile non livré.	45 000 \$ ¹
2. Défaut de respect d'un contrat de garantie prolongée ou de remboursement d'une prime de garantie payée par le consommateur. ²	
3. Défaut de remise ou de respect des conditions d'une entente de plan de services.	
4. Défaut de retour d'une somme monétaire à un consommateur qui retourne légalement un véhicule en raison d'une fausse déclaration grave (p. ex., divulgation erronée du kilométrage et défaut de divulgation d'un usage antérieur, comme à titre de taxi).	
5. Le véhicule a été saisi légalement par un organisme d'application de la loi (p. ex., le consommateur a acheté un véhicule volé sans le savoir) et l'acheteur ne pourra le récupérer.	
6. Le véhicule a été saisi légalement par un créancier en raison d'une obligation de droits de détention laissée sur le véhicule, sans que le client soit fautif.	
7. Défaut de conformité à une décision judiciaire à l'endroit d'un commerçant de véhicules automobiles une fois cette décision devenue définitive.	
8. L'enregistrement du commerçant est révoqué par le Conseil ontarien du commerce des véhicules automobiles, lorsque l'un des motifs de révocation est lié à une transaction de véhicule automobile.	
9. Défaut de versement d'une somme monétaire due au consommateur en raison de pertes subies, lorsque le commerçant de véhicules automobiles fait faillite, qu'un séquestre est nommé ou qu'une ordonnance de liquidation est émise à propos du commerçant.	
10. Le commerçant de véhicules automobiles a été reconnu coupable d'une infraction liée au commerce de véhicules automobiles.	
11. Le commerçant a refusé de remédier à une défaillance qui, selon le consommateur, était importante dans sa décision d'acheter le véhicule automobile.	

1. Dans certains cas, le Fonds d'indemnisation peut verser un montant en sus du maximum si les frais et les intérêts sont accordés par les tribunaux.

2. Cette garantie désigne la garantie prolongée offerte par les commerçants de véhicules automobiles plutôt que celle du fabricant du véhicule en lien avec les défauts. Les litiges relatifs à la garantie du fabricant du véhicule sont traités par le Programme d'arbitrage pour les véhicules automobiles du Canada, organisme sans but lucratif de compétence fédérale.

- enregistrer et réglementer les commerçants et les vendeurs de véhicules automobiles pour voir à ce qu'ils assument leurs responsabilités financières dans l'exercice honnête et intègre de leurs activités, conformément aux exigences de la *Loi de 2002 sur le commerce des véhicules automobiles*.

De plus, notre audit visait à déterminer si le ministère des Services gouvernementaux et des Services aux consommateurs (ci-après le « Ministère ») a mis en place des processus de supervision afin que le COCVA mette en application de façon fructueuse la Loi et enregistre et réglemente les commerçants et vendeurs de véhicules automobiles.

Avant d'entreprendre nos travaux, nous avons établi les critères d'audit qui allaient nous permettre d'atteindre les objectifs de notre audit. Ces critères découlent d'un examen des lois, des politiques et des modalités applicables. Les cadres supérieurs du COCVA et du ministère des Services gouvernementaux et des Services aux consommateurs ont, après examen, souscrit à notre objectif et aux critères connexes, énumérés à l'**annexe 8**.

Le Bureau a procédé à l'audit de décembre 2020 à septembre 2021. Nous avons obtenu de la direction du COCVA et du Ministère une déclaration écrite selon laquelle, au 16 novembre 2021, ils avaient fourni à notre Bureau toute l'information qui, à leur connaissance, pourrait avoir une incidence importante sur les constatations ou la conclusion du présent rapport.

Notre travail d'audit au COCVA, effectué à distance, portait sur la période allant de janvier 2016 à juin 2021. Toutefois, dans certains domaines, nous avons analysé des données qui dataient de 10 ans. Notre audit portait sur les six principaux secteurs de responsabilité du COCVA :

- le processus de règlement des litiges pour permettre de régler les plaintes des consommateurs;
- l'enregistrement des commerçants et vendeurs de véhicules automobiles;
- les inspections de conformité des commerçants de véhicules automobiles;

- les enquêtes sur les commerçants de véhicules automobiles qui enfreignent la *Loi de 2002 sur le commerce des véhicules automobiles* et la *Loi de 2002 sur la protection du consommateur* ou exercent leurs activités sans être enregistrés, et les poursuites intentées à cet égard;
- l'appui à la gestion du Fonds de rémunération, lequel est régi par un conseil d'administration (ci-après le « Conseil d'administration du Fonds de rémunération »).

Dans le cadre de notre travail, nous nous sommes entretenus avec les membres du personnel du COCVA chargés de la délivrance et du renouvellement des enregistrements des commerçants et vendeurs de véhicules automobiles, après quoi nous avons passé en revue le processus d'enregistrement. Nous nous sommes également entretenus avec les membres du personnel du COCVA chargés du traitement des litiges et des plaintes contre les commerçants de véhicules automobiles, après quoi nous avons passé en revue le processus de règlement des litiges. Nous avons examiné le traitement antérieur des litiges, dont la documentation des cas, les éléments de fait recueillis et les ententes de règlement. De plus, histoire de bien interpréter le mode de traitement des plaintes, nous avons écouté en direct 10 appels téléphoniques de consommateurs qui cherchaient à obtenir le concours du COCVA pour régler un litige avec un commerçant de véhicules automobiles.

Pour nous permettre de comprendre les mesures d'application de la loi prises par le COCVA, nous nous sommes entretenus avec le personnel chargé de l'inspection, après quoi nous avons examiné les dossiers d'inspection antérieurs, les rapports d'enquête, les lettres d'avertissement et les avis de discipline à partir d'un échantillon. Afin d'observer le mode d'inspection du COCVA, de mars à septembre 2021, nous avons accompagné les inspecteurs du COCVA dans le cadre de l'inspection de sept commerces de véhicules automobiles. De plus, en septembre 2021, pour analyser le risque éventuel de blanchiment d'argent, nous avons effectué des évaluations mystères chez 15 commerçants de véhicules automobiles afin de déterminer si

ces derniers consentiraient à vendre un véhicule moyennant une somme monétaire (sous forme de billets de banque) supérieure à 10 000 \$.

Nous avons également obtenu du ministère des Transports des données sur les dossiers d'immatriculation des véhicules afin de déterminer si les commerçants enregistrés de véhicules automobiles déclaraient avec exactitude le nombre de transactions de véhicules au cours d'une année.

Nous avons également recueilli et analysé des données provenant des systèmes d'information du COCVA (au moyen de l'accès à distance) ayant trait aux réclamations au Fonds d'indemnisation, aux résultats des évaluations, aux commerçants enregistrés de véhicules automobiles et aux cas de poursuites contre les commerçants.

Pour évaluer la structure de gouvernance du COCVA, nous avons pris part à des discussions avec des membres actuels et passés du Conseil d'administration du COCVA et de ses comités. Nous avons également passé en revue les procès-verbaux des réunions, les documents du Conseil d'administration et les antécédents de celui-ci, dont les dossiers de nomination des membres.

Nous avons également tenu des discussions avec des membres actuels et passés du Conseil d'administration du Fonds d'indemnisation. De plus, nous avons examiné le processus d'examen, d'approbation et de refus des réclamations au Fonds d'indemnisation, y compris les politiques et modalités.

Nous avons pris part à des discussions avec des représentants des principaux groupes d'intervenants, dont :

- l'UCDA (association des commerçants de voitures d'occasion de l'Ontario);
- la TADA (association des commerçants de véhicules automobiles Trillium);
- Car Help Canada;
- l'Association pour la protection des automobilistes;
- le Conseil des consommateurs du Canada.

Enfin, nous avons effectué des analyses par administration afin de trouver les pratiques

exemplaires appliquées dans d'autres administrations au Canada, notamment en Colombie-Britannique, en Saskatchewan, en Alberta et au Québec.

L'audit a également permis d'évaluer la fonction de supervision, par le ministère des Services gouvernementaux et des Services aux consommateurs, des activités et du rendement du COCVA par une recension des communications, évaluations et rapports antérieurs. De plus, nous avons pris part à des discussions avec les principaux membres du personnel du Ministère qui entrent fréquemment en rapport avec le COCVA.

4.0 Constatations détaillées de l'audit

4.1 Enregistrement des commerçants de véhicules automobiles

4.1.1 Dans la plupart des cas, le COCVA n'analyse pas pleinement la situation des nouveaux commerçants afin de voir s'ils ont ou non assez de fonds pour lancer et exploiter leur entreprise.

Nous avons constaté que le COCVA n'analyse pas pleinement, comme l'exige la *Loi de 2002 sur le commerce des véhicules automobiles*, la suffisance des fonds des demandeurs de l'enregistrement de commerçant de véhicules automobiles pour ouvrir et exploiter leur commerce, histoire de confirmer qu'ils sont en bonne posture pour s'acquitter de toutes leurs responsabilités financières en vertu de la *Loi de 2002 sur le commerce des véhicules automobiles*.

Aux termes de la *Loi de 2002 sur le commerce des véhicules automobiles*, le COCVA analyse, en fonction de la situation financière du demandeur, si on peut ou non raisonnablement attendre de ce dernier qu'il assume ses responsabilités financières et fasse montre d'honnêteté et d'intégrité dans l'exercice de ses activités. Nous avons constaté que l'examen des renseignements financiers par le COCVA en vue de

l'exécution de cette analyse porte sur la confirmation des lieux où le demandeur obtient ses fonds de financement et de lancement, afin que les fonds ne soient pas obtenus illégalement. Nous avons toutefois constaté que le COCVA n'exige pas des membres de son personnel qu'ils analysent la suffisance des fonds à la disposition du demandeur pour lancer et exploiter un commerce de véhicules automobiles.

Nous avons relevé que le COCVA a recueilli des renseignements sur le nombre attendu de véhicules à vendre, leur fourchette de prix, le capital de lancement et l'inventaire prévu de véhicules. Toutefois, le COCVA n'exige pas des demandeurs qu'ils communiquent le type et le montant des dépenses attendues, comme les paiements de location ou d'hypothèque relatifs à leur lieu d'affaires, le coût de la publicité, l'assurance pour les véhicules, les salaires des employés et les frais de réparation des véhicules d'occasion en vue de leur vente. Sans ces renseignements, il est impossible de discerner clairement comment le COCVA peut confirmer la suffisance des fonds du demandeur pour ouvrir un commerce de véhicules automobiles. Dans notre examen d'un échantillon de 20 demandes d'enregistrement présentées de 2016 à 2020, nous avons constaté que dans 17 (85 %) de ces demandes, le COCVA n'avait pas pleinement analysé la suffisance des fonds des demandeurs d'enregistrement de commerçant de véhicules automobiles pour ouvrir et exploiter leur commerce afin de déterminer s'ils seraient en mesure de s'acquitter de toutes leurs responsabilités financières en vertu de la *Loi de 2002 sur le commerce des véhicules automobiles*.

À l'opposé, la Vehicle Sales Authority of British Columbia exige des commerçants de véhicules automobiles qu'ils présentent des prévisions financières, dont, à titre d'exemple, les prévisions de trésorerie relatives aux trois premières années d'exploitation. On se sert de cette information pour déterminer la suffisance des fonds à la disposition du demandeur pour lancer et exploiter un commerce de véhicules automobiles.

RECOMMANDATION 1

Pour confirmer qu'on peut attendre des demandeurs de l'enregistrement de commerçant de véhicules automobiles qu'ils assument leurs responsabilités financières dans l'exercice de leurs activités, comme l'exige la *Loi de 2002 sur le commerce des véhicules automobiles*, nous recommandons que le Conseil ontarien du commerce des véhicules automobiles de l'Ontario (COCVA) :

- instaure un processus révisé d'examen des demandes d'enregistrement, qui consiste notamment à analyser le caractère adéquat des fonds de lancement à la disposition des commerçants de véhicules automobiles en vue de l'exploitation de leur entreprise;
- donne aux membres de son personnel d'enregistrement une formation relative à son futur processus actualisé d'examen des demandes afin qu'ils l'appliquent avec cohérence lorsque vient le temps d'examiner les demandes des nouveaux commerçants de véhicules automobiles.

RÉPONSE DU COCVA

Le COCVA souscrit à la recommandation du Bureau de la vérificatrice générale concernant la nécessité de réévaluer le processus de demande et de mettre au point des directives pour analyser pleinement la vigueur financière des nouveaux commerçants demandeurs afin qu'ils disposent de fonds suffisants pour exploiter leur entreprise.

Le COCVA exigera des nouveaux commerçants demandeurs qu'ils présentent un plan d'affaires, quelle que soit la catégorie de commerçants à laquelle ils appartiennent. Le plan d'affaires englobe leur capital de lancement, toutes les dépenses attendues, comme les paiements de location ou d'hypothèque relatifs à leur lieu d'affaires, le coût de la publicité, l'assurance pour les véhicules, les salaires des employés et les frais de remise en état des véhicules d'occasion.

La procédure de demande des nouveaux commerçants sera mise à jour en fonction de la recommandation du Bureau de la vérificatrice générale. Le processus peut différer d'une catégorie de commerçants à l'autre en raison des besoins en capital et des dépenses d'exploitation.

Le COCVA se servira de cette information afin de déterminer la suffisance du financement du nouveau commerçant demandeur pour lancer un commerce de véhicules automobiles.

De plus, il veillera à ce que les membres de son personnel aient reçu une formation à propos de ces directives ajoutées, dans l'optique de les mettre en application avec cohérence dans l'examen des demandes présentées par les nouveaux commerçants.

4.1.2 Le COCVA exige rarement des commerçants de véhicules automobiles qu'ils fournissent une garantie financière, même si certains d'entre eux risquent de subir un grave préjudice financier.

Dans le cadre du processus d'enregistrement et conformément à la *Loi de 2002 sur le commerce des véhicules automobiles*, le COCVA peut exiger du commerçant de véhicules automobiles qu'il enregistre une lettre de crédit s'il détermine que ce commerçant risque de ne pas pouvoir indemniser les consommateurs dans l'éventualité où il dérogerait à ses obligations en vertu de la *Loi de 2002 sur le commerce des véhicules automobiles*. La lettre

de crédit émise par une institution financière garantit le versement au Fonds d'indemnisation dans l'éventualité où le commerçant ne verserait pas les sommes monétaires dues au Fonds d'indemnisation. Nous avons toutefois constaté que le COCVA exige rarement ces lettres de crédit; qui plus est, en 2019, le chef de la direction du COCVA a donné aux membres de son personnel la directive de réduire encore davantage les demandes de lettres de crédit.

Après avoir passé en revue un échantillon de 20 demandes d'enregistrement approuvées de 2016 à 2020, nous avons décelé des risques financiers dans 40 % d'entre elles. Ces risques comprenaient des déclarations antérieures de faillite et des allégations antérieures de fraude ayant fait l'objet d'enquêtes pour avoir vendu illégalement des véhicules sans être enregistrés. Toutefois, même s'il disposait de tels renseignements, le COCVA a exigé une lettre de crédit de seulement un demandeur au stade de l'enregistrement.

Nous avons également constaté que, dans l'ensemble, le nombre de cas de nouveaux enregistrements où le COCVA exige des demandeurs une lettre de crédit a régressé pour passer d'un niveau record de 36 en 2018 à seulement trois en 2020, comme en témoigne la **figure 17**.

Dans l'ensemble, comme le montre la **figure 17**, de 2016 à 2020, le COCVA a obtenu une lettre de crédit de seulement 4 % des commerçants nouvellement enregistrés de véhicules automobiles. À l'opposé, la Vehicle Sales Authority of British Columbia exige des commerçants de véhicules

Figure 17 : Commerçants de véhicules automobiles nouvellement enregistrés et tenus de présenter une lettre de crédit, 2016-2020

Source des données : le Conseil ontarien du commerce des véhicules automobiles

	2016	2017	2018	2019	2020	Total
Nbre de lettres de crédit requises	16	25	36	6	3	86
Nbre de nouveaux commerçants enregistrés de véhicules automobiles	453	393	482	546	414	2 288
% de nouveaux commerçants de véhicules automobiles tenus de présenter une lettre de crédit	4	6	7	1	1	4

automobiles qu'ils présentent une lettre de crédit pour être enregistrés. Nous avons également constaté que le COCVA a pour politique de conserver une lettre de crédit pendant au moins deux ans. Une fois cette période écoulée, le commerçant de véhicules automobiles peut demander le retrait de la lettre de crédit. La Vehicle Sales Authority of British Columbia conserve la lettre de crédit des commerçants autorisés de véhicules automobiles pendant au moins six mois après la fermeture de leur commerce.

Parce que le COCVA n'a pas su obtenir la lettre de crédit des commerçants, il a subi des pertes non recouvrées à son Fonds d'indemnisation

Nous avons relevé que ces cinq dernières années (2016-2020), le COCVA a versé environ 2,4 millions de dollars en réclamations de son Fonds d'indemnisation (la description s'y rapportant se trouve à la **section 2.8**) parce que 60 commerçants de véhicules automobiles ont dérogé à leurs obligations en vertu des Lois et causé des pertes financières aux consommateurs. Au cours de la même période, nous avons constaté que le COCVA n'a recouvré qu'une somme d'environ 520 000 \$ auprès de certains des 60 commerçants de véhicules automobiles, à savoir seulement 22 % des réclamations qu'il a versées. Nous avons également constaté que le COCVA avait conservé la lettre de crédit de moins de 1 % des commerçants alors enregistrés de véhicules automobiles, notamment de ceux qui étaient à l'origine des réclamations au Fonds d'indemnisation. La lettre de crédit aurait permis au COCVA de recouvrer d'autres sommes monétaires directement auprès des commerçants de véhicules automobiles relativement aux réclamations versées à même le Fonds d'indemnisation. Au stade de notre audit, seulement six des 60 commerçants de véhicules automobiles responsables des réclamations au Fonds d'indemnisation au cours des cinq dernières années (2016-2020) demeuraient enregistrés par le COCVA. Ces six commerçants avaient remboursé le Fonds, mais aucun d'entre eux n'a été tenu subséquemment par le COCVA de présenter une

lettre de crédit comme condition pour maintenir leur enregistrement.

Nous nous sommes demandé pourquoi, en règle générale, le COCVA n'exige pas des commerçants de véhicules automobiles qu'ils lui présentent une lettre de crédit et pourquoi, ces deux dernières années, il avait abaissé encore davantage l'exigence déjà restreinte de cette garantie. La direction du COCVA nous a appris que des membres du Conseil d'administration du COCVA, à la fois membres de l'UCDA, se sont inquiétés de cette exigence parce qu'elle imposerait un fardeau financier aux entreprises. Le COCVA nous a dit qu'il en coûte aux commerçants de 10 000 \$ à 40 000 \$ pour présenter une lettre de crédit et qu'une telle somme monétaire pourrait par ailleurs leur servir de fonds de lancement de leur entreprise, ce qui risque de constituer un obstacle à l'intégration au secteur. En réponse, le chef de la direction du COCVA a indiqué aux membres du personnel du COCVA qu'ils devraient chercher à obtenir un nombre moindre de lettres de crédit. De plus, au stade de notre audit, nous avons constaté que l'UCDA avait mis de l'avant au Ministère un projet de règlement visant à abolir l'exigence du COCVA quant à la présentation d'une lettre de crédit par les commerçants.

RECOMMANDATION 2

Pour accroître la protection des consommateurs et hausser les recouvrements au Fonds d'indemnisation, nous recommandons que le Conseil ontarien du commerce des véhicules automobiles :

- mette à jour ses politiques d'enregistrement pour exiger une lettre de crédit de chaque commerçant de véhicules automobiles au stade de l'enregistrement;
- prolonge la période de détention d'une lettre de crédit après la fermeture du commerce.

RÉPONSE DU COCVA

Le COCVA souscrit à la recommandation du Bureau de la vérificatrice générale concernant l'exigence d'un recours accru à la lettre de crédit. Par conséquent, le COCVA, de concert avec le Conseil d'administration du Fonds d'indemnisation, passera en revue la politique actuelle sur les lettres de crédit et y apportera des modifications, si nécessaire. La version révisée de la politique pourra s'appliquer aux commerçants de véhicules automobiles (les nouveaux demandeurs) qui peuvent entrer en rapport avec les consommateurs, compte tenu de la catégorie de commerçants à laquelle ils appartiennent.

Le COCVA, de concert avec le Conseil d'administration du Fonds d'indemnisation, réévaluera la période appropriée requise de conservation de la lettre de crédit et en tiendra compte.

4.1.3 Ni les commerçants ni les vendeurs de véhicules automobiles ne sont tenus de suivre des cours de formation continue pour renouveler leur enregistrement

Le COCVA exige des commerçants et vendeurs de véhicules automobiles qu'ils suivent un cours de formation comme condition à leur tout premier enregistrement. Toutefois, il n'exige pas des commerçants ou vendeurs enregistrés de véhicules automobiles qu'ils suivent des cours de formation continue comme condition au renouvellement de leur enregistrement afin de demeurer au courant des modifications législatives et réglementaires pertinentes.

En 2010, les modifications importantes apportées à la *Loi de 2002 sur le commerce des véhicules automobiles* ont influé sur la vente autorisée de véhicules. À titre d'exemple, de nouvelles exigences ont été instaurées pour interdire aux commerçants de véhicules automobiles de vendre les véhicules à un prix supérieur à celui annoncé. Ces modifications ont également permis aux acheteurs de voitures

de retourner leur véhicule dans les 90 jours si le commerçant de véhicules automobiles omettait de divulguer l'état du véhicule. Si le COCVA a mis à jour son cours de formation pour tenir compte de ces révisions, il n'a toutefois pas exigé des commerçants et vendeurs autorisés de véhicules automobiles qu'ils suivent ce cours et mettent à jour leurs connaissances.

Selon ce que nous avons déterminé, c'est donc dire qu'environ 4 400 commerçants enregistrés de véhicules automobiles sur 8 200 (54 %) et que 7 200 vendeurs inscrits sur 29 500 (24 %) n'ont pas suivi le cours de formation en version actualisée du COCVA. En Ontario, avant 1999, il n'y avait pas d'exigences en matière de formation pour exploiter un commerce enregistré ou vendre des véhicules; il ressort de nos constatations qu'environ 2 600 commerçants et 3 200 vendeurs de véhicules automobiles n'ont aucune attestation comme quoi ils ont suivi des cours de formation.

À titre de comparaison, la Vehicle Sales Authority of British Columbia exige de tous les vendeurs qu'ils suivent chaque année un cours de formation en ligne portant sur les lois actuelles et les tendances naissantes afin de maintenir leur enregistrement.

Le COCVA nous a appris qu'il n'a pas le pouvoir d'ordonner aux commerçants et aux vendeurs de véhicules automobiles de suivre des cours de formation continue comme condition au renouvellement de leur enregistrement parce qu'il ne s'agit pas actuellement d'une exigence aux termes de la *Loi de 2002 sur le commerce des véhicules automobiles*. En 2019, le COCVA a proposé une modification réglementaire au Ministère en vue de l'intégration des exigences de formation continue à cette Loi. À ce jour, aucune modification réglementaire n'a été apportée.

RECOMMANDATION 3

Pour assurer le respect de la protection des consommateurs dans le secteur des véhicules automobiles et voir à ce que les commerçants et vendeurs de véhicules automobiles soient au courant des modifications apportées à

la *Loi de 2002 sur le commerce des véhicules automobiles*, nous recommandons que le ministère des Services gouvernementaux et des Services aux consommateurs instaure des exigences obligatoires en matière de formation continue pour les commerçants et vendeurs de véhicules automobiles.

RÉPONSE DU COCVA

Le COCVA accepte et appuie la recommandation du Bureau de la vérificatrice générale. Il se réjouit de l'occasion qui lui est offerte de collaborer avec le ministère des Services gouvernementaux et des Services aux consommateurs à la conception de possibilités à soumettre à l'examen du gouvernement quant à l'obligation imposée aux personnes enregistrées de suivre une formation continue.

RÉPONSE DU MINISTÈRE

Le ministère des Services gouvernementaux et des Services aux consommateurs collaborera avec le Conseil ontarien du commerce des véhicules automobiles (COCVA) à la conception de possibilités relatives à l'achèvement obligatoire par les personnes enregistrées de la formation continue, de même qu'à la tenue de consultations appropriées à cet égard.

Cette recommandation nécessiterait la mise au point de propositions potentielles de réglementation à soumettre au gouvernement. Si le gouvernement décidait de procéder à cette recommandation, des modifications seraient apportées en conséquence.

4.1.4 Le COCVA n'atteint pas son objectif de traiter dans une période de quatre à six semaines les demandes d'enregistrement des commerçants de véhicules automobiles

Le COCVA a pour objectif de traiter dans une période de quatre à six semaines les demandes

d'enregistrement des commerçants de véhicules automobiles. Nous avons toutefois constaté qu'au cours des cinq dernières années, le COCVA a eu besoin de plus de six semaines pour traiter 76 % des demandes d'enregistrement, voire plus de six mois pour traiter 23 % d'entre elles.

Le traitement en temps voulu des demandes d'enregistrement est important, car les retards peuvent se révéler coûteux pour les demandeurs. Ces derniers ont peut-être déjà conclu des ententes d'achat ou de location d'espace pour exploiter leur entreprise et, dans certains cas, obtenu des véhicules prêts à vendre. Nous avons relevé plusieurs facteurs qui ont exacerbé les retards dans le traitement des enregistrements; ils sont décrits dans les sections suivantes.

Près de 90 % des demandes d'enregistrement des nouveaux commerçants de véhicules automobiles sont incomplètes

Ces cinq dernières années, dans 87 % ou 2 998 des 3 448 demandes d'enregistrement que les nouveaux commerçants de véhicules automobiles ont présentées au COCVA, il manquait des renseignements clés nécessaires à leur traitement. Les membres du personnel du COCVA ont donc dû consacrer plus de temps au suivi auprès des demandeurs pour obtenir les renseignements manquants. De 2016 à 2020, le traitement de quelque 75 % des demandes incomplètes reçues a nécessité sept semaines ou plus, voire six mois ou plus pour près de 25 % d'entre elles. La **figure 18** montre le nombre de nouvelles demandes d'enregistrement reçues qui étaient incomplètes et la période moyenne nécessaire à leur traitement.

Aux termes de la *Loi de 2002 sur le commerce des véhicules automobiles*, le COCVA doit passer en revue les données financières afin qu'on puisse attendre du demandeur et des particuliers investis dans l'entreprise qu'ils assument leurs responsabilités financières. L'examen d'un échantillon de 10 demandes incomplètes nous a permis de constater qu'aucun des demandeurs n'avait présenté suffisamment de pièces justificatives en

Figure 18 : Demandes incomplètes d'enregistrement des commerçants de véhicules automobiles et délais de traitement, 2016-2020

Source des données : le Conseil ontarien du commerce des véhicules automobiles

	2016	2017	2018	2019	2020	Total
N ^{bre} de nouvelles demandes reçues	646	610	711	802	679	3 448
N ^{bre} de demandes incomplètes reçues	580	557	642	691	528	2 998
% de demandes incomplètes	90	91	90	86	78	87
Temps moyen nécessaire pour traiter les demandes incomplètes (en semaines)	20	23	19	17	14	19

Figure 19 : Volume de nouvelles demandes d'enregistrement par rapport au niveau de dotation, 2016-2019

Source des données : le Conseil ontarien du commerce des véhicules automobiles

	2016	2017	2018	2019	Variation en %
N ^{bre} de nouvelles demandes d'enregistrement de commerçants de véhicules automobiles reçues	646	610	711	802	24
N ^{bre} de l'effectif affecté au traitement des nouvelles demandes	8	9	8	8	0

lien avec les données financières. Dans certaines demandes, à titre d'exemple, les données sur la source et la confirmation des fonds de lancement pour ouvrir le commerce étaient manquantes. Or, c'est par ce processus que le COCVA tente de confirmer la source des fonds utilisés pour ouvrir le commerce, histoire d'en vérifier l'obtention légale. Dans les demandes, il manquait également des données sur les dettes dues à des tiers de l'extérieur, des attestations de la prise d'ententes de paiement pour rembourser les dettes impayées et des relevés bancaires pour confirmer la valeur nette des demandeurs. Or, ces données sont essentielles au COCVA pour lui permettre d'analyser les capacités financières de la personne responsable du commerce.

Selon ce que nous avons constaté, la principale raison pour laquelle les demandes étaient incomplètes, c'est que toutes les données, y compris les pièces justificatives, dont le COCVA a besoin pour examiner et approuver les demandes d'enregistrement ne sont pas précisément exigées dans le formulaire à cette fin. À titre d'exemple, on n'exige pas dans le formulaire de demande une attestation des dettes dues à des tiers de l'extérieur ni d'attestation de la prise d'ententes de paiement

pour rembourser les prêts contractés, même si les processus du COCVA exigent des membres de son personnel qu'ils examinent ces pièces justificatives dans chaque demande. De plus, toutes les demandes des nouveaux commerçants de véhicules automobiles sont présentées en format papier sans qu'il soit possible de les présenter en format électronique. C'est donc dire qu'aucune mesure de contrôle n'est mise en place pour empêcher les demandeurs de présenter un formulaire de demande dans lequel il manque des données.

Malgré l'accroissement du volume de demandes d'enregistrement des commerçants de véhicules automobiles reçues, les effectifs du COCVA sont demeurés constants

Bien que le volume de demandes d'enregistrement des nouveaux commerçants de véhicules automobiles ait augmenté de 24 % de 2016 à 2019 et que, dans la majorité des cas, le COCVA n'ait pas atteint son objectif de traiter les demandes d'enregistrement en six semaines, le taux d'effectifs du COCVA ayant la responsabilité d'examiner ces demandes est demeuré inchangé. La **figure 19** montre le nombre de demandes d'enregistrement des nouveaux

commerçants de véhicules automobiles reçues chaque année par rapport au nombre d'équivalents temps plein au COCVA.

Le nombre moyen de demandes à examiner annuellement par chaque membre du personnel du COCVA s'est accru pour passer de 81 en 2016 à 100 en 2019. Nous avons également constaté qu'en mars 2018, le COCVA a retenu les services d'un expert-conseil tiers qui a relevé après examen que le service d'enregistrement était en sous-effectif. L'expert-conseil a recommandé que le COCVA augmente l'effectif de son service d'enregistrement. Bien que cette recommandation date de 2018, le COCVA ne l'a toujours pas suivie.

RECOMMANDATION 4

Pour que le Conseil ontarien du commerce des véhicules automobiles (COCVA) puisse atteindre son objectif de traiter en temps voulu les demandes d'enregistrement des nouveaux commerçants de véhicules automobiles, nous recommandons que le COCVA :

- collabore avec les groupes d'intervenants des véhicules automobiles à la révision de son formulaire et de son processus de demande afin que les demandeurs soient clairement au courant des pièces justificatives particulières à joindre à leur demande;
- effectue une analyse coûts-avantages de la mise en œuvre d'un processus de présentation de demande en version électronique assorti de mesures de contrôle intégrées pour bloquer les demandes incomplètes;
- après avoir terminé ces étapes, effectue une étude de la charge de travail afin de déterminer les niveaux opportuns d'effectifs pour traiter les demandes dans les délais prescrits.

RÉPONSE DU COCVA

Le COCVA souscrit à la recommandation du Bureau de la vérificatrice générale et misera sur les rapports entretenus avec les groupes

d'intervenants pour obtenir leur rétroaction au sujet d'une révision de la demande des personnes nouvellement enregistrées afin de simplifier et de tirer au clair le processus, y compris la clarification des pièces justificatives particulières à présenter. Il s'agira notamment de mettre à contribution l'UCDA (association des commerçants de voitures d'occasion de l'Ontario) et la TADA (association des commerçants de véhicules automobiles Trillium).

De plus, le COCVA en est à concevoir un nouveau système comportant des mesures de contrôle intégrées pour bloquer les demandes incomplètes. Le lancement du système est prévu d'ici le début de 2022.

Le COCVA est d'avis que l'instauration de son nouveau système permettra de traiter judicieusement les demandes et, parallèlement, d'amoindrir le suivi requis des demandes incomplètes. Après l'instauration du nouveau système, le COCVA mènera une étude de la charge de travail afin de déterminer les niveaux opportuns d'effectifs pour traiter les demandes dans les délais prescrits.

4.2 Inspections des commerçants de véhicules automobiles

4.2.1 Le COCVA n'est pas parvenu à inspecter 40 % des commerçants de véhicules automobiles dans le délai cible de trois ans.

Même si le COCVA s'est fixé comme objectif d'inspecter les commerçants de véhicules automobiles au moins une fois tous les trois ans pour confirmer leur conformité aux dispositions de la *Loi de 2002 sur le commerce des véhicules automobiles* et de la *Loi de 2002 sur la protection du consommateur*, nous avons constaté qu'à peu près 40 % des commerçants enregistrés de véhicules automobiles n'ont pas fait l'objet d'une inspection depuis plus de trois ans et que, de ce pourcentage, 14 % n'ont pas fait l'objet d'une inspection depuis plus de cinq ans.

L'une des raisons pour lesquelles le COCVA n'inspecte pas certains commerçants depuis de nombreuses années, c'est qu'il ne détermine pas de fréquence d'inspection des commerçants enregistrés de véhicules automobiles après avoir analysé leur risque de non-conformité. Au lieu de cela, nous avons constaté que le COCVA produit une liste destinée à chacun de ses 12 inspecteurs relativement aux commerçants de la région géographique dont ils sont responsables en fonction de facteurs qui visent à déceler les risques comme les plaintes antérieures et les mesures antérieures d'application de la loi. Toutefois, dans ces listes, on n'attribue pas de cote de risque (élevé, moyen ou faible) à chaque commerçant. Chaque inspecteur doit inspecter tous les commerçants répertoriés dans la liste d'ici la fin de l'année et déterminer manuellement l'ordre dans lequel ils sont inspectés. Cependant, nous avons constaté que les inspecteurs n'inspectent pas tous les commerçants répertoriés dans la liste. Ceux qui ne sont pas inspectés sont reportés à la liste générée l'année suivante. C'est donc dire que les commerçants les plus à risque ne sont pas mis en priorité dans l'inspection — dans certains cas, ils n'ont fait l'objet d'aucune inspection — et que de 2011 à 2020, la liste annuelle des commerçants à inspecter s'est accrue de 73 % pour passer de 2 286 en 2011 à 3 948 en 2020.

Tous les inspecteurs du COCVA ont précisé que pour mener à bien toutes les inspections qui leur sont confiées, il faudrait augmenter le nombre d'inspecteurs. Nous avons constaté, au stade de notre audit, qu'un des postes d'inspecteur dans la région de Niagara est demeuré vacant depuis 2015. De ce fait, c'est dans cette région qu'on recensait le plus grand nombre de commerçants qui n'avaient pas été inspectés depuis plus de trois ans.

Nous avons également passé en revue les listes d'inspection annuelle du COCVA pour relever que certains commerçants présentaient plus de facteurs de risque que d'autres, mais qu'ils étaient nombreux à ne pas faire l'objet d'une inspection et que l'inspection de certains commerçants qui semblaient présenter des facteurs de risque importants était reportée à une

année ultérieure. Dans certains cas, ces commerçants ne faisaient l'objet d'aucune inspection.

À titre de comparaison, l'Office des normes techniques et de la sécurité (ONTS), organisme d'application délégué chargé entre autres d'inspecter les ascenseurs en Ontario, a mis en place un nouveau processus d'inspection de chaque ascenseur au moins une fois tous les cinq ans. Il attribue systématiquement à chaque ascenseur une fréquence d'inspection allant de six mois à cinq ans. L'ONTS se sert d'un système informatique programmé pour déterminer systématiquement la fréquence à laquelle il doit inspecter les ascenseurs en fonction de leurs facteurs de risque. Le programme informatique procède systématiquement à l'échelonnement des inspections lorsque vient le temps d'inspecter les ascenseurs.

RECOMMANDATION 5

Pour que le Conseil ontarien du commerce des véhicules automobiles de l'Ontario (COCVA) puisse atteindre son objectif d'inspecter tous les commerçants enregistrés de véhicules automobiles dans les délais prescrits et que les commerçants soient inspectés en fonction de leur risque de non-conformité, nous recommandons que le COCVA :

- conçoive un cadre de risque (par exemple, de niveau élevé, moyen ou faible) et attribue une fréquence d'inspection à chaque niveau de risque;
- détermine le niveau de risque des commerçants de véhicules automobiles et leur attribue une fréquence d'inspection en conséquence;
- mette en place des systèmes afin que chaque commerçant fasse l'objet d'une inspection en fonction de son niveau de risque;
- mette en place des systèmes pour réévaluer constamment le niveau de risque que présente chaque commerçant;
- effectue une analyse coûts-avantages de l'instauration d'un système d'information permettant d'évaluer constamment le risque

que présente chaque commerçant et d'attribuer une fréquence d'inspection appropriée en fonction du niveau de risque s'y rapportant;

- analyse la charge de travail des inspecteurs et veille à ce que le COCVA dispose d'effectifs suffisants pour réaliser et mener à bien en temps voulu les inspections annuelles attribuées.

RÉPONSE DU COCVA

Le COCVA souscrit à la recommandation du Bureau de la vérificatrice générale concernant la nécessité d'inspecter les commerçants en fonction de leur risque de non-conformité.

Il en est à mettre au point une nouvelle méthode d'évaluation des risques qui permettra d'attribuer aux commerçants un niveau de risque faible, moyen ou élevé. Selon cette nouvelle méthodologie, les commerçants qui présentent un faible risque feront l'objet d'une inspection tous les quatre ou cinq ans, tandis que ceux qui présentent un risque élevé en feront l'objet tous les deux ans. La nouvelle méthodologie comportera des critères pour déterminer ou analyser le niveau de risque. La méthodologie d'évaluation des risques, la fréquence des inspections et les fonctions d'échelonnement seront intégrées au nouveau système du COCVA. Le nouveau système permettra de réévaluer constamment le niveau de risque que présente chaque commerçant. Les inspecteurs auront accès à ces données pour échelonner leurs inspections, pendant que les gestionnaires suivront l'évolution de la situation afin que les inspections soient effectuées à temps. Des mesures de contrôle opportunes seront élaborées puis intégrées aux nouvelles politiques et modalités opérationnelles.

Le COCVA en est à examiner la charge de travail de l'équipe d'inspection, et continuera de le faire, compte tenu de la recommandation du Bureau de la vérificatrice générale. Les constatations préliminaires semblent indiquer la nécessité d'ajouter un gestionnaire et des

inspecteurs. Une analyse approfondie de la charge de travail sera entreprise afin de déterminer où, hormis la région de Niagara, il faudra peut-être ajouter des inspecteurs. L'ajout d'un deuxième gestionnaire des inspections augmentera le niveau d'obligation redditionnelle et de supervision des membres du personnel de première ligne des inspections, ce qui a précisément pour objet de permettre de donner suite aux types d'incertitudes soulevées au cours de l'audit.

4.2.2 Les pratiques du COCVA dans l'inspection des commerçants de véhicules automobiles étaient incohérentes

Après avoir passé en revue les résultats d'inspection de 10 inspecteurs du COCVA qui, chacun, avaient procédé à plus de 500 inspections de 2016 à 2020, nous avons constaté qu'en moyenne, dans 20 % des inspections qu'ils avaient menées collectivement, ces inspecteurs avaient relevé des infractions aux Lois. Nous avons toutefois relevé que le pourcentage d'inspections où des infractions étaient constatées différait passablement d'un inspecteur à l'autre, allant de seulement 7 % des inspections dans le cas d'un inspecteur à 47 % dans le cas d'un autre.

Nous avons sélectionné au hasard 30 inspections menées par les inspecteurs du COCVA en 2020 pour constater, après examen, que les pratiques d'inspection variaient d'un inspecteur à l'autre. À titre d'exemple, dans sept des 30 inspections que nous avons examinées, l'inspecteur n'avait pas évalué la conformité du commerçant à l'exigence en lien avec la publicité des prix forfaitaires. De plus, nous avons constaté que divers inspecteurs avaient examiné des pourcentages très variés des dossiers de transactions de véhicules par rapport au volume total de transactions des commerçants. À titre d'exemple, dans un cas, un inspecteur avait examiné 25 transactions d'un commerce où il se vendait une cinquantaine de véhicules par année. Un autre inspecteur a examiné 23 transactions d'un

commerçant de véhicules automobiles, même si ce dernier vendait plus de 900 véhicules par année. Nous avons également relevé que, dans certains rapports d'inspection, le nombre de transactions examinées au cours de l'inspection n'était même pas précisé.

Le COCVA ne dispose pas d'un processus d'assurance de la qualité afin que les inspections des commerçants de véhicules automobiles soient menées avec cohérence

Le COCVA fournit à ses inspecteurs des listes de contrôle pour guider leurs inspections des commerçants de véhicules automobiles. Nous avons toutefois constaté que le COCVA n'a pas mis en place de processus d'examen périodique des inspections menées par ses inspecteurs pour s'assurer qu'ils vérifient tout ce qui doit être vérifié et que les inspections sont exécutées avec cohérence. L'annexe 5 présente un aperçu des principaux domaines que les inspecteurs examinent chez les commerçants de véhicules automobiles.

Dans le but d'évaluer la qualité des inspections, en 2019, le gestionnaire des inspections du COCVA s'est mis à accompagner chaque inspecteur chaque année lors d'une inspection afin d'observer comment il effectue celle-ci. Nous avons toutefois relevé que la pertinence de ce processus était restreinte pour analyser si les inspecteurs effectuent les inspections de façon performante et cohérente, car :

- les inspecteurs étaient prévenus de la présence de leur gestionnaire aux inspections;
- les initiatives de l'inspecteur dans l'exécution d'une inspection risquaient de différer lorsqu'il n'y avait pas de supervision directe;
- assister à une seule inspection pour évaluer la cohérence et la performance de l'inspecteur dans son travail présente une pertinence restreinte, étant donné que chaque inspecteur effectue à peu près 200 inspections chaque année;
- plutôt que d'être documentées en bonne et due forme, les observations du gestionnaire étaient transmises familièrement aux inspecteurs.

Le COCVA pourrait renforcer sa surveillance des inspecteurs si un échantillon de leurs dossiers d'inspection menés à bien était également examiné. Un tel examen permettrait au COCVA d'évaluer la qualité globale de ses inspections et de s'assurer qu'elles sont effectuées conformément à ses listes de contrôle d'inspection. Il serait également en mesure de discerner les principales tendances et faiblesses en lien avec son rôle d'inspection.

Nous avons également relevé que le COCVA ne procède pas périodiquement au roulement de ses inspecteurs afin de garantir leur impartialité vis-à-vis des commerçants de véhicules automobiles. Lorsque nous nous sommes renseignés sur le roulement, le COCVA nous a dit que les inspecteurs sont embauchés en fonction de leur lieu de résidence. La région où ils résident correspond au territoire qu'ils supervisent, là où ils établissent leur bureau à domicile. Le COCVA a avancé qu'il ne serait pas avantageux sur le plan financier de procéder au roulement des inspecteurs parce que les frais connexes de déplacement et de réinstallation s'en trouveraient majorés. Néanmoins, nous avons relevé que 40 % des commerçants enregistrés de véhicules automobiles se situent dans la région du Grand Toronto, ce qui permettrait peut-être de procéder au roulement des inspecteurs dans cette région. Puisque le COCVA ne procède pas périodiquement à la rotation des inspecteurs, peut-être que la mise en œuvre d'un processus d'examen des dossiers l'aidera à superviser le travail de ses inspecteurs et à garantir leur impartialité.

RECOMMANDATION 6

Pour que les inspecteurs du Conseil ontarien du commerce des véhicules automobiles (COCVA) puissent procéder de façon cohérente et performante aux inspections des commerçants de véhicules automobiles, nous recommandons que le COCVA :

- conçoive et instaure un processus de supervision des inspections qui comprend l'examen des dossiers d'inspection et l'analyse

documentée de la performance et de la cohérence des inspections;

- agisse en faveur de la prise de mesures correctives si des incohérences sont décelées;
- procède périodiquement au roulement des inspecteurs dans les régions géographiques lorsqu'il est possible de le faire.

RÉPONSE DU COCVA

Le COCVA souscrit à la recommandation du Bureau de la vérificatrice générale concernant la nécessité d'effectuer des inspections performantes, pertinentes et cohérentes des commerçants.

À l'automne 2020, après avoir procédé à un examen exhaustif de son processus actuel d'inspection, le COCVA a décelé une série de problèmes à régler, dont la portée des inspections, la fréquence ou le volume des inspections, le défaut de cohérence, l'absence de processus de supervision et d'examen de même que le besoin en politiques ou modalités opérationnelles.

Au début de 2021, le COCVA a lancé un processus pour régler ces problèmes par la constitution de diverses équipes de projet visant à rehausser globalement la qualité et la cohérence de ses inspections par la conception de nouvelles politiques ou modalités. Ce travail comprend la mise au point d'un processus d'assurance de la qualité, notamment d'un examen intensif des gestionnaires et peut-être de processus d'examen par les pairs. Le COCVA a l'intention de concevoir des mesures de contrôle améliorées qui favorisent la cohérence des inspections et d'embaucher un autre gestionnaire pour participer à la supervision d'une équipe géographiquement dispersée. Il procédera au roulement des inspecteurs dans les régions géographiques (comme la région du Grand Toronto) où il est possible de le faire.

4.2.3 Les inspections de suivi des commerçants de véhicules automobiles que le COCVA effectue pour confirmer le traitement des infractions aux Lois relevées au cours des inspections sont sporadiques

Ces cinq dernières années (2016-2020), le COCVA a effectué 10 216 inspections de commerçants de véhicules automobiles. Après avoir examiné les résultats de ces inspections, nous avons constaté que les inspecteurs du COCVA ont décelé des infractions à la *Loi de 2002 sur le commerce des véhicules automobiles* ou à des articles pertinents de la *Loi de 2002 sur la protection du consommateur* dans 2 582 ou 25 % des inspections. Selon ce que nous avons relevé, dans 77 % des 2 582 inspections où des infractions ont été décelées, les inspecteurs du COCVA avaient fermé le dossier d'inspection sans prendre de mesures d'application de la loi ni faire de suivi pour confirmer que les infractions étaient traitées et avaient cessé. Au lieu de cela, le COCVA s'en remettait aux commerçants pour corriger les infractions décelées. Le COCVA ne donne pas à ses inspecteurs des directives pour les guider quant aux types d'infractions qui justifient une inspection de suivi. Nous avons relevé que l'infraction aux Lois la plus fréquemment décelée dans ces 2 582 inspections des commerçants se rapportait au défaut de divulgation d'un fait substantiel à un consommateur, comme les dommages causés par un accident, ce qui représente 32 % des infractions constatées ces cinq dernières années.

Le défaut de divulgation des faits substantiels est grave, car les acheteurs en tiennent compte dans leurs décisions d'achat. La *Loi de 2002 sur le commerce des véhicules automobiles* prévoit 22 exigences explicites en matière de divulgation, notamment l'utilisation antérieure du véhicule, l'état du véhicule, les antécédents des collisions, l'état des coussins gonflables et la distance totale parcourue.

De plus, nous avons passé en revue les plaintes formulées au COCVA pour constater que celui-ci avait reçu de nombreuses plaintes concernant la

fausse déclaration des faits par 194 (ou 8 %) des 2 582 commerçants inspectés et reconnus coupables d'avoir enfreint la *Loi de 2002 sur le commerce des véhicules automobiles*. Il y avait notamment un commerçant qui a fait l'objet en 2020 d'une inspection du COCVA dans laquelle on a décelé des infractions à la divulgation de renseignements aux consommateurs; toutefois, le COCVA n'a pas effectué d'inspection de suivi pour confirmer que ces infractions étaient traitées et avaient cessé. Dans ce cas-ci, notre examen des plaintes a révélé que de 2016 à 2020, le COCVA avait reçu 16 plaintes contre ce commerçant pour cause de fausse déclaration des faits, dont 12 en 2019 — tout juste un an avant son inspection par le COCVA — ce qui porte à croire que ledit commerçant a commis cette infraction fréquemment. Toutefois, le COCVA n'a pas effectué d'inspection de suivi par la suite.

En outre, selon ce qui ressort de notre examen, les plaintes concernant la fausse déclaration des faits aux consommateurs représentaient 13 % des 5 400 plaintes reçues par le COCVA ces cinq dernières années.

RECOMMANDATION 7

Pour que les infractions à la *Loi de 2002 sur le commerce des véhicules automobiles* et aux articles pertinents de la *Loi de 2002 sur la protection du consommateur* soient corrigées en temps voulu par les commerçants de véhicules automobiles, nous recommandons que le Conseil ontarien du commerce des véhicules automobiles :

- conçoive et instaure un cadre assorti d'échéanciers appropriés et qui donne aux inspecteurs des directives sur les types d'infractions aux Lois pour lesquelles une inspection de suivi est de mise;
- veille à l'exécution d'inspections de suivi conformément à ce cadre.

RÉPONSE DU COCVA

Le COCVA souscrit à la recommandation du Bureau de la vérificatrice générale quant à l'importance de faire une inspection de suivi des commerçants pris en défaut de conformité.

En juillet 2021, le COCVA a mis sur pied une équipe de soutien aux commerçants, laquelle servira de point d'accès aux commissaires qui ont des questions à propos de la conformité. Cette équipe collaborera étroitement avec l'équipe des inspections du COCVA pour se pencher sur les problèmes de non-conformité en fonction d'une démarche de consultation et de collaboration.

De plus, le COCVA en est à mettre sur pied une nouvelle équipe des politiques, laquelle sera chargée de concevoir des documents d'orientation et des outils liés à la conformité pour favoriser celle-ci chez l'ensemble des commerçants. Cette équipe collaborera étroitement avec les équipes des inspections et de soutien aux commerçants par l'exécution de recherches et d'analyses, la mise au point de nouveaux outils liés à la conformité et la prestation de conseils et d'une orientation en matière de conformité.

Le COCVA concevra un nouveau processus, appuyé par des politiques ou des modalités pertinentes, afin d'établir le déroulement du suivi des inspections. Ce nouveau processus permettra de déterminer les circonstances ou les conditions dans lesquelles une inspection de suivi se déroulera ou s'il y a lieu plutôt d'acheminer la question à l'équipe de soutien aux commerçants afin d'obtenir une intervention directe, des conseils ou une orientation. Un tel processus permettra aux inspecteurs de comprendre les circonstances dans lesquelles leur suivi est nécessaire ou de déterminer qu'il est opportun pour l'équipe de soutien aux commerçants de se saisir de la question. De plus, des mesures de contrôle seront mises en place afin que les inspections de suivi soient effectuées conformément à ce nouveau processus en vue d'accroître la cohérence dans les résultats des inspections.

4.2.4 Le COCVA ne prend pas de mesures d'application de la loi pour corriger les infractions à la publicité des prix forfaitaires décelées par les associations de consommateurs qu'il finance

Selon ce que nous avons constaté, lorsque le COCVA trouve des commerçants qui ont enfreint l'exigence de publicité des prix forfaitaires aux termes de la *Loi de 2002 sur le commerce des véhicules automobiles* dans le cadre de son programme interne d'évaluations mystères (dont la description figure à la section 2.5.1), il prend des mesures d'application de la loi à leur endroit. Toutefois, lorsque les associations de consommateurs qu'il finance pour effectuer également des évaluations mystères chez les commerçants constatent de telles infractions, le COCVA ne se sert pas de leurs observations pour prendre des mesures d'application de la loi, comme l'envoi d'une lettre d'avertissement ou l'enquête sur le commerçant.

De 2016 à 2020, le COCVA a rendu visite à 165 commerçants dans le cadre de son programme interne d'évaluations mystères, après quoi il a pris des mesures d'application de la loi à l'endroit de 52 de ces commerçants qui, selon lui, avaient enfreint l'exigence de publicité des prix forfaitaires aux termes de la *Loi de 2002 sur le commerce des véhicules automobiles*.

Par contre, au cours de la même période, le COCVA a versé au total environ 1 million de dollars à Car Help Canada et à l'Association pour la protection des automobilistes pour qu'elles procèdent à des évaluations mystères chez 397 commerçants de véhicules automobiles. Les associations ont relevé que 167 des 397 commerces auxquels elles avaient rendu visite avaient tenté de facturer des frais en sus du prix annoncé du véhicule, ce qui contrevient à l'exigence de publicité des prix forfaitaires. Or, nous avons constaté que le COCVA n'avait pris aucune mesure d'application de la loi à l'endroit de ces commerçants.

RECOMMANDATION 8

Pour accroître la conformité des commerçants de véhicules automobiles à l'exigence de publicité des prix forfaitaires, nous recommandons que le Conseil ontarien du commerce des véhicules automobiles se serve des renseignements recueillis par les associations de consommateurs pour prendre des mesures pertinentes d'application de la loi à l'endroit des commerçants de véhicules automobiles qui enfreignent la *Loi de 2002 sur le commerce des véhicules automobiles*.

RÉPONSE DU COCVA

Le COCVA comprend la recommandation du Bureau de la vérificatrice générale concernant l'utilisation des renseignements recueillis par les associations de consommateurs. Il cessera de faire appel aux associations de consommateurs pour effectuer des évaluations mystères chez les commerçants en ce qui touche la publicité des prix forfaitaires. Il procédera plutôt à la réattribution des fonds à son équipe d'application de la loi en vue de l'embauche d'autres membres du personnel qui se consacreront au programme d'évaluations mystères. De plus, il prévoit d'étendre le programme d'évaluations mystères à davantage de commerces annuellement.

4.3 Enquêtes sur les commerces de véhicules automobiles

4.3.1 Le COCVA ne surveille ni n'examine la performance et l'achèvement en temps voulu de ses enquêtes

Selon ce que nous avons constaté, le COCVA n'a pas de processus en place pour vérifier si les enquêteurs mènent leurs enquêtes en temps voulu et prendre des mesures appropriées en fonction des résultats de leurs enquêtes. En l'absence d'un tel processus, nous avons décelé plusieurs incertitudes liées à l'achèvement

en temps voulu des enquêtes et aux mesures prises subséquentement, comme nous le décrivons dans les sections suivantes.

Les enquêtes du COCVA sont longues : il faut en moyenne 220 jours pour les mener à bien

Nous avons constaté que le COCVA n'a mis en place ni critères ni directives quant à la durée convenable des divers types d'enquêtes. Après avoir analysé 1 547 enquêtes menées par le COCVA de 2016 à 2020, nous avons constaté que les enquêtes duraient de un à 1 633 jours. En moyenne, les enquêtes du COCVA ont duré 220 jours.

Nous avons également constaté des différences marquées dans la période requise par chacun des enquêteurs du COCVA pour mener à bien les enquêtes qui lui sont confiées, allant d'aussi peu que 98 jours en moyenne dans le cas d'un enquêteur jusqu'à 522 jours dans le cas d'un autre.

Si les différences entre les enquêtes empêchent de déterminer un échéancier définitif quant à leur achèvement, la mise en place de directives quant à leur durée, selon le type et la complexité de l'enquête, peut permettre aux enquêteurs de savoir s'ils progressent judicieusement. De telles directives peuvent également permettre aux gestionnaires de suivre l'évolution des enquêtes et d'en comparer la durée afin de discerner les tendances et les incertitudes liées au rendement de certains enquêteurs pour qui un suivi est nécessaire. À titre d'exemple, nous avons relevé une enquête à propos de la plainte d'un consommateur concernant un commerçant non enregistré de véhicules automobiles qui est demeuré en affaires pendant presque quatre ans et demi. Dans ce cas-ci, le dossier d'enquête a été fermé sans que des accusations aient été portées, même si les éléments de fait semblaient suffisants pour ce faire.

En mars 2021, nous avons constaté que le COCVA comptait 310 enquêtes ouvertes; de ce nombre, 144 ou 46 % étaient ouvertes depuis plus de 220 jours, voire depuis 2018 dans certains cas.

La majorité des enquêtes du COCVA ne se traduisent pas par des mesures d'application de la loi

Nous avons constaté que le COCVA n'a mis en place ni critères ni objectifs quant au pourcentage d'enquêtes qui pourraient vraisemblablement se traduire par des mesures d'application de la loi. Après avoir analysé les 1 547 enquêtes que le COCVA avait menées de 2016 à 2020 auprès de commerçants de véhicules automobiles, nous avons constaté que dans 67 % de ces enquêtes, le COCVA n'avait pris aucune mesure d'application de la loi envers le commerçant; qui plus est, dans 68 ou 4 % de ces enquêtes, aucun motif n'a même été fourni relativement à la fermeture de l'enquête. Parmi les enquêtes menées par le COCVA au cours de cette période, 16 % seulement se sont traduites par le dépôt d'accusations, tandis que 17 % ont donné lieu à la délivrance de lettres d'avertissement.

De plus, après avoir établi des comparaisons entre les enquêteurs du COCVA, nous avons constaté des différences marquées d'un enquêteur à l'autre en ce qui touche le pourcentage de cas où sont prises des mesures d'application de la loi. À titre d'exemple, un enquêteur a pris des mesures d'application de la loi dans 54 % ou 42 des 78 enquêtes qu'il a menées à bien, tandis qu'un autre n'en a pris que dans 9 % ou 9 des 98 enquêtes qu'il a menées à bien.

Ces différences étaient troublantes, d'autant plus que nous avons constaté que le COCVA n'a pas mis en place de processus d'examen périodique des dossiers d'enquête que ses enquêteurs remplissent. Nous avons également constaté que le COCVA ne dispose pas de politiques et modalités opérationnelles clés qui décrivent comment mener certaines activités d'enquête de base, comme la façon d'amorcer et de clore des enquêtes, de préparer un dossier de poursuite et des documents de divulgation et d'obtenir un mandat de perquisition.

Nous avons examiné un échantillon de 100 enquêtes fermées sans aucune autre mesure pour constater que dans 23 de ces enquêtes, les enquêteurs

n'avaient pas mené d'enquête approfondie. À titre d'exemple, notre examen nous a permis de constater ce qui suit :

- il y a eu deux enquêtes où l'enquêteur n'a déposé ni accusation ni mémoire auprès des tribunaux, même après qu'une décision d'intenter des poursuites a été prise;
- il y a eu neuf dossiers d'enquête où des éléments de fait attestaient d'infractions à la *Loi de 2002 sur le commerce des véhicules automobiles* et à la *Loi de 2002 sur la protection du consommateur*, sans toutefois que les enquêteurs n'aient justifié pourquoi d'autres mesures n'avaient pas été prises avant de clore l'enquête;
- il y a eu 12 enquêtes qui n'ont pas été achevées avant d'être fermées sans aucune mesure ni observation, de sorte que le travail d'enquête effectué à propos des allégations demeurait nébuleux.

Le processus disciplinaire du COCVA est sous-utilisé par son service des enquêtes

Le COCVA n'a pas mis au point ni présenté de directives à ses enquêteurs quant au stade auquel il convient d'acheminer les cas au comité de discipline du COCVA. Nous avons constaté que le service des enquêtes du COCVA achemine rarement les cas au comité de discipline du COCVA pour traiter les infractions constatées pendant ses enquêtes, même si une telle mesure d'application de la loi était beaucoup plus rapide et moins coûteuse que de déposer des accusations ou d'intenter des poursuites devant les tribunaux provinciaux. De 2016 à 2020, seulement deux enquêtes menées à bien ont été acheminées au comité de discipline du COCVA. Ce comité de discipline, composé de 13 membres, peut imposer une amende pouvant aller jusqu'à 25 000 \$ et exiger des commerçants et des vendeurs qu'ils suivent d'autres cours de formation ou assument les frais de réparation du véhicule. Les décisions prises par le comité de discipline sont également publiées dans le site Web du COCVA. Au cours des cinq dernières années (2016-2020), 254 enquêtes ont donné lieu à des poursuites.

RECOMMANDATION 9

Pour que les enquêtes sur les commerçants et vendeurs enregistrés ou non de véhicules automobiles soient menées de façon performante et en temps voulu et que des mesures opportunes d'application de la loi soient prises lorsqu'elles sont justifiées, nous recommandons que le Conseil ontarien du commerce des véhicules automobiles :

- mette en place des directives ou des critères raisonnables quant aux mesures d'application de la loi et à l'achèvement en temps voulu des enquêtes;
- suive l'évolution des enquêtes par rapport à ces directives ou critères afin de déceler les différences et d'en faire le suivi si elles sont marquées;
- instaure un processus d'examen périodique des dossiers d'enquête pour en déterminer l'exhaustivité, constater s'ils se traduisent par des mesures opportunes d'application de la loi et prendre des mesures correctives, si nécessaire;
- conçoive des politiques et modalités à propos des aspects clés des enquêtes pour permettre d'orienter le travail de ses enquêteurs.

RÉPONSE DU COCVA

Le COCVA souscrit à la recommandation du Bureau de la vérificatrice générale concernant la nécessité de mener des enquêtes performantes, pertinentes et en temps voulu.

Il a lancé une nouvelle initiative d'élaboration de politiques et de modalités opérationnelles destinées à l'équipe des enquêtes. D'ici la fin de 2021, le COCVA aura instauré des politiques et des modalités portant sur des thèmes tels que le lancement et la fermeture des enquêtes, le classement des enquêtes par ordre de priorité, les enquêtes qui touchent plusieurs administrations et les accusations s'y rapportant de même que les mandats de perquisition. De plus, une fonctionnalité sera intégrée au nouveau système du COCVA afin d'améliorer la gestion des

enquêtes ouvertes au moyen de comptes rendus à intervalles réguliers. Il s'agit de disposer d'un ensemble exhaustif de mesures de contrôle pour orienter nos enquêtes et recouper des thèmes comme l'achèvement en temps voulu, l'examen et les processus pour favoriser la prise de mesures correctives.

Le COCVA travaille également à une initiative visant à améliorer la qualité globale des mémoires au tribunal présentés par l'équipe des enquêtes.

4.4 Processus de règlement des litiges

4.4.1 Quelque 50 % des plaintes formulées contre des commerçants et traitées par le COCVA n'ont donné lieu à aucun règlement pour les consommateurs

Selon ce que nous avons constaté, dans quelque 50 % ou 2 600 des 5 400 plaintes formulées contre des commerçants de véhicules automobiles et traitées par le COCVA au cours des cinq dernières années (2016-2020), le COCVA a été incapable de permettre aux consommateurs d'en arriver à un règlement. En de tels cas, les consommateurs n'ont eu d'autre choix que de porter leur litige devant un tribunal civil. La *Loi de 2002 sur le commerce des véhicules automobiles* permet au COCVA de tenter d'arbitrer ou de régler une plainte. Le rôle conféré par la *Loi de 2002 sur le commerce des véhicules automobiles* au COCVA se limite à la fonction d'arbitre entre le consommateur et le commerçant de véhicules automobiles. Le COCVA ne peut contraindre le commerçant à en arriver à un règlement avec le consommateur.

Dans les cas où le responsable du traitement des plaintes au COCVA détermine que la plainte du consommateur peut porter sur une infraction à la *Loi de 2002 sur le commerce de véhicules automobiles* ou à la *Loi de 2002 sur la protection du consommateur*, il recueillera les renseignements pertinents à la plainte et tentera de négocier un règlement entre le consommateur et le commerçant.

Nous avons appris que, dans le cadre de la médiation des plaintes, les responsables du traitement des plaintes du COCVA font part familièrement de leurs points de vue aux commerçants et aux consommateurs quant à savoir si le commerçant a enfreint les lois applicables. Toutefois, les responsables du traitement des plaintes ne prennent habituellement pas de décision en bonne et due forme quant à savoir si le commerçant a enfreint les lois applicables, ni n'enregistrent cette décision dans les systèmes du COCVA, notamment parce que, comme il est décrit à la **section 2.7**, le COCVA n'est pas habilité à faire appliquer une résolution contraignante. C'est donc dire que, dans bien des cas, le processus de règlement des litiges du COCVA n'aide aucunement les consommateurs.

4.4.2 Les consommateurs ne touchent pas systématiquement une indemnisation des commerçants, même après que le COCVA a constaté que ces derniers ont enfreint la loi.

Le COCVA a beau tenter d'arbitrer et de régler les plaintes des consommateurs, il n'a pas pour autant le pouvoir d'obliger les commerçants de véhicules automobiles à en arriver au règlement juste de ces plaintes ni à verser une indemnisation aux consommateurs, même dans les cas où il établit officieusement que ces commerçants ont enfreint une ou plusieurs des dispositions des Lois.

Après avoir examiné un échantillon de 100 plaintes pour lesquelles le COCVA n'avait pas su en arriver à un règlement par l'arbitrage, nous avons constaté que dans 50 de ces plaintes, le commerçant semblait avoir enfreint une ou plusieurs des dispositions des Lois. Néanmoins, en de tels cas, le consommateur n'avait pas été indemnisé par le commerçant. La **figure 20** présente un récapitulatif d'exemples de telles plaintes.

Dans les plaintes décrites à la **figure 20**, le seul recours dont disposaient les consommateurs consistait à porter leur cause devant un tribunal civil, ce qui risque de coûter cher et de prendre du temps. Le COCVA ignore combien de consommateurs

Figure 20 : Exemples de plaintes de consommateurs qui n'ont entraîné aucune indemnisation financière

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

Description de la plainte	
Consommateur n° 1	Le commerçant de véhicules automobiles a omis de divulguer les dommages de 19 000 \$ causés par un accident.
Consommateur n° 2	Le commerçant de véhicules automobiles a sous-déclaré de 7 000 \$ l'étendue des dommages causés par un accident.
Consommateur n° 3	Le commerçant de véhicules automobiles a omis de divulguer les dommages de 23 000 \$ causés par un accident, et d'acquitter les droits de rétention en cours sur le véhicule avant la vente.
Consommateur n° 4	Le commerçant de véhicules automobiles a vendu un véhicule avec certificat de sécurité alors que le véhicule était dans l'état « tel quel », ce qui indique qu'il n'est pas apte à prendre la route.
Consommateur n° 5	Le commerçant de véhicules automobiles a refusé de remettre un dépôt de 6 000 \$ au consommateur même si ce dernier n'a jamais signé de contrat pour le véhicule.
Consommateur n° 6	Le commerçant de véhicules automobiles a vendu un véhicule dans l'état « tel quel » qui n'était pas apte à prendre la route, mais a omis d'inclure dans le contrat les renseignements obligatoires sur le véhicule, notamment les réparations requises pour le moteur, les systèmes électriques et la climatisation.
Consommateur n° 7	Le commerçant de véhicules automobiles a fait une fausse déclaration sur le modèle du véhicule et a livré au consommateur un véhicule de valeur moindre.
Consommateur n° 8	Le véhicule a été vendu au consommateur par un vendeur non enregistré qui travaillait pour le compte du commerçant de véhicules automobiles.
Consommateur n° 9	Le commerçant de véhicules automobiles n'a pas présenté au consommateur un rapport sur les antécédents du véhicule qu'il lui a vendu, ni ne lui a divulgué que ce véhicule n'avait pas de coussins gonflables et qu'il s'agissait d'un véhicule de récupération.
Consommateur n° 10	Le commerçant de véhicules automobiles a omis de divulguer au consommateur que le véhicule acheté avait déjà subi des dommages structurels et qu'il faisait l'objet d'un avis de rappel en raison de problèmes de boîte de vitesses, puis il lui a livré un véhicule sans certification de sécurité.

Remarque : Dans chaque cas, le commerçant de véhicules automobiles a semblé contrevenir à la *Loi de 2002 sur le commerce des véhicules automobiles*, mais le COCVA n'a pas été en mesure d'en arriver à un règlement par la médiation entre le consommateur et le commerçant de véhicules automobiles.

décident de porter leur litige devant un tribunal ou obtiennent gain de cause.

À titre de comparaison, la Tarion Warranty Corporation (ci-après la « Tarion »), organisme d'application chargé de voir à ce que les constructeurs de logements respectent leurs garanties relatives aux logements neufs, collabore avec les consommateurs pour résoudre leurs litiges avec les constructeurs et peut émettre un avis de décision, lequel permet de déterminer si l'élément en cause doit être couvert par une garantie du constructeur. Les constructeurs doivent donc régler les litiges des consommateurs à leur endroit.

RECOMMANDATION 10

Pour assurer la protection des consommateurs et rehausser la performance du Conseil ontarien du commerce des véhicules automobiles (COCVA) dans son rôle de médiateur et le règlement des litiges entre consommateurs et commerçants de véhicules automobiles, nous recommandons que le COCVA :

- enregistre dans ses systèmes son évaluation quant à savoir si le commerçant de véhicules automobiles a enfreint une ou plusieurs dispositions de la *Loi de 2002 sur le commerce des véhicules automobiles* ou de la *Loi*

de 2002 sur la protection du consommateur dans chaque plainte qu'il traite;

- collabore avec le ministère des Services gouvernementaux et des Services aux consommateurs à la réévaluation des limites actuelles de la *Loi de 2002 sur le commerce des véhicules automobiles* qui l'empêchent de contraindre les commerçants de véhicules automobiles qui enfreignent la loi à dédommager les consommateurs.

RÉPONSE DU COCVA

Le COCVA souscrit à la recommandation du Bureau de la vérificatrice générale. Il mettra au point une méthode afin d'enregistrer dans ses systèmes une première évaluation des problèmes éventuels de conformité dans chaque plainte acheminée aux échelons supérieurs pour fins d'examen.

Il procédera à un examen de la *Loi de 2002 sur le commerce des véhicules automobiles* afin de discerner les modifications qui peuvent être apportées à la loi et qui contraindraient les commerçants de véhicules automobiles qui enfreignent cette loi à dédommager les consommateurs. Les modifications proposées seront soumises à l'examen du ministère des Services gouvernementaux et des Services aux consommateurs.

RÉPONSE DU MINISTÈRE

Le fait d'habiliter un organisme de réglementation tel que le Conseil ontarien du commerce des véhicules automobiles (COCVA) à contraindre les personnes enregistrées à rembourser les consommateurs constituerait un changement important par rapport à son rôle actuel. Du coup, le COCVA aurait nécessairement à arbitrer des litiges civils.

Cette recommandation exigerait la mise au point de propositions législatives et réglementaires potentielles à examiner par le gouvernement, ce qui ferait intervenir des consultations auprès

de la population et du secteur des véhicules automobiles afin d'analyser les effets, les coûts et l'échelonnement.

Le ministère des Services gouvernementaux et des Services aux consommateurs concevra des propositions à examiner par le gouvernement et qui s'appuieront sur les recommandations du Bureau de la vérificatrice générale. Si le gouvernement décidait de procéder à cette recommandation, des modifications seraient apportées en conséquence.

4.4.3 Le COCVA ne dispose pas d'un processus pour faciliter systématiquement la prise de mesures d'application de la loi lorsque son examen des plaintes montre que des commerçants ont enfreint la loi

Nous avons constaté que le COCVA ne prend pas systématiquement de mesures d'application de la loi envers les commerçants de véhicules automobiles lorsque ses préposés au traitement des plaintes relèvent que des commerçants enfreignent une ou plusieurs dispositions des Lois et portent préjudice aux consommateurs.

Certes, les préposés au traitement des plaintes du COCVA ne peuvent contraindre les commerçants de véhicules automobiles à régler les plaintes des consommateurs ou à leur verser une indemnisation s'ils déterminent que les commerçants ont peut-être enfreint une ou plusieurs des dispositions des Lois, mais ils peuvent acheminer l'affaire en vue d'un réexamen permettant d'évaluer si les mesures d'application de la loi envers le commerçant de véhicules automobiles sont justifiées. Les mesures d'application de la loi peuvent aller de l'envoi d'une lettre d'avertissement au commerçant à la révocation de l'enregistrement du commerçant lui permettant d'exercer ses activités en Ontario.

Cependant, nous avons constaté que les responsables de traitement des plaintes ne disposent ni d'un cadre ni de critères en bonne et due forme pour déterminer si la plainte doit faire l'objet de mesures d'application de la loi. Au lieu de cela, la

décision d'acheminer la plainte en vue de mesures d'application de la loi est laissée à la discrétion de chaque responsable du traitement des plaintes du COCVA en fonction de son évaluation du comportement qui a donné lieu à la plainte et des antécédents de la personne enregistrée en la matière.

Nous avons constaté que ces cinq dernières années, les responsables des plaintes du COCVA ont acheminé 7 % des plaintes en vue de mesures d'application de la loi (voir la **figure 21**). Nous avons appris que le nombre de plaintes acheminées à des fins de mesures d'application de la loi pourrait être supérieur, mais que le processus à cet égard prend beaucoup de temps, ce qui complique l'acheminement supplémentaire de plaintes en raison de la charge de travail imposée actuellement aux responsables du traitement des plaintes.

Comme il en a été question à la **section 4.4.2**, après avoir examiné 100 dossiers de plaintes des consommateurs pour lesquels le COCVA n'avait pas su en arriver à un règlement par l'arbitrage, nous avons constaté que dans 50 de ces plaintes, le commerçant semblait avoir enfreint une ou plusieurs des dispositions des Lois. Néanmoins, nous avons constaté que dans 40, ou 80 %, de ces 50 plaintes, le dossier a été clos sans acheminement en vue d'une mesure d'application de la loi. Nous avons également constaté que 38 des 40 commerçants de véhicules automobiles avaient des antécédents similaires relativement à des plaintes de consommateurs. À titre d'exemple, dans une plainte, le commerçant a vendu au consommateur un véhicule présentant des problèmes importants qui n'avaient pas été divulgués et ont nécessité des

réparations qui ont coûté plus de 4 000 \$. Ce même commerçant avait des antécédents relativement à de nombreuses plaintes concernant l'état et la sécurité inadéquate des véhicules, et dans lesquelles le COCVA a joué le rôle d'arbitre. Faute d'un cadre et de critères en bonne et due forme pour acheminer les plaintes en vue de mesures d'application de la loi, le responsable du traitement des plaintes au COCVA a décidé de ne pas acheminer ladite plainte à cette fin.

RECOMMANDATION 11

Pour accroître la conformité des commerçants de véhicules automobiles aux exigences de la *Loi de 2002 sur le commerce des véhicules automobiles* et faire en sorte que les plaintes qui justifient des mesures d'application de la loi envers les commerçants de véhicules automobiles soient systématiquement acheminées aux échelons supérieurs en vue de mesures d'application de la loi, nous recommandons que le Conseil ontarien du commerce des véhicules automobiles (COCVA) :

- conçoive un cadre et des critères clairs et précis à utiliser pour déterminer le stade auquel la plainte visant un commerçant de véhicules automobiles doit être acheminée en vue de mesures d'application de la loi;
- donne aux membres du personnel responsable du traitement des plaintes une formation relative à la mise en application cohérente et juste du cadre et des critères aux plaintes que le COCVA reçoit et dans lesquelles il joue le rôle d'arbitre.

Figure 21 : Plaintes acheminées en vue de mesures d'application de la loi, 2016-2020

Source des données : le Conseil ontarien du commerce des véhicules automobiles

	2016	2017	2018	2019	2020	Total
N ^{bre} de plaintes acheminées en vue de mesures d'application de la loi	99	71	67	98	50	385
N ^{bre} de plaintes traitées	967	1 244	1 216	1 165	813	5 405
% de plaintes acheminées en vue de mesures d'application de la loi	10	6	6	8	6	7

RÉPONSE DU COCVA

Le COCVA souscrit à la recommandation du Bureau de la vérificatrice générale.

Au début de 2021, les gestionnaires de l'équipe du soutien aux consommateurs, chargée du traitement des plaintes, ont convenu qu'il s'agissait d'une faiblesse et ont commencé à se pencher sur la façon par laquelle les membres de l'équipe du soutien aux consommateurs acheminaient les dossiers à des fins d'examen administratif. Les gestionnaires collaborent avec les membres de l'équipe à la conception d'un cadre et de critères ayant trait à l'acheminement des dossiers en vue d'un examen approfondi. Il s'agit d'un processus constant qui compose en partie les objectifs de rendement annuels des gestionnaires et de l'équipe et dont l'achèvement est attendu d'ici les prochains mois.

Dans la mise au point de ce cadre, l'équipe du soutien aux consommateurs tiendra compte de critères tels que la nature de la plainte, les pièces justificatives ou autres éléments de fait à l'appui de la plainte, les contraventions éventuelles aux lois applicables, ainsi que les antécédents du commerce en matière de plaintes et d'application de la loi.

L'équipe du soutien aux consommateurs du COCVA s'investira directement dans la mise au point du cadre, ce qui lui permettra de bien saisir les attentes à son endroit lorsque viendra le temps de décider s'il y a lieu d'acheminer un dossier de plainte en vue d'un examen approfondi. Qui plus est, une fois le cadre achevé, l'équipe se réunira pour examiner le plan de mise en œuvre. Les gestionnaires fourniront aux membres de l'équipe des documents comme des directives relatives à l'acheminement des dossiers. Ils procéderont également à des examens internes afin que les critères et le cadre soient mis en application de façon opportune et cohérente.

4.4.4 Le COCVA n'a pas analysé si les ressources qu'il consacre aux plaintes formulées par les consommateurs suffisent à les régler

Nous avons relevé que le nombre de plaintes confiées aux responsables du traitement des plaintes du COCVA s'est accru de 20 % pour passer de 967 en 2016 à 1 165 en 2019. Pendant ce temps, le pourcentage de plaintes fermées sans être réglées a augmenté pour passer de 47 % en 2016 à 59 % en 2019. Les discussions avec les responsables du traitement des plaintes ont permis de constater que le temps requis pour régler les plaintes avait augmenté au cours de la dernière décennie, en partie à cause de la complexité accrue des plaintes. Nous avons appris qu'en 2008, le nombre d'activités menées par un responsable du traitement des plaintes en lien avec le rôle de médiateur dans le cadre d'une plainte s'établissait en moyenne à 11, parmi lesquelles il y avait les appels téléphoniques, les courriels, la collecte d'éléments de fait et la préparation de lettres. Le nombre d'activités en moyenne a bondi ensuite pour se situer à 45 en 2020. On a consacré plus de temps à produire des rapports, comme les rapports de transfert de propriété du ministère des Transports et les rapports sur les antécédents des véhicules, et à recueillir des éléments de fait en nombre accru auprès des parties en cause. De plus, comme il est indiqué à la **section 4.4.3**, selon les responsables du traitement des plaintes avec qui nous nous sommes entretenus, les exigences de la charge de travail quant à leur rôle d'arbitre ont pour effet de restreindre le nombre de plaintes qu'ils sont en mesure d'acheminer aux échelons supérieurs en vue de la prise de mesures d'application de la loi.

Malgré de telles incertitudes, nous avons relevé que le COCVA n'a pas évalué la charge de travail liée au traitement des plaintes afin de déterminer si les responsables du traitement des plaintes disposent de ressources suffisantes pour s'acquitter de toutes leurs responsabilités et régler les plaintes de façon performante.

RECOMMANDATION 12

Pour que les plaintes des consommateurs fassent l'objet d'un arbitrage performant et que les plaintes qui justifient des mesures d'application de la loi envers les commerçants de véhicules automobiles soient acheminées aux échelons supérieurs en vue de l'application de la loi, nous recommandons que le Conseil ontarien du commerce des véhicules automobiles (COCVA) :

- procède à une étude de la charge de travail de son personnel responsable du traitement des plaintes;
- se serve des résultats de cette étude afin que l'équipe du soutien aux consommateurs du COCVA soit suffisamment dotée.

RÉPONSE DU COCVA

Le COCVA souscrit à la recommandation du Bureau de la vérificatrice générale.

L'équipe du soutien aux consommateurs du COCVA, laquelle est responsable du traitement des plaintes, examinera la charge de travail actuelle de tous ses membres. À l'heure actuelle, il n'y a pas de gestionnaire au service de traitement des plaintes; le COCVA envisagera d'en nommer un pour accroître la pertinence, la performance et la responsabilisation. On s'attend à ce que d'autres membres du personnel de première ligne soient requis. L'examen de la charge de travail portera sur le travail effectué par les différents membres de l'équipe ainsi que la complexité accrue du travail, ce qui permettra de déterminer le nombre de membres du personnel dont on pourra avoir besoin pour appuyer le travail de l'équipe du soutien aux consommateurs en vue de mettre en œuvre les recommandations du Bureau de la vérificatrice générale.

4.5 Fonds d'indemnisation

4.5.1 Le Fonds d'indemnisation ne permet pas de protéger systématiquement les consommateurs dans tous les cas où les commerçants enregistrés de véhicules automobiles ont enfreint la loi.

Nous avons constaté que le Fonds d'indemnisation protège les consommateurs seulement en certaines circonstances et ne permet pas d'indemniser systématiquement l'acheteur de véhicule qui subit une perte financière après l'achat d'un véhicule automobile, même si le commerçant enregistré de véhicules automobiles auprès duquel il a acheté le véhicule a enfreint une ou plusieurs dispositions de la *Loi de 2002 sur le commerce des véhicules automobiles*.

Nous avons relevé que pour avoir droit au Fonds d'indemnisation, le consommateur qui subit des pertes financières doit satisfaire à l'un des 11 critères particuliers qui sont énoncés dans la *Loi de 2002 sur le commerce des véhicules automobiles* (voir la **section 2.8, figure 16**).

Pendant, selon ce que nous avons constaté, les critères énoncés dans la *Loi de 2002 sur le commerce des véhicules automobiles* ne tiennent pas compte de toutes les infractions éventuelles aux Lois lors de l'achat d'un véhicule, ce qui risque de porter préjudice au consommateur. De plus, nous avons relevé que le Conseil d'administration qui gère le Fonds et prend les décisions relatives aux réclamations ne peut à sa discrétion rembourser les réclamations qui ne sont pas en phase avec les critères particuliers énoncés dans la *Loi de 2002 sur le commerce des véhicules automobiles*. Le COCVA recommande donc souvent aux consommateurs ayant subi des pertes et qui ne satisfont pas aux critères particuliers du Fonds de chercher à obtenir une indemnisation par le truchement des tribunaux provinciaux.

La **figure 22** présente des exemples de situations où des commerçants de véhicules automobiles ont enfreint des dispositions des Lois mais qui ne cadrent pas avec les critères d'admissibilité au Fonds d'indemnisation.

Figure 22 : Exemples d'infractions que le Fonds d'indemnisation ne couvre pas

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

Infraction	Description
Le commerçant exige un prix supérieur à celui annoncé	En vertu de la <i>Loi de 2002 sur le commerce des véhicules automobiles (ci-après la « Loi »)</i> en vigueur, les commerçants de véhicules automobiles ne peuvent exiger un prix supérieur à celui annoncé relativement aux véhicules neufs et d'occasion. Le prix annoncé doit englober tous les frais que le commerçant entend percevoir, à l'exception des droits d'immatriculation et de la TVH. Toutefois, si le consommateur paie plus que le prix annoncé par le commerçant, il ne peut présenter au Fonds d'indemnisation une demande de remboursement de la différence entre les deux prix. À titre d'exemple, en 2019, le COCVA a reçu la plainte d'un consommateur à propos d'un commerçant qui aurait exigé un prix de 610 \$ supérieur à celui annoncé de 27 990 \$ pour la vente d'un véhicule particulier de 2015. Après avoir enquêté sur la plainte, le COCVA a envoyé une lettre d'avertissement au commerçant de véhicules automobiles. Toutefois, le consommateur n'était pas admissible au Fonds d'indemnisation pour autant.
Le commerçant omet de divulguer que le véhicule a été radié par une compagnie d'assurance	En vertu de la Loi, les commerçants de véhicules automobiles sont tenus de divulguer si le véhicule qu'ils vendent a déjà été radié ou non par une compagnie d'assurance. Bien que les commerçants soient légalement tenus de divulguer ces renseignements, s'ils ne le font pas, les consommateurs n'ont pas le droit de présenter une réclamation au Fonds d'indemnisation pour autant.
Le commerçant omet de divulguer un accident important	Si le commerçant de véhicules automobiles ne divulgue pas un accident, le consommateur n'obtient pas d'emblée le droit de présenter une réclamation au Fonds d'indemnisation. Le consommateur est autorisé à présenter une telle demande au Fonds d'indemnisation seulement si le COCVA a révoqué l'enregistrement dudit commerçant ou si le consommateur a d'abord obtenu devant un tribunal un jugement relativement à la perte subie contre le commerçant de véhicules automobiles. À titre d'exemple, en décembre 2019, un consommateur a été indemnisé relativement à une plainte déposée en août 2017 parce que cette plainte a donné droit à une indemnisation seulement après la révocation de l'enregistrement du commerçant pour des motifs liés à l'incident. Peu de temps après avoir reçu la plainte, le COCVA a obtenu la preuve que le concessionnaire avait omis de divulguer d'importants dommages au véhicule à la suite d'un accident, mais il ne pouvait indemniser le consommateur qu'en décembre 2019. Le véhicule a été vendu 5 650 \$, mais les dommages causés par l'accident ont coûté au total 7 923 \$.
Le commerçant omet de rembourser les soldes des prêts en cours relativement à un véhicule d'échange	Il arrive fréquemment que les consommateurs remettent leur véhicule en échange au commerçant de véhicules automobiles lorsqu'ils se procurent chez lui un véhicule neuf. Souvent, le véhicule échangé comporte un solde de prêt. Habituellement, les commerçants de véhicules automobiles acceptent de rembourser le solde impayé du prêt sur le véhicule échangé et d'inclure ce paiement dans le montant du prêt relatif au véhicule neuf. Nous avons toutefois constaté que lorsque les commerçants de véhicules automobiles omettent de rembourser les soldes impayés des prêts sur les véhicules échangés, les paiements à ce chapitre demeurent inscrits dans l'historique de crédit des consommateurs et ces derniers en sont responsables. Dans ce cas-ci, le consommateur n'a pas le droit de présenter au Fonds d'indemnisation une demande de recouvrement des montants impayés par le commerçant de véhicules automobiles en ce qui touche le solde impayé du prêt sur un véhicule. C'est donc dire que le consommateur doit alors souvent se résigner à effectuer des paiements, d'une part, en lien avec le véhicule neuf et, d'autre part, avec celui qui est échangé et dont il n'est plus propriétaire. Le consommateur peut présenter une demande au titre du Fonds d'indemnisation seulement si le COCVA révoque l'enregistrement du commerçant de véhicules automobiles parce qu'il n'a pas effectué le paiement du prêt ou s'il obtient une ordonnance du tribunal selon laquelle il est admissible à une indemnisation. Dans un cas comme dans l'autre, le consommateur aurait à patienter des mois avant que son problème soit réglé.
Le commerçant omet de divulguer la nécessité d'apporter au véhicule des réparations importantes	En vertu de la Loi, le commerçant de véhicules automobiles est tenu de divulguer au stade de la vente s'il faut réparer l'une des composantes clés du véhicule, comme le moteur, la boîte de vitesses, le système électrique ou le circuit d'alimentation en carburant. Si le concessionnaire de véhicules automobiles ne le divulgue pas et que l'on constate par la suite qu'il savait que des réparations étaient requises, le consommateur n'a aucun recours au titre du Fonds d'indemnisation. Voilà un point d'une importance fondamentale au stade de l'achat des véhicules d'occasion, car peu d'entre eux sont couverts par la garantie du fabricant. Dès que le véhicule sort du commerce, le commerçant de véhicules automobiles n'est pas responsable des frais de réparation.

RECOMMANDATION 13

Pour protéger les consommateurs qui achètent un véhicule automobile d'un commerçant enregistré de véhicules automobiles qui ne satisfait pas à toutes ses obligations en vertu de la *Loi de 2002 sur le commerce des véhicules automobiles* ou des articles pertinents de la *Loi de 2002 sur la protection du consommateur*, nous recommandons que le Conseil ontarien du commerce des véhicules automobiles de l'Ontario (COCVA), en collaboration avec le Conseil d'administration du Fonds d'indemnisation :

- se penche sur les plaintes des consommateurs qui n'étaient pas admissibles à une réclamation au titre du Fonds d'indemnisation en vue de concevoir d'autres critères d'admissibilité;
- propose au ministère des Services gouvernementaux et des Services aux consommateurs d'inclure dans la *Loi de 2002 sur le commerce des véhicules automobiles* d'autres critères d'admissibilité à l'indemnisation et de permettre au Conseil d'administration du Fonds d'indemnisation de recourir à son pouvoir discrétionnaire pour indemniser les consommateurs dont les réclamations se rapportent à une infraction aux Lois qui ne cadre pas avec un critère d'admissibilité particulier.

RÉPONSE DU COCVA

Le COCVA souscrit à la recommandation du Bureau de la vérificatrice générale. Il se penchera sur les plaintes des consommateurs jugées inadmissibles à l'indemnisation et déterminera, de concert avec le Conseil d'administration du Fonds d'indemnisation, si d'autres critères d'admissibilité sont requis. Par la suite, le COCVA, de concert avec le ministère des Services gouvernementaux et des Services aux consommateurs, analysera d'autres critères d'admissibilité à l'indemnisation, notamment une disposition discrétionnaire pour garantir une admissibilité exhaustive.

RÉPONSE DU MINISTÈRE

Le ministère des Services gouvernementaux et des Services aux consommateurs (ci-après le « Ministère ») collaborera avec le Conseil ontarien du commerce des véhicules automobiles (COCVA) à la conception de possibilités relatives à l'élargissement de l'admissibilité aux termes du Fonds d'indemnisation des commerçants de véhicules automobiles (ci-après le « Fonds »).

Cette recommandation exigerait la mise au point de propositions réglementaires potentielles à examiner par le gouvernement, ce qui ferait intervenir des consultations auprès de la population et du secteur des véhicules automobiles afin d'analyser les effets.

Le Ministère concevra des propositions à examiner par le gouvernement et qui s'appuieront sur les recommandations du Bureau de la vérificatrice générale. Si le gouvernement décidait de procéder à cette recommandation, des modifications seraient apportées en conséquence.

4.5.2 Les consommateurs qui achètent des véhicules de commerçants illégaux ne sont pas protégés par le Fonds d'indemnisation.

Bien que la responsabilité réglementaire du COCVA consiste notamment à enquêter sur les commerçants non enregistrés de véhicules automobiles qui exercent leurs activités illégalement et à porter des accusations contre eux, les consommateurs qui achètent un véhicule de ces commerçants illégaux et subissent une perte financière n'ont pas le droit, en vertu de la *Loi de 2002 sur le commerce des véhicules automobiles* et de ses règlements, de présenter une demande au Fonds d'indemnisation. Les commerçants illégaux se font souvent passer pour des vendeurs privés. Dans certains cas, ils vendent des véhicules qui peuvent être volés, endommagés, reconstruits, dont le compteur kilométrique a été trafiqué ou qui font l'objet de droits de rétention.

Nous avons également constaté que le COCVA a beau confirmer après enquête que le

commerçant illégal a trompé en toute connaissance de cause des consommateurs, ces derniers n'ont néanmoins pas droit à une indemnisation. À titre d'exemple, en 2017, un consommateur a présenté une demande de réclamation d'environ 1 500 \$ au Fonds d'indemnisation relativement à la réparation d'un coussin gonflable défectueux dans un véhicule qu'il avait acheté d'un commerçant de véhicules automobiles, sans savoir que ce dernier n'était pas enregistré auprès du COCVA. Le Conseil d'administration du Fonds d'indemnisation a rejeté cette demande même si l'enquête menée par le COCVA même a permis de confirmer que la personne ayant vendu le véhicule avait des antécédents de vente illégale de nombreux véhicules, y compris des véhicules dépourvus de coussins gonflables. De fait, le COCVA a réussi ensuite à faire condamner ce commerçant illégal sur la base de 36 chefs d'accusation de vente illégale de véhicules, lesquels étaient souvent dépourvus de coussins gonflables. Les tribunaux ontariens ont également imposé au commerçant en question une amende de 40 000 \$ et une peine de probation de deux ans. Néanmoins, les consommateurs touchés n'avaient pas le droit de présenter une demande de réclamation au titre du Fonds d'indemnisation.

À titre de comparaison, la Tarion, organisme d'application chargé de voir à ce que les constructeurs de logements respectent leurs garanties relatives aux logements neufs, indemnise les acheteurs de nouveaux logements lorsque les constructeurs manquent à leurs engagements obligatoires au titre de la garantie, même s'il s'agit d'un constructeur illégal. En Ontario, il est illégal de construire et de vendre un logement sans posséder le permis délivré par l'Office de réglementation de la construction de logements (ORCL) et avoir enregistré le logement auprès de celle-ci.

RECOMMANDATION 14

Pour protéger les consommateurs qui achètent un véhicule automobile d'un commerçant illégal de véhicules automobiles, nous recommandons

que le Conseil ontarien du commerce des véhicules automobiles de l'Ontario (COCVA) collabore avec le Conseil d'administration du Fonds d'indemnisation et le ministère des Services gouvernementaux et des Services aux consommateurs afin que ces consommateurs puissent présenter une demande au Fonds d'indemnisation dans les cas où l'enquête du COCVA confirme que le commerçant illégal a trompé en toute connaissance de cause les consommateurs.

RÉPONSE DU COCVA

Le COCVA souscrit à cette recommandation du Bureau de la vérificatrice générale. Il collaborera avec le Conseil d'administration du Fonds d'indemnisation et le ministère des Services gouvernementaux et des Services aux consommateurs à la prise en compte et à l'examen des retombées de ce changement sur le fonctionnement du Fonds d'indemnisation, le COCVA, les personnes enregistrées et les consommateurs en Ontario. Au fur et à mesure que des modifications législatives et réglementaires s'imposent, le COCVA appuiera le ministère des Services gouvernementaux et des Services aux consommateurs pendant la conception de possibilités à soumettre à l'examen du gouvernement.

RÉPONSE DU MINISTÈRE

Le ministère des Services gouvernementaux et des Services aux consommateurs (ci-après le « Ministère ») collaborera avec le Conseil ontarien du commerce des véhicules automobiles (COCVA) à la conception de possibilités relatives à l'élargissement de l'admissibilité aux termes du Fonds d'indemnisation des commerçants de véhicules automobiles (ci-après le « Fonds »).

Cette recommandation exigerait la mise au point de propositions législatives et réglementaires potentielles à examiner par le gouvernement, ce qui ferait intervenir des consultations auprès

de la population et du secteur des véhicules automobiles, y compris les personnes enregistrées actuellement, afin d'analyser les effets.

Le Ministère concevra des propositions à examiner par le gouvernement et qui s'appuieront sur les recommandations du Bureau de la vérificatrice générale. Si le gouvernement décidait de procéder à cette recommandation, des modifications seraient apportées en conséquence.

4.6 Conscientisation et protection des consommateurs

4.6.1 Plus de 70 % de la population ontarienne sondée ignorait l'existence du COCVA et le rôle qu'il joue.

Le COCVA a beau avoir accru de plus de 60 % ses dépenses annuelles quant à la conscientisation des consommateurs ces cinq dernières années, une grande partie de la population ontarienne qu'il a sondée dit ignorer l'existence du COCVA ou le rôle que celui-ci joue dans la réglementation des commerçants et vendeurs de véhicules automobiles ainsi que la protection des consommateurs en Ontario.

C'est en 2015 que le COCVA a décidé d'accroître ses dépenses relatives à la conscientisation des consommateurs afin d'éclairer la population ontarienne sur le rôle qu'il assume, les mesures de protection dont bénéficient les consommateurs, comme la publicité des prix forfaitaires, et celles dont ils ne bénéficient pas, comme l'absence d'un délai de réflexion en lien avec l'achat d'un véhicule. Depuis ce temps, le COCVA a haussé de plus de 60 % ses dépenses annuelles, lesquelles sont passées de plus de 1,2 million de dollars en 2015 à près de 2 millions de dollars en 2019. Toutefois, il ressort des sondages menés depuis 2015 par le COCVA auprès des consommateurs (qui font l'objet d'une répartition égale entre ceux qui ont récemment acheté un véhicule et les autres) que la conscientisation de ces derniers demeure difficile. À titre d'exemple, en ce qui touche les sondages menés de 2016 à 2020 :

- 73 % de la population ontarienne sondée ignorait l'existence du COCVA et les mesures de protection qu'il propose aux acheteurs de véhicules;
- 85 % de la population ontarienne sondée ignorait qu'il n'y avait pas de délai de réflexion en lien avec l'achat d'un véhicule;
- 60 % de la population ontarienne sondée ignorait que les commerçants de véhicules automobiles ne doivent pas vendre un véhicule à un prix supérieur à celui annoncé.

Nous avons constaté que les dépenses du COCVA liées à la conscientisation des consommateurs se rapportent essentiellement aux risques que présentent les commerçants illégaux de véhicules automobiles et aux lois sur la publicité des prix forfaitaires. Il n'y a presque pas eu de campagnes ciblées concernant l'absence d'un délai de réflexion en lien avec l'achat d'un véhicule et la conscientisation des consommateurs aux mesures de protection dont ils bénéficient, comme le Fonds d'indemnisation et le service du traitement des plaintes du COCVA. De plus, le COCVA n'a pas fait grand-chose pour joindre les acheteurs potentiels qui visitent des commerces de véhicules automobiles et sont donc plus susceptibles d'avoir besoin des services du COCVA et d'y recourir. Les données sur les plaintes du COCVA montrent que seulement 14 % des consommateurs qui ont joint l'équipe du soutien aux consommateurs du COCVA avaient entendu parler du COCVA par l'intermédiaire de leur commerçant automobile.

À titre de comparaison, la Tarion Warranty Corporation (ci-après la « Tarion »), organisme d'application délégué qui protège les garanties des constructeurs sur les logements nouvellement construits, s'adresse directement aux acheteurs en exigeant des constructeurs titulaires d'un permis qu'ils fournissent aux acheteurs une trousse d'information décrivant les obligations du constructeur au titre de la garantie et les services que la Tarion propose aux acheteurs si le constructeur n'honore pas sa garantie au stade de la signature de la convention d'achat-vente. La Tarion demande aux propriétaires s'ils ont reçu la trousse d'information de leur constructeur lorsqu'ils s'enregistrent en ligne auprès d'elle.

RECOMMANDATION 15

Pour que les acheteurs éventuels de véhicules automobiles soient conscients du rôle que joue le Conseil ontarien du commerce des véhicules automobiles (COCVA) et des services qu'il propose pour protéger les consommateurs, nous recommandons que le COCVA, de concert avec le ministère des Services gouvernementaux et des Services aux consommateurs :

- conçoive une trousse d'information destinée aux acheteurs de véhicules, dans laquelle sont décrits le rôle joué par le COCVA et les mesures de protection proposées aux consommateurs, et qui peut être distribuée aux commerçants de véhicules automobiles;
- exige des commerçants de véhicules automobiles qu'ils fournissent aux acheteurs de véhicules la trousse d'information au stade de l'achat du véhicule;
- mette au point et instaure un plan de marketing visant à conscientiser les consommateurs aux dispositions qui les protègent en vertu de la *Loi de 2002 sur le commerce des véhicules automobiles* et de la *Loi de 2002 sur la protection des consommateurs*, au rôle joué par le COCVA et aux services publics qu'il propose, et en suive l'évolution réussie.

RÉPONSE DU COCVA

Le COCVA accepte cette recommandation et collaborera avec le ministère des Services gouvernementaux et des Services aux consommateurs afin de proposer des modifications réglementaires à soumettre à l'examen du gouvernement en vue d'exiger que les consommateurs reçoivent une trousse d'information des commerçants de véhicules automobiles.

De concert avec son agence de marketing en sous-traitance, le COCVA a lancé en septembre 2021 une nouvelle campagne qui s'appuie sur une stratégie renouvelée et ciblée

en vue de mobiliser les consommateurs présents dans les nouveaux médias. De plus, depuis juillet 2021, le COCVA en est à concevoir un plan de marketing complémentaire à ses campagnes annuelles de conscientisation des consommateurs. On y trouve de nouvelles stratégies permettant d'orienter les initiatives des membres du personnel du COCVA en matière de conscientisation aux droits liés à l'achat d'un véhicule, lesquels demeurent globalement méconnus, ainsi qu'au rôle joué par le COCVA et aux services qu'il propose au public. Le plan de marketing prêtera notamment attention aux risques élevés décelés à l'endroit des consommateurs et aux domaines où le défaut de conformité des commerçants est prononcé. On y trouvera également des indicateurs de rendement clés permettant de discerner nos progrès vers l'atteinte de nos objectifs de marketing et d'en déterminer la tendance.

RÉPONSE DU MINISTÈRE

Le ministère des Services gouvernementaux et des Services aux consommateurs (ci-après le « Ministère ») convient de l'importance de la conscientisation des consommateurs et du fait que les acheteurs potentiels de véhicules automobiles gagneraient à en savoir plus au sujet du Conseil ontarien du commerce des véhicules automobiles (COCVA) et des mesures de protection qui leur sont destinées aux termes de la *Loi de 2002 sur le commerce des véhicules automobiles*. Le Ministère collaborera avec le COCVA à la création d'une trousse d'information à l'intention des acheteurs de véhicules automobiles.

Il mettra au point des possibilités afin d'exiger des commerçants qu'ils présentent la trousse d'information aux consommateurs. Cette recommandation exigerait la mise au point de propositions législatives ou réglementaires potentielles à examiner par le gouvernement, ce qui ferait intervenir des consultations auprès de la

population et du secteur des véhicules automobiles afin d'analyser les effets. Si le gouvernement décidait de procéder à cette recommandation, des modifications seraient apportées en conséquence.

4.6.2 La plupart des consommateurs ignorent qu'ils n'ont pas de délai de réflexion lorsqu'ils achètent ou louent un véhicule en Ontario

En Ontario, les consommateurs ne disposent pas d'un délai de réflexion lorsqu'ils louent ou achètent un véhicule d'un commerçant de véhicules automobiles. Le délai de réflexion consiste en une période consécutive à l'achat ou à la location pendant laquelle l'acheteur peut annuler le contrat, pour quelque motif que ce soit, et recevoir un remboursement.

L'achat et la location de véhicules constituent souvent des engagements financiers considérables aux yeux des consommateurs. S'ils ne disposent pas d'un délai de réflexion, les consommateurs risquent de conclure un engagement financier au-delà de leurs moyens ou qu'ils saisissent peut-être mal. À l'opposé, en vertu de la *Loi de 1998 sur les condominiums*, les acheteurs de copropriétés bénéficient d'un délai de réflexion de 10 jours durant lequel ils peuvent annuler leur convention d'achat et de vente. En Ontario, le contrat d'achat ou de location du véhicule devient définitif une fois signé et ne peut être annulé au gré des consommateurs sans que ceux-ci subissent des conséquences financières. Les consommateurs sont seulement autorisés à annuler un contrat d'achat de véhicule sans subir de sanctions pécuniaires si le commerçant de véhicules automobiles fait une fausse déclaration à propos du véhicule au stade de la vente.

Les fausses déclarations peuvent consister en une déclaration inexacte du relevé du compteur kilométrique, de la marque, du modèle, de l'année et de l'utilisation antérieure du véhicule. Nous avons constaté que même dans les cas où le commerçant de véhicules automobiles fait une fausse déclaration au stade de la vente, les consommateurs ne disposent que de 90 jours à partir de la date de prise de possession

du véhicule automobile pour annuler le contrat. Les consommateurs qui trouvent des attestations de fausses déclarations dans les 90 jours suivant la date de livraison du véhicule ne disposent d'aucun recours en vertu de la *Loi de 2002 sur le commerce des véhicules automobiles*. Les consommateurs peuvent bénéficier d'autres recours en vertu de la *Loi de 2002 sur la protection du consommateur* si le commerçant de véhicules automobiles fait une fausse déclaration à propos du véhicule. Dans les cas où le commerçant de véhicules automobiles fait une déclaration fausse, trompeuse ou mensongère au stade de la vente, les consommateurs ne disposent que d'un an à partir de la date de passation du contrat pour annuler celui-ci.

Selon le sondage que le COCVA a mené en 2020 auprès des consommateurs, 89 % de ceux qui avaient récemment acheté ou loué un véhicule ignoraient qu'il n'y avait pas en Ontario de délai de réflexion. De plus, nous avons constaté que près de 1 000, ou 18 %, des quelque 5 400 plaintes arbitrées par le COCVA ces cinq dernières années (2016-2020) se rapportaient à des litiges entre les consommateurs et les commerçants de véhicules automobiles relativement à des annulations de contrats. Notre examen des plaintes (dont la description figure à la **section 4.4.1**) englobait plusieurs de ces cas. Dans un cas, nous avons constaté que le consommateur avait téléphoné au commerçant dans l'heure suivant son départ du commerce pour annuler son contrat de location à cause de l'annulation d'une offre d'emploi causée par le prolongement des mesures de lutte contre la COVID-19. Or, le commerçant a refusé d'annuler le contrat et de lui remettre le dépôt de 1 500 \$.

Dans notre examen des pratiques en vigueur ailleurs au Canada, nous avons constaté qu'au Québec, les consommateurs qui financent ou louent un véhicule disposent d'un délai de réflexion de deux jours pendant lequel ils peuvent annuler le financement ou la location du véhicule pour ensuite obtenir un remboursement. De même, en Colombie-Britannique, les consommateurs qui ont loué un véhicule ont droit à un délai de réflexion

d'une journée pendant lequel ils peuvent annuler la location et obtenir le remboursement des frais payés.

Nous avons relevé qu'en décembre 2018, le COCVA a recommandé au Ministère de réviser les règlements pris en vertu de la *Loi de 2002 sur le commerce des véhicules automobiles* afin d'accorder un délai de réflexion aux consommateurs qui ont acheté un véhicule en ligne. À ce jour, aucune modification réglementaire n'a été apportée pour instaurer un tel délai de réflexion.

RECOMMANDATION 16

Afin que les consommateurs de l'Ontario disposent d'un délai raisonnable pour réfléchir à l'achat ou à la location de leur véhicule et qu'ils puissent annuler leur entente de transaction sans subir de sanction pécuniaire, nous recommandons que le ministère des Services gouvernementaux et des Services aux consommateurs apporte des modifications réglementaires afin d'instaurer un délai de réflexion dans le cadre des transactions de véhicules en Ontario, en faisant allusion aux pratiques exemplaires de protection des consommateurs exercées ailleurs au Canada.

RÉPONSE DU COCVA

Le COCVA souscrit à la recommandation du Bureau de la vérificatrice générale. Il consent à collaborer avec le ministère des Services gouvernementaux et des Services aux consommateurs, si nécessaire, à la création de possibilités à soumettre à l'examen du gouvernement quant à la mise en place d'un délai de réflexion dans le cadre des transactions de véhicules entre consommateurs et commerçants en Ontario.

RÉPONSE DU MINISTÈRE

Le ministère des Services gouvernementaux et des Services aux consommateurs (ci-après le « Ministère ») étudiera les pratiques exemplaires en vigueur dans d'autres

administrations et concevra des possibilités à soumettre à l'examen du gouvernement. Cette recommandation exigerait la mise au point de propositions législatives ou réglementaires, ce qui ferait intervenir des consultations auprès de la population et du secteur des véhicules automobiles afin d'analyser les effets.

Le Ministère concevra des propositions à examiner par le gouvernement et qui s'appuieront sur les recommandations du Bureau de la vérificatrice générale. Si le gouvernement décidait de procéder à cette recommandation, des modifications seraient apportées en conséquence.

4.6.3 Les consommateurs risquent de ne pas obtenir le taux d'intérêt le plus bas lorsque les modalités de financement sont établies par les commerçants

La majorité des consommateurs qui achètent un véhicule contractent un emprunt pour effectuer l'achat, et les modalités de financement sont presque toujours établies par le commerçant auprès duquel le véhicule est acheté.

Lorsque les consommateurs ont besoin de financement pour acheter un véhicule, les commerçants de véhicules automobiles peuvent soumettre leur demande de prêt à plusieurs institutions financières à la fois pour ensuite recevoir plusieurs offres à la fois assorties de divers taux d'intérêt. L'institution financière prêteuse verse des honoraires aux commerçants de véhicules automobiles qui mettent au point les modalités de financement. Toutefois, les commerçants de véhicules automobiles ne sont pas tenus de montrer aux consommateurs toutes les offres de financement qu'ils reçoivent des prêteurs.

Nous avons constaté que la loi en vigueur en Ontario autorise les commerçants de véhicules automobiles à fixer les modalités de financement des véhicules en fonction d'un taux d'intérêt pouvant s'élever jusqu'à 60 % par année. Nous avons également relevé que le taux d'intérêt peut varier d'un

commerce à l'autre. Il se peut que certains commerces fassent affaire avec une seule institution financière ou des institutions financières en nombre restreint, de sorte qu'ils ont accès seulement aux taux d'intérêt qu'elles proposent.

Selon ce que nous avons constaté, le COCVA n'a que peu contribué à conscientiser les consommateurs au fait que les commerçants de véhicules automobiles ne fixent pas forcément avec le prêteur des modalités de financement au taux d'intérêt le plus bas et qu'il incombe aux consommateurs de comparer les taux pour trouver le plus bas.

RECOMMANDATION 17

Pour que les consommateurs puissent davantage bénéficier d'un taux d'intérêt concurrentiel en fonction de leur cote de crédit, nous recommandons que le Conseil ontarien du commerce des véhicules automobiles (COCVA) :

- prenne des mesures pour intensifier la conscientisation du public et des consommateurs aux responsabilités des commerçants et aux risques encourus par les consommateurs relativement aux taux d'intérêt;
- ajoute une étape à ses inspections de conformité pour confirmer si les commerçants de véhicules automobiles divulguent ou non au consommateur toutes les offres de financement reçues;
- propose au ministère des Services gouvernementaux et des Services aux consommateurs des modifications réglementaires aux termes desquelles les commerçants de véhicules automobiles seraient tenus de divulguer aux consommateurs toutes les possibilités de financement qu'ils ont reçues comme suites données à leur demande de crédit.

RÉPONSE DU COCVA

Le COCVA souscrit à la recommandation du Bureau de la vérificatrice générale et veillera à ce que ce point soit constamment intégré

au plan de marketing annuel afin d'accroître la conscientisation aux responsabilités des commerçants et aux risques encourus par les consommateurs relativement aux taux d'intérêt. Le plan de marketing comportera des indicateurs de rendement clés permettant de discerner nos progrès vers l'atteinte des objectifs de marketing et d'en déterminer la tendance.

Le COCVA préparera une présentation à propos des modifications réglementaires proposées pour fins d'examen par le ministère des Services gouvernementaux et des Services aux consommateurs, aux termes desquelles les commerçants seront tenus de divulguer aux consommateurs toutes les possibilités de financement qu'ils ont reçues des prêteurs à l'intention des consommateurs.

Dans l'éventualité où les modifications réglementaires instaurées exigeraient des commerçants qu'ils divulguent aux consommateurs toutes les possibilités de financement, le COCVA ajouterait une nouvelle étape à son processus d'inspection pour confirmer la divulgation par les commerçants de toutes les offres de financement. De plus, l'équipe du soutien aux commerçants collaborerait avec l'équipe des communications à la conscientisation accrue des consommateurs en ce qui touche le financement à l'achat d'un véhicule.

RÉPONSE DU MINISTÈRE

Le ministère des Services gouvernementaux et des Services aux consommateurs (ci-après le « Ministère ») convient du fait que les acheteurs ou locataires de véhicules automobiles gagneraient à en savoir plus sur les possibilités de financement offertes. Le Ministère collaborera avec le Conseil ontarien du commerce des véhicules automobiles (COCVA) à la mise au point de possibilités pour exiger des commerçants de véhicules automobiles qu'ils divulguent aux consommateurs toutes les possibilités de financement qu'ils ont reçues comme suites données à leur demande de crédit.

Cette recommandation exigerait la mise au point de propositions réglementaires potentielles à examiner par le gouvernement, ce qui ferait intervenir des consultations auprès de la population et du secteur des véhicules automobiles afin d'analyser les effets.

Le Ministère concevra des propositions à examiner par le gouvernement et qui s'appuieront sur les recommandations du Bureau de la vérificatrice générale. Si le gouvernement décidait de procéder à cette recommandation, des modifications seraient apportées en conséquence.

4.6.4 Plus de 10 ans après la modification de la loi, la conscientisation des consommateurs à la publicité à prix forfaitaire et la conformité des commerçants de véhicules automobiles à celle-ci demeurent faibles.

Nous avons constaté que certains commerçants de véhicules automobiles continuent de vendre leurs véhicules aux consommateurs à un prix supérieur à celui annoncé, bien que la *Loi de 2002 sur le commerce des véhicules automobiles* ait été modifiée il y a plus de 10 ans pour empêcher de telles pratiques. Nous avons également constaté que la conscientisation des consommateurs à l'exigence de publicité à prix forfaitaire demeure faible, ce qui a peut-être pour effet d'exacerber le défaut de conformité des commerçants de véhicules automobiles à cet égard.

Selon ce que nous avons relevé, dans le cadre du programme des clients mystères du COCVA (dont la description figure à la **section 2.5.1**), 41 % des commerces de véhicules automobiles visités en 2020, à savoir 25 commerces sur 61, n'avaient pas respecté l'exigence relative à la publicité à prix forfaitaire et ont tenté de vendre leurs véhicules à un prix supérieur à celui annoncé aux membres du personnel du COCVA qui se sont fait passer pour des consommateurs. Il y a eu notamment un cas dans lequel le commerçant a tenté d'imposer des frais administratifs de 505 \$ en sus du prix de vente annoncé de 12 500 \$ relativement à un véhicule d'occasion.

Aux termes des modifications apportées à la *Loi de 2002 sur le commerce des véhicules automobiles* et qui sont entrées en vigueur en 2010, le prix annoncé des véhicules neufs et d'occasion doit englober tous les frais que le commerçant entend percevoir, à l'exception de la TVH et des droits d'immatriculation (les frais engagés pour l'enregistrement du véhicule et l'obtention de la plaque d'immatriculation auprès du ministère des Transports). Conformément à la *Loi de 2002 sur le commerce des véhicules automobiles*, on ne doit jamais exiger du consommateur un prix supérieur à celui annoncé par le commerçant. La **figure 23** présente un récapitulatif des coûts types à intégrer au prix annoncé du véhicule aux termes de la loi en Ontario.

Il ressort du sondage mené en 2020 par le COCVA auprès de 2 000 consommateurs en Ontario que 76 % d'entre eux n'avaient jamais entendu parler de l'exigence relative à la publicité à prix forfaitaire ou qu'ils en avaient entendu parler sans pour autant comprendre de quoi elle retournait.

RECOMMANDATION 18

Pour que les commerçants de véhicules automobiles observent les exigences de la *Loi de 2002 sur le commerce des véhicules automobiles* en vue d'intégrer tous les frais au prix annoncé

Figure 23 : Exemples de coûts à inclure dans le prix annoncé du véhicule en vertu de la loi

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

- ✓ Coûts de transport
- ✓ Coûts d'inspection avant la livraison
- ✓ Frais d'administration
- ✓ Frais du COCVA
- ✓ Prélèvements gouvernementaux (p. ex., taxe aérienne)
- ✓ Coûts des essais de sécurité
- ✓ Produits et services préinstallés sur un véhicule (p. ex., produits antivol ou de sécurité, protection des pneus, gonflement à l'azote)

d'un véhicule, nous recommandons que le Conseil ontarien du commerce des véhicules automobiles :

- prenne des mesures progressives d'application de la loi envers les commerçants de véhicules automobiles qui ne se conforment pas à cette exigence;
- intensifie ses initiatives de conscientisation des consommateurs à l'exigence de publicité des prix forfaitaires en Ontario.

RÉPONSE DU COCVA

Le COCVA souscrit à la recommandation du Bureau de la vérificatrice générale et appuie la nécessité de recourir à des mesures progressives d'application de la loi relativement à la publicité des prix forfaitaires.

Il prévoit d'étendre le programme d'évaluations mystères à un nombre accru de commerces annuellement. Le COCVA prendra des mesures opportunes et progressives d'application de la loi face au défaut de conformité et enverra des lettres d'attestation de la conformité aux commerçants jugés conformes. Il se penchera sur la viabilité de l'instauration d'un nouveau processus permettant de recenser les commerçants à intégrer au programme d'évaluation mystère au moyen du processus de traitement des plaintes. Il passera en revue la portée de son programme d'inspection des commerçants, auquel il ajoutera une nouvelle étape en vue d'examiner la publicité des prix forfaitaires. De plus, il concevra des mesures de soutien améliorées pour conscientiser les commerçants aux exigences liées à la publicité des prix forfaitaires.

La conscientisation des consommateurs à l'exigence de publicité des prix forfaitaires sera aussi intégrée constamment au plan de marketing annuel du COCVA afin de rehausser nos initiatives en cours. Le plan de marketing comportera des indicateurs de rendement clés permettant de discerner nos progrès vers l'atteinte de nos objectifs de marketing et d'en déterminer la tendance.

4.7 Activités du COCVA

4.7.1 Le COCVA a accumulé d'importants excédents par suite de la hausse des frais de transaction de véhicules au lieu de s'en servir pour accroître la protection des consommateurs, comme il l'avait proposé au Ministère en 2015

En 2015, le COCVA a présenté au Ministère un dossier de décision dans lequel il signalait l'intention d'augmenter du double ses frais de transaction de véhicules, lesquels allaient passer de 5 \$ à 10 \$, et de se servir des rentrées monétaires bonifiées pour intensifier la conscientisation du public, accroître les ressources consacrées à ses activités, améliorer sa performance et resserrer les mesures d'application de la loi.

Par suite de l'augmentation des frais instaurée en 2015, les rentrées monétaires totales du COCVA ont bondi de plus de 60 % pour passer de 13,2 millions de dollars en 2015 à 21,3 millions de dollars en 2020. Pendant ce temps, ses dépenses totales de fonctionnement ont augmenté de seulement 28 %, de sorte que le COCVA accumule des excédents chaque année depuis l'instauration de l'augmentation. Dès 2020, le COCVA avait un excédent accumulé et des réserves de 23,6 millions de dollars, en hausse de 275 % par rapport à seulement 6,3 millions de dollars en 2015. Aux termes de l'accord d'application conclu avec le Ministre, le COCVA est tenu de fixer les frais selon le principe du recouvrement des coûts. Bien que l'augmentation des frais de transaction de véhicules ait été instaurée pour intensifier la conscientisation du public, accroître les ressources consacrées à ses activités et resserrer les mesures d'application de la loi, nous avons constaté que les ressources humaines consacrées à ses activités et à ses mesures d'application de la loi n'avaient pas augmenté substantiellement. Nous avons également constaté ce qui suit :

- Bien que le nombre de responsables du traitement des plaintes au service du COCVA soit demeuré relativement constant, le nombre de plaintes

reçues par les ressources humaines courantes du COCVA s'est accru de 24 % au cours des cinq dernières années.

- Le nombre d'inspections auprès des commerçants de véhicules automobiles pour confirmer leur conformité aux exigences législatives a régressé de 13 % pour passer de 2 287 en 2016 à 1 980 en 2019.
- Quant au nombre de demandes d'enregistrement des nouveaux commerçants de véhicules automobiles, il a progressé de 24 % pour passer de 646 en 2015 à 802 en 2019. Pendant ce temps, les membres du personnel affecté au traitement de ces demandes n'ont pas augmenté et 76 % des demandes n'ont pas été traitées dans la période cible de quatre à six semaines fixée par le COCVA.
- 73 % de la population ontarienne sondée par le COCVA de 2016 à 2020 continuait de dire qu'elle ignorait l'existence du COCVA et les mesures de protection qu'il propose aux acheteurs de véhicules.

Nous avons constaté que les services du COCVA chargés du traitement des plaintes, de l'inspection et de l'enregistrement ont demandé aux cadres supérieurs d'accroître leurs niveaux de dotation en personnel, ce qui a été refusé. Entre-temps, les excédents budgétaires ont continué de s'accumuler tandis que les faiblesses dans les activités ont perduré.

RECOMMANDATION 19

Pour accroître la performance dans les activités du Conseil ontarien du commerce des véhicules automobiles (COCVA) en vue d'améliorer la protection offerte aux consommateurs et de rehausser l'aptitude du COCVA à enregistrer les commerçants et à prendre des mesures d'application de la loi, nous recommandons que le COCVA :

- se penche sur la charge de travail de ses principaux services en activité;
- instaure un plan en vue de rehausser les activités dans les domaines de la protection des consommateurs, de l'aptitude à enregistrer

les consommateurs et commerçants et des mesures d'application de la loi.

RÉPONSE DU COCVA

Le COCVA souscrit à la recommandation du Bureau de la vérificatrice générale concernant l'amélioration de ses activités de protection du consommateur en ce qui touche les mesures d'application de la loi, le soutien aux consommateurs et l'enregistrement. Il réalisera en 2022 une étude de la charge de travail de l'équipe d'inspection.

Il fera également l'étude de la charge de travail du service d'enregistrement et du service du soutien aux consommateurs, lequel procède au traitement des plaintes, pour déterminer les niveaux optimaux de dotation en personnel de ces services afin d'enregistrer les commerçants et de traiter les plaintes des consommateurs en temps voulu.

De plus, le COCVA mettra au point une stratégie en vue d'accroître la performance et la pertinence de ses services d'application de la loi, du soutien aux consommateurs et d'enregistrement. Cette stratégie englobera la conception de politiques et de modalités opérationnelles, une nouvelle fonctionnalité dans le nouveau système d'information du COCVA pour améliorer la gestion du flux de travail, l'intensification des rouages de supervision et de responsabilisation, des structures redditionnelles améliorées et une formation supplémentaire destinée aux membres du personnel de première ligne.

Dans l'ensemble, la stratégie visera à concevoir des mesures de contrôle améliorées pour en arriver à une cohérence accrue dans les résultats obtenus par les équipes opérationnelles. Ces mesures ont pour objet de traiter les types d'incertitudes signalées au cours de l'audit et d'accroître la capacité du COCVA de protéger les consommateurs.

4.7.2 Le COCVA n'est pas autorisé par la loi à transférer les fonds excédentaires vers son Fonds d'indemnisation, au besoin, pour voir à sa viabilité financière continue

Bien que le COCVA ait vu son excédent accumulé et ses réserves augmenter de 275 % de 2015 à 2020 (la description à cet égard figure à la **section 4.7.1**), il n'est pas autorisé en vertu de la *Loi de 2002 sur le commerce des véhicules automobiles* à se servir de ses fonds excédentaires, au besoin, pour financer le Fonds d'indemnisation, dont la viabilité a été remise en question ces dernières années.

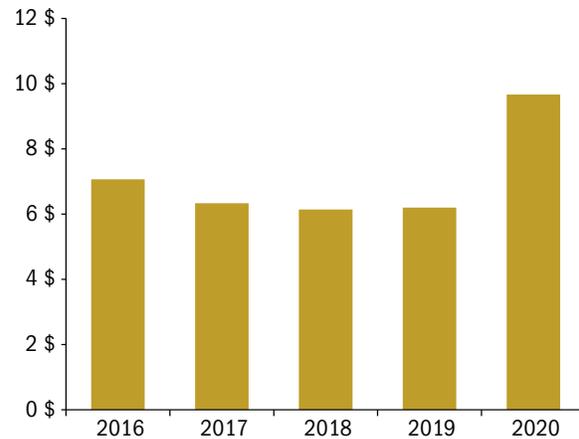
En 2018, le Conseil d'administration du Fonds d'indemnisation a retenu les services d'un tiers pour effectuer une étude actuarielle du Fonds. Dans cette étude, on a remis en question la capacité du Fonds à demeurer viable au-delà des huit prochaines années. Le COCVA y a donné suite en mettant fin à sa pratique de longue date qui consistait à imposer des frais administratifs au Fonds pour recouvrer les dépenses engagées relativement à la gestion du Fonds, notamment les salaires et les loyers. Il a également effectué un versement unique de 3,3 millions de dollars au Fonds en 2019 pour rembourser tous les frais administratifs accumulés par le passé (1998-2017). La **figure 24** révèle la valeur du Fonds et montre l'effet de ce versement unique sur le solde du Fonds.

Bien que ce changement ait répondu temporairement aux incertitudes exprimées par l'actuaire, nous avons constaté que le COCVA n'est pas autorisé par la loi à transférer vers le Fonds des sommes monétaires tirées de son excédent accumulé et de ses réserves, en hausse de 275 % depuis 2015.

Le Règlement pris en vertu de la *Loi de 2002 sur le commerce des véhicules automobiles* autorise le Conseil d'administration du Fonds d'indemnisation à combler le manque à gagner du Fonds si son solde devait dégringoler pour se fixer à moins de 3 millions de dollars. Toutefois, pour ce faire, le Règlement de la *Loi de 2002 sur le commerce des véhicules automobiles* exige du Conseil d'administration du Fonds d'indemnisation qu'il majore les cotisations exigées actuellement

Figure 24 : Valeur du Fonds de rémunération, 2016-2020 (en M\$)

Source des données : le Conseil ontarien du commerce des véhicules automobiles



des commerçants enregistrés de véhicules automobiles. Depuis sa création en 1986, le Fonds est financé à l'aide des cotisations uniques versées par les commerçants de véhicules automobiles au stade de leur premier enregistrement.

Selon ce que nous avons constaté, il n'existe aucune politique ou pratique afin de retenir périodiquement les services d'un tiers spécialiste en actuariat qui passerait en revue le Fonds d'indemnisation pour en déterminer les futurs risques financiers et établir si le Fonds suffit pour répondre aux besoins à l'avenir. Ces dix dernières années, un seul examen actuariel du Fonds a été effectué, à savoir celui de 2018.

À titre de comparaison, la Tarion, organisme d'application chargé de voir à ce que les constructeurs de logements respectent leurs garanties relatives aux logements neufs, fait appel chaque année à un spécialiste en actuariat qui passe en revue le fonds dont elle assure la tenue afin d'offrir une indemnisation financière aux propriétaires dont les constructeurs échouent à honorer leur garantie. L'obligation de tenir cet examen annuel est également précisée dans l'entente de responsabilisation conclue entre le ministère des Services gouvernementaux et des Services aux consommateurs et la Tarion.

Nous avons également remarqué qu'à la Tarion, l'excédent des produits sur les charges net des dépenses en immobilisations est systématiquement transféré vers son fonds à la clôture de chaque exercice.

RECOMMANDATION 20

Pour que le Conseil ontarien du commerce des véhicules automobiles (COCVA) puisse contribuer directement au Fonds d'indemnisation (ci-après le « Fonds ») afin de couvrir les futures réclamations des consommateurs, si nécessaire, nous recommandons que le COCVA, de concert avec le Conseil d'administration du Fonds d'indemnisation :

- collabore avec le ministère des Services gouvernementaux et des Services aux consommateurs à la proposition au gouvernement d'une mise à jour au Règlement de la *Loi de 2002 sur le commerce des véhicules automobiles* pour permettre au COCVA de transférer vers le Fonds des sommes monétaires tirées de son excédent général;
- mette en place une politique en vue de l'examen périodique de la suffisance financière continue du Fonds.

RÉPONSE DU COCVA

Le COCVA souscrit à la recommandation du Bureau de la vérificatrice générale. De concert avec le Conseil d'administration du Fonds d'indemnisation, le COCVA consent à faire l'examen de la version actuelle du Règlement et il mettra au point une proposition de modification réglementaire à prendre en considération par le ministère des Services gouvernementaux et des Services aux consommateurs pour permettre au COCVA de transférer vers le Fonds d'indemnisation des sommes monétaires tirées de son excédent général.

Qui plus est, le COCVA collaborera avec le Conseil d'administration du Fonds d'indemnisation et son propre Conseil

d'administration à la mise au point d'une politique en vue de faire appel à des services actuariels tous les trois ans (ou au besoin) pour garantir la viabilité financière constante du Fonds d'indemnisation.

RÉPONSE DU MINISTÈRE

Le modèle de l'organisme d'application s'appuie sur le principe du recouvrement des coûts et les questions relatives aux excédents budgétaires doivent être soigneusement examinées dans ce contexte. Le ministère des Services gouvernementaux et des Services aux consommateurs (ci-après le « Ministère ») devra analyser la viabilité d'une possibilité pour le Conseil ontarien du commerce des véhicules automobiles (COCVA) de transférer les fonds excédentaires vers le Fonds d'indemnisation des commerçants de véhicules automobiles (ci-après le « Fonds »). L'analyse touchera la conformité aux principes de financement qui s'appliquent au COCVA et au Fonds.

Compte tenu de cette analyse, il se pourrait que le Ministère doive concevoir des modifications législatives et réglementaires potentielles à examiner par le gouvernement, ce qui ferait intervenir des consultations auprès de la population et du secteur des véhicules automobiles afin d'analyser les effets. Le Ministère concevra des propositions à examiner par le gouvernement et qui s'appuieront sur les recommandations du Bureau de la vérificatrice générale.

Le Ministère collaborera également avec le COCVA à la mise à jour de l'accord d'application conclu entre le Ministre et le COCVA. Dans le cadre de cet accord, le Ministère exigera dorénavant du COCVA qu'il instaure une politique quant à la tenue d'études actuarielles à intervalles réguliers et qu'il lui fasse part des résultats.

4.7.3 Les commerçants enregistrés ne rendent pas systématiquement compte au COCVA de toutes les transactions de véhicules, ce qui occasionne une perte de revenus pour le COCVA

Nous avons constaté que le nombre de transactions de véhicules dont les commerçants de véhicules automobiles rendent compte chaque année au COCVA n'est pas toujours exact, de sorte que les frais versés par les commerçants de véhicules automobiles et perçus par le COCVA sont inférieurs à leur niveau requis. Les commerçants enregistrés de véhicules automobiles sont tenus de verser au COCVA des frais de transaction de 10 \$ pour chaque véhicule vendu, loué ou exporté aux consommateurs. Ces frais de transaction sont souvent facturés aux acheteurs de véhicules. Chaque année, les commerçants de véhicules automobiles rendent eux-mêmes compte du nombre de leurs transactions de véhicules au COCVA, lequel se sert de ce nombre pour déterminer le montant des frais de transaction à acquitter par chacun des commerçants au stade du renouvellement de leur enregistrement.

Toutefois, nous avons constaté que le COCVA ne confirme pas l'exactitude du nombre total de transactions de véhicules dont on lui rend compte; au lieu de cela, il s'en remet essentiellement au nombre dont les commerçants lui rendent eux-mêmes compte. À titre d'exemple, le COCVA n'a pas mis en place de protocole d'échange de renseignements avec le ministère des Transports (MTO) pour comparer les transactions déclarées de véhicules avec le nombre de véhicules enregistrés auprès du MTO. Aux termes du *Code de la route de l'Ontario*, le commerçant de véhicules automobiles qui vend ou loue un véhicule doit enregistrer celui-ci auprès du MTO.

Nous avons examiné les dossiers d'enregistrement des véhicules du MTO relativement à un échantillon de 670 commerçants de véhicules automobiles pour ensuite comparer le nombre de véhicules enregistrés auprès du MTO qui ont été vendus ou loués à des consommateurs avec le nombre de transactions de véhicules dont on a rendu compte au COCVA. Nous avons constaté que 25 % ou 170 des commerçants

dans notre échantillon avaient rendu compte d'environ 9 000 transactions de véhicules en 2019; c'est donc dire qu'ils ont versé au COCVA des frais de transaction inférieurs de 90 000 \$ au montant total exigible.

Au stade de l'inspection de conformité (dont la description figure à la **section 2.5.1**), le COCVA a accès aux registres financiers des commerçants. Nous avons toutefois constaté que le processus d'inspection du COCVA ne consiste pas à vérifier si les transactions dont le commerçant rend compte concordent avec ses registres financiers. De plus, le COCVA ne vérifie pas si les données qu'il recueille correspondent à celles relatives aux enregistrements auprès du MTO.

RECOMMANDATION 21

Pour confirmer que les commerçants de véhicules automobiles versent au Conseil ontarien du commerce des véhicules automobiles (COCVA) l'intégralité des frais liés à chaque transaction de véhicule automobile et que le COCVA perçoive ces frais, nous recommandons que le COCVA :

- collabore avec le ministère des Services gouvernementaux et des Services aux consommateurs à la mise en place d'une entente d'échange de renseignements avec le ministère des Transports (MTO) pour obtenir les dossiers d'enregistrement des véhicules automobiles;
- se serve des données obtenues du MTO pour confirmer l'exactitude des transactions de véhicules dont chaque commerçant de véhicules automobiles a rendu compte;
- ajoute une étape à son processus d'inspection des commerçants de véhicules automobiles pour comparer le nombre de transactions dont les commerçants rendent compte eux-mêmes avec les registres financiers des commerçants;
- prenne des mesures pour percevoir les frais impayés auprès des commerçants de véhicules automobiles qui n'ont pas rendu compte de toutes leurs transactions de véhicules.

RÉPONSE DU COCVA

Le COCVA souscrit à la recommandation du Bureau de la vérificatrice générale. Il collaborera avec le ministère des Services gouvernementaux et des Services aux consommateurs en vue de favoriser la conception et la mise à exécution d'une entente d'échange de renseignements avec le ministère des Transports pour obtenir les dossiers des véhicules automobiles en lien avec les transactions des commerçants;

Si une entente d'échange de renseignements avec le ministère des Transports est mise au point, le COCVA concevra un plan en vue de garantir l'exactitude du nombre de transactions de véhicules dont rend compte chaque commerçant de véhicules automobiles.

Il passera en revue la portée de son programme d'inspection des commerçants, auquel il ajoutera une nouvelle étape en vue de comparer le nombre de transactions dont les commerçants rendent compte eux-mêmes avec les registres financiers des commerçants.

De plus, le COCVA prendra des mesures pour percevoir les frais impayés auprès des commerçants de véhicules automobiles qui n'ont pas rendu compte de toutes leurs transactions de véhicules.

RÉPONSE DU MINISTÈRE

Le ministère des Services gouvernementaux et des Services aux consommateurs se réjouit de la possibilité de favoriser le dialogue quant à une entente potentielle d'échange de renseignements entre le ministère des Transports et le Conseil ontarien du commerce des véhicules automobiles.

RÉPONSE DU MINISTÈRE DES TRANSPORTS

Le ministère des Transports travaillera en collaboration avec le ministère des Services gouvernementaux et des Services aux consommateurs et le Conseil ontarien du

commerce des véhicules automobiles à l'approfondissement d'une entente potentielle d'échange de renseignements.

4.7.4 Les commerçants ne sont pas tenus de rendre compte des transactions importantes en espèces à l'organisme fédéral qui surveille le blanchiment d'argent

Dans un rapport de 2018 commandé par le procureur général de la Colombie-Britannique, il est précisé que le crime organisé se sert du marché automobile pour blanchir de l'argent en Colombie-Britannique et qu'il emploie parfois des commerçants de véhicules automobiles pour ce faire.

Il est relevé dans ce rapport que des particuliers peuvent verser d'importantes sommes monétaires à un commerçant de véhicules automobiles pour faire l'achat de véhicules, lesquels pourront ensuite servir de substitut de grande valeur aux sommes monétaires. Il y est également relevé que les véhicules peuvent faire l'objet d'échanges transfrontaliers et entre commerçants pour payer la contrebande. Les commerçants de véhicules automobiles ne sont pas tenus de rendre compte au Centre d'analyse des opérations et déclarations financières du Canada (CANAFE) des transactions en espèces au-delà d'un certain seuil. Par contre, les organismes que sont les casinos, les institutions financières, les sociétés d'assurance-vie et les entreprises de transfert de fonds, pour ne nommer que ceux-là, doivent rendre compte des transactions en espèces ou des transactions louches au CANAFE, organisme fédéral qui analyse les transactions financières dont on lui rend compte afin de déterminer s'il existe des motifs raisonnables de soupçonner que les renseignements sont pertinents aux fins d'une enquête sur le blanchiment d'argent ou le financement d'activités terroristes ou d'une poursuite à cet égard.

Pour déterminer si les commerçants de véhicules automobiles en Ontario consentiraient à vendre un véhicule moyennant une somme monétaire (sous forme de billets de banque) supérieure à 10 000 \$, nous avons rendu visite à 15 commerçants

de véhicules automobiles, y compris des commerçants franchisés, des commerçants de véhicules d'occasion et des commerçants de véhicules de luxe. Selon ce que nous avons constaté, 10 des 15 commerçants de véhicules automobiles auxquels nous avons rendu visite consentaient à accepter un paiement en espèces de plus de 10 000 \$. Ces 10 commerçants consentaient à accepter des paiements en espèces dans une fourchette allant de 15 000 \$ à 45 000 \$.

Après avoir examiné le procès-verbal du Conseil d'administration du COCVA, nous avons constaté que le blanchiment d'argent par l'intermédiaire des commerçants de véhicules automobiles n'a pas alimenté les discussions au cours des cinq dernières années. Le COCVA nous a dit qu'il n'envisage pas d'enquêter sur les soupçons de blanchiment d'argent dans le cadre du mandat ou de l'autorité qu'il exerce, et que si de telles affaires lui étaient signalées, il verrait à les acheminer aux organismes d'application de la loi. De plus, nous avons relevé que la portée des inspections des commerçants de véhicules automobiles effectuées par le COCVA se limite à la confirmation de la conformité à la *Loi de 2002 sur le commerce des véhicules automobiles* et à la *Loi de 2002 sur la protection du consommateur*, lesquelles ne font pas précisément état du blanchiment d'argent.

RECOMMANDATION 22

Pour déceler et réduire le risque de blanchiment d'argent par l'intermédiaire des commerçants de véhicules automobiles, nous recommandons que le Conseil ontarien du commerce des véhicules automobiles et le ministère des Services gouvernementaux et des Services aux consommateurs collaborent avec leurs homologues du gouvernement fédéral à l'instauration d'une exigence afin que les commerçants de véhicules automobiles soient tenus de rendre compte au Centre d'analyse des opérations et déclarations financières du Canada des transactions en espèces au-delà d'un certain seuil.

RÉPONSE DU COCVA

Le COCVA souscrit à la recommandation du Bureau de la vérificatrice générale en vue de déceler et de réduire le risque de blanchiment d'argent par l'intermédiaire des commerçants. De concert avec le ministère des Services gouvernementaux et des Services aux consommateurs, il collaborera avec le gouvernement fédéral à l'instauration d'une exigence afin que les commerçants rendent compte au Centre d'analyse des opérations et déclarations financières du Canada (CANAFE) des transactions en espèces au-delà d'un certain seuil. Si cette exigence est instaurée, le COCVA collaborera avec le CANAFE à la mise en place de processus opportuns de confirmation et d'inspection.

RÉPONSE DU MINISTÈRE

Le ministère des Services gouvernementaux et des Services aux consommateurs collaborera avec le Conseil ontarien du commerce des véhicules automobiles à la mise à contribution du gouvernement fédéral quant à la possibilité que ce dernier exige que des commerçants enregistrés de véhicules automobiles qu'ils rendent compte des transactions en espèces de plus de 10 000 \$ au Centre d'analyse des opérations et déclarations financières du Canada.

4.8 Comptes rendus publics

4.8.1 Les comptes rendus publics du COCVA à propos de la protection et de la conscientisation des consommateurs sont parfois inexacts, voire trompeurs dans certains cas.

Les acheteurs de véhicules dont le COCVA a rendu compte publiquement en savaient plus que ce que révélaient les résultats de son propre sondage auprès des consommateurs

Selon ce que nous avons constaté ces huit dernières années, le COCVA a erronément rendu compte qu'en moyenne seulement 41 % des

consommateurs ignoraient ce qu'est un « revendeur à la sauvette », à savoir un commerçant illégal de véhicules automobiles que se fait passer pour un vendeur privé. Or, après avoir examiné les résultats des sondages du COCVA relatifs à cette période, nous avons constaté que c'est plutôt 65 % des personnes sondées qui ignoraient ce qu'est un revendeur à la sauvette. Le COCVA nous a dit qu'il s'agissait d'une erreur de compte rendu, puis il a convenu que le pourcentage dont il aurait dû rendre compte s'établissait bel et bien à 65 %.

Chaque année, le COCVA sonde les membres du public pour jauger la conscientisation des consommateurs au COCVA, au rôle joué par celui-ci et à l'information sur l'achat d'un véhicule. Toutefois, nous avons constaté que le COCVA rend compte de façon sélective des questions du sondage qui révèlent des résultats favorables plutôt que des questions qui montrent que la conscientisation des consommateurs stagne ou régresse. À titre d'exemple, le COCVA n'a pas rendu compte publiquement des résultats du sondage de 2014 à 2020 qui témoignaient de ce qui suit :

- 86 % de la population ontarienne ignorait qu'il n'y avait pas en Ontario de délai de réflexion, à savoir une période consécutive à la location ou à l'achat d'un véhicule permettant d'annuler le contrat et de recevoir un remboursement;
- 70 % de la population ontarienne n'était pas au courant de l'existence du Fonds d'indemnisation au titre duquel les consommateurs peuvent présenter une réclamation s'ils subissent des pertes financières à la suite d'une transaction de véhicule.

Nous avons constaté que les dispositions de l'accord d'application conclu entre le ministre et le COCVA interviennent peut-être dans de telles décisions. Nous avons notamment relevé qu'aux termes de cet accord, le COCVA est seulement tenu de rendre compte publiquement d'un résumé des résultats du sondage auprès des consommateurs, de sorte que le COCVA exerce un pouvoir discrétionnaire quant aux résultats dont il choisit de rendre compte publiquement.

Le COCVA a passablement surestimé le nombre d'inspections effectuées

Le COCVA a rendu compte publiquement dans son rapport annuel qu'il avait mené 12 274 inspections de 2016 à 2020. Or, après avoir examiné les données d'inspection, nous avons constaté que le nombre d'inspections effectuées par le COCVA était surévalué de 3 004 ou de 25 %. Concrètement, nous avons constaté ce qui suit :

- Des 12 274 inspections, 17 % ou 2 065 étaient prévues mais n'ont pas eu lieu. En de tels cas, ou bien le commerçant de véhicules automobiles n'était pas disponible, ou bien les livres et registres n'étaient pas prêts pour l'inspection lorsque l'inspecteur s'est présenté au commerce.
- Des 12 274 inspections, 8 % ou 939 n'étaient pas des inspections en réalité. Il s'agissait plutôt de simples visites sur place effectuées pour confirmer que le commerçant de véhicules automobiles exerce ses activités sur les lieux enregistrés. L'examen détaillé des livres et registres du commerçant n'est pas prévu au cours de telles visites.

Le COCVA a sous-estimé la période totale allant de la réception des demandes d'enregistrement des nouveaux commerçants et vendeurs jusqu'à leur approbation, en passant par leur traitement

En 2019, le COCVA a relaté qu'en moyenne, il avait traité et approuvé les demandes complètes d'enregistrement des nouveaux commerçants de véhicules automobiles en 23 jours ouvrables, de sorte qu'il avait atteint son objectif de 20 à 30 jours ouvrables en la matière. Toutefois, les demandes traitées conformément à l'échéancier cible du COCVA ne représentent que 13 % du nombre total de demandes reçues. Nous avons constaté que, dans les faits, la grande majorité des demandes reçues sont incomplètes. À titre d'exemple, selon ce qui est relevé à la **section 4.1.4**, ces cinq dernières années, à peu près 90 % des demandes d'enregistrement des commerçants de véhicules automobiles reçues par le COCVA étaient incomplètes, en grande partie parce

que le formulaire de demande du COCVA ne précise pas les pièces justificatives qu'il fallait présenter. De ce fait, nous avons constaté que la période moyenne nécessaire au traitement et à l'approbation des demandes s'établissait à 120 jours et que celle-ci est cinq fois plus longue que celle dont le COCVA avait rendu compte publiquement.

De même, en 2019, selon ce dont le COCVA a rendu compte, il a traité et approuvé les demandes d'enregistrement des vendeurs en 2,5 jours en moyenne, ce qui lui a permis d'atteindre son objectif de 2 à 3 jours ouvrables en la matière. Toutefois, cela ne représente que 30 % des demandes présentées par les vendeurs. La période moyenne nécessaire au traitement et à l'approbation des demandes s'établissait à 23 jours et celle-ci est cinq fois plus longue que celle dont le COCVA avait rendu compte publiquement. Selon ce que nous avons constaté, l'une des principales raisons pour lesquelles il y a des disparités importantes, c'est que le COCVA omet de calculer le temps que les membres de son personnel consacrent au suivi des renseignements que les demandeurs oublient de présenter.

RECOMMANDATION 23

Pour que les renseignements dont le Conseil ontarien du commerce des véhicules automobiles (COCVA) rend compte publiquement soient exacts, exhaustifs et cohérents, nous recommandons que le COCVA fasse rapport annuellement des éléments suivants :

- les résultats exhaustifs des sondages qu'il mène auprès des consommateurs et les points où il y a matière à amélioration;
- les inspections effectuées et les visites sur place, de façon distincte;
- le temps consacré à l'examen des demandes d'enregistrement, dont celui que les membres du personnel consacrent au suivi et à la collecte des renseignements oubliés.

RÉPONSE DU COCVA

Le COCVA souscrit à la recommandation du Bureau de la vérificatrice générale. Il rendra publics tous les résultats du sondage annuel sur la conscientisation des consommateurs dans son site Web et mettra en relief les points à améliorer. Les résultats du sondage annuel permettront également de guider la conception des objectifs liés au plan de marketing annuel afin de traiter les points où les consommateurs sont peu conscientisés.

Le COCVA souscrit également à l'idée selon laquelle les comptes rendus publics doivent être exacts, exhaustifs et cohérents. Nous veillerons donc à ce que les concepts d'inspections effectuées et de visites sur place, entre autres, soient clairement définis dans nos politiques et modalités, et à en rendre compte de façon distincte.

Enfin, le COCVA mettra au point une stratégie en vue de discerner le temps consacré par les membres du personnel à l'examen des demandes d'enregistrement, notamment l'exécution des suivis nécessaires et la collecte des renseignements oubliés, de l'enregistrer et d'en faire rapport.

4.9 Gouvernance

4.9.1 Le rôle du COCVA consiste à protéger les consommateurs, mais son Conseil d'administration est dominé par les commerçants de véhicules automobiles, dont certains y exécutent de longs mandats

Bien que le COCVA ait été mis sur pied par le gouvernement de l'Ontario pour défendre les intérêts des consommateurs, nous avons constaté que neuf des 12 membres élus au Conseil d'administration du COCVA sont des représentants du secteur du commerce des véhicules automobiles. Tant la composition actuelle que les critères du processus d'élection du Conseil d'administration du COCVA ont été élaborés à la discrétion du Conseil d'administration et font

partie de ses règlements administratifs. À titre de comparaison, la régie d'un autre organisme d'application délégué, la Tarion Warranty Corporation, dont le mandat consiste à protéger les acheteurs de nouveaux logements, est assurée par un conseil d'administration de 12 membres qui peut inclure seulement jusqu'à quatre représentants du secteur (constructeurs de nouveaux logements).

Bien qu'il soit précisé dans les pratiques exemplaires de la gouvernance d'entreprise que le mandat des membres d'un conseil d'administration devrait durer 10 ans au maximum, nous avons constaté que le COCVA n'impose pas de limite à la durée du mandat de ses membres. De ce fait, au stade de notre audit, nous avons constaté que certains de ces administrateurs y siègent depuis 14 ans ou plus. Pendant leur mandat au Conseil d'administration, ces administrateurs ont occupé des postes clés comme ceux de président, de vice-président et de secrétaire-trésorier. À titre d'exemple, le président sortant a siégé au Conseil d'administration pendant plus de 19 ans. Après avoir siégé dans un premier temps au Conseil d'administration de 1999 à 2004, le président sortant y siège sans interruption depuis 2007. De même, le vice-président sortant et le secrétaire-trésorier sortant siègent au Conseil d'administration depuis 2007.

Nous avons rencontré des groupes de consommateurs qui nous ont appris qu'il s'est révélé difficile de faire entendre les incertitudes des consommateurs au COCVA. Ils nous ont dit que, dans la plupart des cas, les problèmes éprouvés par les consommateurs font l'objet d'incessantes discussions sans qu'il y ait de progrès concrets. Lors de notre examen des procès-verbaux du Comité consultatif sur la protection du consommateur du COCVA, lequel est composé de membres du Conseil d'administration du COCVA et de représentants de trois associations de consommateurs, nous avons constaté que les mêmes problèmes sont soulevés depuis des années au cours des réunions sans qu'on tende vers une résolution.

Les problèmes éprouvés par les consommateurs qui ont été les plus fréquemment soulevés ces cinq dernières années (2016-2020) sans qu'il

y ait de changement appréciable se rapportent à des incertitudes semblables à certains des problèmes dont nous avons discuté dans les pages précédentes, comme l'absence de délai de réflexion pour les acheteurs de véhicules, le défaut de conformité constant des commerçants aux lois sur la publicité des prix forfaitaires et la capacité des commerçants de vendre des véhicules dont l'état est « tel quel », ce qui porte préjudice aux consommateurs.

RECOMMANDATION 24

Pour que le Conseil d'administration du Conseil ontarien du commerce des véhicules automobiles (COCVA) performe dans l'exécution de ses responsabilités de supervision des commerçants de véhicules automobiles et de protection des consommateurs par l'apport de nouveaux points de vue au COCVA, nous recommandons que le Conseil d'administration du COCVA, de concert avec le ministère des Services gouvernementaux et des Services aux consommateurs :

- fixe des limites quant à la durée du mandat des membres de son Conseil d'administration, en phase avec les pratiques exemplaires des organismes semblables au COCVA, notamment les organismes d'application;
- réévalue le pourcentage des représentants du secteur qui siègent au Conseil d'administration du COCVA pour ensuite le comparer à celui des autres organismes d'application délégué;
- révise les critères de sélection des membres du Conseil d'administration afin de faire ressortir les qualités qui permettent le mieux de défendre les intérêts des consommateurs.

RÉPONSE DU COCVA

Les règlements administratifs du COCVA permettent d'établir la composition, le mandat et les qualifications des membres élus du Conseil d'administration. C'est donc dire que les modifications aux critères quant à la limite des mandats, à la représentation ou à

la sélection devront être approuvées par les membres (commerçants enregistrés de véhicules automobiles) dans le cadre d'une réunion dûment constituée. En vertu de l'accord d'application qu'il a conclu avec le Ministre, le COCVA doit également obtenir au préalable l'accord du Ministre quant à toute modification des règlements administratifs ou des résolutions concernant la composition, les critères et processus de sélection de même que le mandat des membres du Conseil d'administration.

De concert avec le ministère des Services gouvernementaux et des Services aux consommateurs, le COCVA convient de réévaluer les limites des mandats, le pourcentage de représentants du secteur et ses critères de sélection comparativement à d'autres organismes d'application délégataire, et de recommander à ses membres d'approuver les modifications convenues.

RÉPONSE DU MINISTÈRE

Le ministère des Services gouvernementaux et des Services aux consommateurs (ci-après le « Ministère ») convient que la saine gouvernance est importante et qu'elle doit reposer sur des pratiques exemplaires. Le Ministère est reconnaissant des suites données à cette recommandation par le Conseil ontarien du commerce des véhicules automobiles (COCVA), avec lequel il collaborera à faire en sorte que cette recommandation soit mise en œuvre. Comme l'exige l'accord d'application, le Ministère examinera les propositions qu'il reçoit du COCVA afin de modifier ses règlements administratifs, après quoi il concevra des possibilités, si nécessaire, en vue de donner suite à la recommandation.

Actuellement, en vertu de la *Loi de 1996 sur l'application de certaines lois traitant de sécurité et de services aux consommateurs*, le Ministre peut déterminer les critères de compétence des membres du Conseil d'administration et établir des règles concernant la nomination des membres

du Conseil d'administration, le processus de nomination ou d'élection, la durée de leur mandat et s'il convient de les nommer ou élire de nouveau.

4.9.2 La justification des décisions d'investissement prises par le Conseil d'administration du COCVA était floue

Nous avons constaté que le Conseil d'administration du COCVA avait décidé de continuer de faire appel à une société de placement pour gérer à la fois les placements du COCVA et ceux du Fonds d'indemnisation, malgré les incertitudes liées à cette société et mises en relief par un expert-conseil tiers dont le Conseil d'administration du Fonds d'indemnisation a retenu les services et le fait que les gestionnaires du COCVA aient classé la proposition de cette société au dernier rang des six propositions mises au point définitivement pour gérer les placements du COCVA.

En 2019, le Conseil d'administration du Fonds d'indemnisation a retenu les services d'un expert-conseil tiers pour examiner la société qui gérait les placements du Fonds d'indemnisation. L'expert-conseil a mis en relief plusieurs incertitudes au sujet de la société de placement et de sa stratégie en la matière pour en venir à la conclusion que cette société ne convient pas au Fonds d'indemnisation. Il a recommandé que la société de placement soit remplacée et que le Fonds d'indemnisation fasse des placements à faible risque. L'expert-conseil a également relevé que les taux de rendement obtenus sur la partie des fonds investis dans des actions étaient inférieurs aux indices de référence du marché, que certains placements manquaient de liquidités (de sorte que le Fonds d'indemnisation ne peut s'en départir immédiatement pour avoir accès à des sommes monétaires, au besoin), que certains frais imposés par la société étaient élevés et que la détention d'actions privées a quelque chose d'atypique dans le cas d'organismes gouvernementaux.

Compte tenu de l'examen de l'expert-conseil, le Conseil d'administration du Fonds d'indemnisation a

lancé en juillet 2019 un processus en vue de remplacer la société d'investissement. En décembre 2019, le Conseil d'administration du COCVA a constitué un comité chargé de gérer un processus de demande de propositions en vue de choisir une nouvelle société d'investissement pour le COCVA et le Fonds d'indemnisation.

Le directeur administratif et le directeur des finances du COCVA ont présélectionné six des 12 propositions reçues par le COCVA pour remplacer sa société de placement pour ensuite classer la proposition de la société de placement actuelle comme au dernier rang parmi les six. Néanmoins, nous avons relevé que le comité avait recommandé au Conseil d'administration du COCVA d'adjuger le contrat à la société de placement actuelle, sans pour autant expliquer convenablement pourquoi il ne souscrivait pas à la notation des propositions par les gestionnaires. Le Conseil d'administration du COCVA a accepté cette recommandation et continué de faire appel à la société de placement actuelle pour s'occuper de ses propres placements et de ceux du Fonds d'indemnisation.

Nous avons également confirmé que trois membres sortants et un membre actuel du Conseil d'administration avaient déclaré au Conseil d'administration du COCVA qu'ils étaient en conflit d'intérêts avec la société de placement. Un membre actuel du Conseil d'administration du COCVA a participé aux premières réunions du comité concernant la demande d'un processus de propositions en vue de choisir une nouvelle société de placement.

RECOMMANDATION 25

Pour que le Conseil ontarien du commerce des véhicules automobiles (COCVA) soit géré de façon performante et transparente, nous recommandons que le Conseil d'administration du COCVA et le Conseil d'administration du Fonds d'indemnisation :

- déterminent et observent un protocole afin que l'approvisionnement en services de tiers soit bien documenté, transparent, impartial et qu'il réponde optimalement aux besoins du COCVA et de son Fonds d'indemnisation;
- mettent en place des politiques claires qui traitent des conflits d'intérêts réels, éventuels ou perçus.

RÉPONSE DU COCVA

Le Conseil ontarien du commerce des véhicules automobiles (COCVA) et le Conseil d'administration du Fonds d'indemnisation conviennent de déterminer et d'observer un protocole afin que l'approvisionnement en services de tiers soit transparent et qu'il réponde optimalement aux besoins du COCVA et de son Fonds d'indemnisation.

Le COCVA et le Conseil d'administration du Fonds d'indemnisation conviennent également de passer en revue leurs codes de conduite ainsi que leurs politiques et directives en matière de conflits d'intérêts pour voir à ce qu'ils soient clairs et permettent de donner suite efficacement aux exigences dans l'éventualité de conflits d'intérêts réels ou perçus.

4.9.3 Le Conseil d'administration du COCVA s'est immiscé dans la fonction indépendante du Conseil d'administration du Fonds d'indemnisation

Nous avons constaté que le Conseil d'administration du COCVA s'est immiscé dans l'indépendance du Conseil d'administration du Fonds d'indemnisation en y intégrant trois de ses propres membres.

En 2019, le Conseil d'administration du Fonds d'indemnisation a mis en relief des incertitudes au sujet de la société de placement qui était employée pour gérer les placements du Fonds d'indemnisation et cherché à la remplacer (suivant ce qui est décrit à la **section 4.9.2**). Peu de temps après, le Conseil d'administration du COCVA a pris la mesure

inusitée d'intégrer trois de ses membres au Conseil d'administration du Fonds d'indemnisation pour y pourvoir des postes vacants, même si ce dernier avait déjà interviewé et sélectionné des candidats qu'il avait proposés au Conseil d'administration du COCVA afin de pourvoir ces postes. Bien que le Conseil d'administration du COCVA soit chargé de nommer les membres du Conseil d'administration du Fonds d'indemnisation, les mesures qu'il a prises étaient inhabituelles, car par le passé, le Conseil d'administration du Fonds d'indemnisation avait procédé au recrutement de ses membres.

Depuis la nomination de ces trois membres du Conseil d'administration du COCVA au Conseil d'administration du Fonds d'indemnisation, cinq membres sur neuf faisaient également partie du Conseil d'administration du COCVA. Face à ces nominations par le Conseil d'administration du COCVA, trois des membres du Conseil d'administration du Fonds d'indemnisation, dont le président, ont démissionné, invoquant l'immixtion du Conseil d'administration du COCVA.

Nous avons relevé que la *Loi de 2002 sur le commerce des véhicules automobiles* prévoit l'exercice indépendant du pouvoir par le Conseil d'administration du Fonds d'indemnisation. Nous avons toutefois constaté que l'accord d'application entre le COCVA et le ministre ne fait pas allusion aux rôles et responsabilités du Conseil d'administration du Fonds d'indemnisation.

RECOMMANDATION 26

Pour que le Conseil d'administration du Fonds d'indemnisation puisse exercer en toute indépendance son pouvoir de gestion et d'administration du Fonds d'indemnisation, nous recommandons que le ministre des Services gouvernementaux et des Services aux consommateurs :

- modifie le règlement afin d'empêcher le Conseil d'administration du Conseil ontarien du commerce des véhicules automobiles

(COCVA) de nommer ses propres membres au Conseil d'administration du Fonds d'indemnisation;

- tire au clair les rôles et responsabilités du Conseil d'administration du Fonds d'indemnisation dans l'accord d'application conclu avec le COCVA de façon à refléter l'indépendance de son pouvoir en ce qui touche le Fonds d'indemnisation.

RÉPONSE DU MINISTÈRE

Le ministre des Services gouvernementaux et des Services aux consommateurs (ci-après le « Ministère ») convient que l'indépendance du Conseil d'administration dans la gestion du Fonds d'indemnisation des commerçants de véhicules automobiles est importante.

Il collaborera avec le Conseil ontarien du commerce des véhicules automobiles (COCVA) à la mise à jour de l'accord d'application et examinera en quoi le rôle joué par le Conseil d'administration pourrait être tiré au clair dans l'accord d'application.

Il concevra des possibilités en vue de modifications réglementaires potentielles en ce qui touche les nominations au Conseil d'administration à examiner par le gouvernement et qui s'appuieront sur les recommandations du Bureau de la vérificatrice générale. Si le gouvernement décidait de procéder à cette recommandation, des modifications seraient apportées en conséquence.

4.9.4 Les membres du Conseil d'administration et les cadres supérieurs du COCVA ont demandé le remboursement de frais de repas qui outrepassaient les limites autorisées

Nous avons constaté que des membres du Conseil d'administration du COCVA et de son équipe de cadres supérieurs se sont offert des boissons alcoolisées et des repas coûteux dans des restaurants huppés aux frais du COCVA, au-delà des limites déjà élevées conformément à la politique en la matière.

Ces cinq dernières années (2016-2020), le COCVA a engagé des frais de repas d'à peu près 523 000 \$. Nous avons sélectionné un échantillon de 60 paiements (dont les 11 paiements les plus importants) en lien avec 129 demandes de remboursement de repas auxquelles le COCVA a acquiescé de 2016 à 2020. Selon ce que nous avons constaté, dans 30 % de ces demandes (39 demandes sur 129), il y avait un dépassement des taux de remboursement des repas autorisés par la politique du COCVA, même si ceux-ci étaient déjà nettement supérieurs à ceux du gouvernement de l'Ontario. Selon l'accord d'application entre le COCVA et le ministre, la politique de remboursement du COCVA doit être « conforme à l'esprit de la plus récente directive de la fonction publique de l'Ontario ». La **figure 25** compare les taux de remboursement des repas autorisés par le COCVA avec ceux autorisés aux termes de la Directive sur les frais de déplacement, de repas et d'accueil du gouvernement de l'Ontario. Nous avons relevé que la plupart des réclamations que nous avons examinées et qui outrepassaient les taux de remboursement du COCVA provenaient des cadres supérieurs du COCVA et de membres de son Conseil d'administration. De plus, nous avons constaté que certaines de ces réclamations étaient liées à des réunions du Conseil d'administration et de ses comités tenues par le COCVA à des hôtels coûteux. Selon ce que nous avons constaté, le COCVA a tenu de nombreuses réunions du Conseil d'administration et de ses comités à des hôtels, et ce, même s'il se trouve au siège social du COCVA une salle de conférence pouvant accueillir plus de 20 personnes. Les reçus des soupers du Conseil d'administration que nous avons examinés révélaient que les membres du Conseil d'administration et les cadres supérieurs du COCVA avaient également consommé des boissons alcoolisées aux frais du COCVA. À titre d'exemple, en octobre 2018, à la suite d'une réunion du Conseil d'administration, 11 membres du Conseil d'administration et cinq membres du personnel du COCVA se sont rendus à un établissement vinicole de la région de Niagara pour souper. Les boissons alcoolisées

Figure 25 : Comparaison des taux de remboursement des repas du COCVA avec ceux du secteur public de l'Ontario

Sources des données : Secrétariat du Conseil du Trésor et Conseil ontarien du commerce des véhicules automobiles

	Politique du COCVA (en \$)	Taux du secteur public de l'Ontario (en \$)	Montant en excédent (en \$)
Déjeuner	20	10	10
Dîner	25	12,50	12,50
Souper	45	22,50	22,50

Remarque : Les taux du secteur public de l'Ontario comprennent les taxes et les pourboires. Tel n'est toutefois pas le cas de ceux du COCVA.

représentaient plus de 39 % du total de l'addition (environ 2 700 \$, y compris le pourboire et les taxes) que le COCVA a remboursée. Or, conformément aux taux de remboursement des repas autorisés par le COCVA, le remboursement total aurait dû se chiffrer à seulement 936 \$.

Bien que la politique de remboursement des repas du COCVA n'autorise pas la consommation de boissons alcoolisées aux frais du COCVA, nous avons constaté qu'aux termes de la politique du Conseil d'administration, le président du Conseil d'administration peut autoriser à sa discrétion des boissons alcoolisées et des repas dont le coût outrepassent les limites prescrites par la politique du COCVA.

RECOMMANDATION 27

Pour que les ressources du Conseil ontarien du commerce des véhicules automobiles (COCVA) soient employées dans l'optique d'économiser, nous recommandons que le COCVA et son Conseil d'administration :

- fassent concorder étroitement sa politique de remboursement avec la Directive sur les frais de déplacement, de repas et d'accueil du gouvernement de l'Ontario;
- refusent le remboursement des boissons alcoolisées;

- retirent au président du Conseil d'administration le pouvoir de contourner les taux de remboursement des repas établis dans les politiques sur les dépenses;
- se servent de la salle de conférence du COCVA pour minimiser les coûts des réunions du Conseil d'administration et de ses comités.

RÉPONSE DU COCVA

Le COCVA comprend la recommandation du Bureau de la vérificatrice générale concernant la concordance avec la Directive sur les frais de déplacement, de repas et d'accueil du gouvernement de l'Ontario. Il procédera à un examen de sa politique actuelle sur les frais de déplacement, de repas et d'accueil par rapport à la Directive sur les frais de déplacement, de repas et d'accueil du gouvernement de l'Ontario. Cette analyse permettra au COCVA de déterminer les taux opportuns de remboursement des repas et de voir à ce que ces taux soient également en phase avec les responsabilités du COCVA en vertu de son accord d'application avec le ministre des Services gouvernementaux et des Services aux consommateurs.

Le COCVA convient que, conformément à son accord d'application, sa politique sur les frais de déplacement, de repas et d'accueil doit correspondre à l'esprit de la Directive sur les frais de déplacement, de repas et d'accueil de la fonction publique de l'Ontario. Il se penchera sur sa politique avec le ministère des Services gouvernementaux et des Services aux consommateurs, y compris le remboursement des boissons alcoolisées et le pouvoir discrétionnaire sur les tarifs des repas, et la mettra à jour afin qu'elle corresponde à l'esprit de la Directive de la fonction publique de l'Ontario.

Le COCVA souscrit à la recommandation du Bureau de la vérificatrice générale et s'efforcera de recourir à la salle de conférence du COCVA pour tenir les réunions du Conseil d'administration, de ses comités et du Conseil d'administration du

Fonds d'indemnisation lorsqu'il y a lieu de le faire. Depuis 2019, le COCVA a tenu en ligne de nombreuses réunions du Conseil d'administration et de ses comités qui, de coutume, avaient lieu en présentiel; depuis mars 2020, par suite de l'apparition de la pandémie de COVID-19, toutes les réunions ont eu lieu en ligne. Le passage aux modes de réunion en ligne s'est traduit par des économies. Certaines réunions en présentiel peuvent faire intervenir plus de 20 participants et peuvent donc nécessiter un lieu externe pour favoriser l'éloignement sanitaire approprié et la mise à contribution des participants.

4.10 Surveillance ministérielle

4.10.1 Le Ministère ne confirme pas que le COCVA utilise sa hausse des frais pour protéger les consommateurs comme l'indique le COCVA dans sa justification en la matière

En 2015, le COCVA a présenté au Ministère un dossier de décision (dont il est question à la **section 4.7.1**) dans lequel il signalait l'augmentation du double de ses frais de transaction de véhicules, lesquels allaient passer de 5 \$ à 10 \$, pour intensifier la conscientisation des consommateurs et amplifier les initiatives d'application de la loi. Nous avons toutefois constaté que le Ministère ne supervisait pas suffisamment le COCVA pour déterminer que celui-ci avait pleinement mis en œuvre les mesures qu'il avait décrites dans son dossier de décision. En outre, le Ministère n'a pas pris de mesures afin que le COCVA fonctionne selon le principe du recouvrement des coûts, comme l'exige l'accord d'application conclu avec le ministre. De ce fait, de 2015 à 2020, l'excédent accumulé par le COCVA a augmenté de 275 %.

Le Conseil d'administration du COCVA est autorisé à modifier les frais qu'il exige sans pour autant obtenir l'approbation du Ministère. Toutefois, aux termes de l'accord d'application qu'il a conclu avec le ministre, le COCVA doit présenter au Ministère un dossier de décision qui justifie pourquoi il a majoré les frais ou majoré ceux-ci en sus de l'inflation. De

plus, conformément à l'accord d'application conclu avec le Ministère, le COCVA est tenu de fixer ses frais en vue d'un fonctionnement selon le principe du recouvrement des coûts.

En 2015, le COCVA a présenté au Ministère un dossier de décision et lui a fait part de son intention d'augmenter du double les frais de transaction qu'il perçoit des commerçants de véhicules automobiles pour chaque véhicule que ces derniers vendent ou louent (ces frais sont habituellement refilés aux consommateurs); le COCVA a précisé dans son dossier de décision qu'il lui fallait accroître ses rentrées monétaires pour hausser les investissements liés à la conscientisation des consommateurs. Les motifs qu'il avait invoqués étaient que les consommateurs n'étaient pas bien au fait de leurs droits lors de l'achat d'un véhicule et que beaucoup ignoraient l'existence du COCVA. Le COCVA a également précisé dans son dossier de décision qu'il devait majorer les ressources consacrées aux activités d'application de la loi.

Selon ce que nous avons constaté, le Ministère n'a pas exigé du COCVA qu'il lui fasse rapport de son utilisation des rentrées monétaires supplémentaires qu'il perçoit depuis 2015. En outre, nous avons constaté que le Ministère n'avait pas supervisé le COCVA pour faire en sorte que les frais supplémentaires perçus aient servi aux fins mentionnées dans son dossier de décision de 2015. Le COCVA a bel et bien accru ses dépenses relatives à la conscientisation des consommateurs (comme il est expliqué à la **section 4.6.1**), mais nous avons constaté que les ressources humaines consacrées à ses activités et à ses mesures d'application de la loi n'avaient pas augmenté substantiellement, comme nous le précisons à la **section 4.7.1**. C'est donc dire qu'au lieu de fonctionner selon le principe du recouvrement des coûts, le COCVA a vu ses excédents accumulés et ses réserves augmenter de 275 % pour passer de 6,3 millions de dollars en 2015 à 23,6 millions de dollars en 2020.

Les membres du personnel du Ministère nous ont dit qu'ils analysent à intervalles réguliers la situation financière et les activités du COCVA au

moyen de réunions trimestrielles avec les membres du personnel du COCVA et de l'examen du rapport annuel en version provisoire, du plan d'affaires en version provisoire et des états financiers audités du COCVA. Toutefois, les discussions sur l'excédent du COCVA étaient souvent limitées aux explications fournies par le COCVA quant aux raisons pour lesquelles l'excédent augmentait d'une année à l'autre; elles ne portaient pas sur les plans du COCVA quant à l'utilisation des fonds pour concrétiser les objectifs de son dossier de décision de 2015. Le Ministère n'a pas non plus fixé de date limite pour que le COCVA, dans ses activités, soit en conformité avec l'accord d'application dans le contexte d'un fonctionnement selon le principe du recouvrement des coûts.

RECOMMANDATION 28

Pour que le ministère des Services gouvernementaux et des Services aux consommateurs (ci-après le « Ministère ») performe dans l'exercice de sa responsabilité de veiller à ce que le Conseil ontarien du commerce des véhicules automobiles (COCVA) s'acquitte de son mandat et fonctionne conformément aux exigences applicables, nous recommandons que le Ministère :

- exige du COCVA qu'il lui rende périodiquement des comptes au sujet des progrès réalisés dans l'utilisation des rentrées monétaires bonifiées qu'il perçoit pour atteindre les objectifs de son dossier de décision de 2015;
- fixe une date limite raisonnable pour que le COCVA observe l'accord d'application qu'il a conclu avec le ministre et fonctionne selon le principe du recouvrement des coûts;
- suive l'évolution de la conformité du COCVA et prenne des mesures correctives à cette fin, si nécessaire.

RÉPONSE DU MINISTÈRE

Le ministère des Services gouvernementaux et des Services aux consommateurs (ci-après le

« Ministère ») convient qu'il peut s'améliorer dans sa fonction de surveillance du Conseil ontarien du commerce des véhicules automobiles (COCVA). Les façons par lesquelles améliorer la fonction de surveillance du Ministère seront fondées sur les recommandations du Bureau de la vérificatrice générale.

En outre, le Ministère collaborera avec le COCVA à la mise à jour de l'accord d'application et examinera l'intégration à l'accord d'application d'un compte rendu sur les changements apportés aux frais par le COCVA.

4.10.2 Le Ministère n'a pas enquêté pleinement sur les incertitudes relatives à la gouvernance au COCVA avant la tenue de notre audit

Dans l'accord d'application conclu entre le ministre et le COCVA, il est précisé que le ministre peut effectuer en tout temps des examens du rendement, de la gouvernance, de la responsabilisation et des finances du COCVA. Toutefois, selon ce que nous avons constaté, même si le Ministère a reçu plusieurs plaintes importantes au sujet de la gouvernance du Conseil d'administration au COCVA, il n'a jamais entrepris d'examen du COCVA pour donner suite à ces incertitudes. Au lieu de cela, les initiatives prises par le Ministère pour y donner suite n'ont consisté qu'à présenter des demandes de renseignements aux cadres supérieurs du COCVA et à s'en remettre strictement à leurs observations verbales et écrites.

Nous avons pris connaissance de plusieurs indicateurs qui auraient dû inciter le Ministère à se pencher sur les pratiques de gouvernance du COCVA avant notre audit. À titre d'exemple, en 2019, trois des membres du Conseil d'administration du Fonds d'indemnisation du COCVA ont démissionné pour protester contre les mesures prises par les membres du Conseil d'administration du COCVA. Ces membres sortants du Conseil d'administration du Fonds d'indemnisation ont écrit au Ministère des lettres dans lesquelles ils ont dit s'inquiéter du Conseil d'administration du COCVA, notamment du fait que

plusieurs membres du Conseil d'administration du COCVA y avaient siégé durant de longs mandats et que l'immixtion du Conseil d'administration du COCVA dans le Conseil d'administration du Fonds d'indemnisation et ses activités nuisait à l'indépendance de celui-ci. Nous avons constaté que le Ministère n'avait pas fait un examen approfondi des incertitudes mises en relief et que ses demandes de renseignements n'ont consisté qu'en des discussions avec l'équipe des cadres supérieurs du COCVA : de fait, le Ministère n'a pas effectué de suivi auprès des membres du Conseil d'administration du Fonds d'indemnisation.

En 2017, le Ministère a également été avisé du présumé congédiement d'un cadre supérieur du COCVA qui avait allégué que le Conseil d'administration du COCVA s'immisçait dans le pouvoir décisionnel indépendant des employés en ce qui touche l'exécution du mandat de protection du consommateur du COCVA aux termes de l'accord d'application conclu avec le ministre. Il est stipulé dans cet accord que le Conseil d'administration du COCVA ne doit pas s'immiscer dans l'exercice indépendant des fonctions des employés du COCVA. L'employé de haut niveau a eu beau signaler ses inquiétudes au Ministère, celui-ci n'a pas pris de mesures pour enquêter sur les allégations.

En outre, nous avons relevé qu'en mars 2021, le Ministre a exclu du Conseil d'administration du COCVA une personne représentante du Ministère à la suite d'une plainte en provenance d'autres membres du Conseil d'administration du COCVA. Dans ce cas-ci, le Ministère n'a pas effectué d'examen approfondi en vue de valider les préoccupations soulevées avant ladite exclusion du Conseil d'administration. Contrairement à la plupart des membres du Conseil d'administration du COCVA qui défendent les intérêts des commerçants de véhicules automobiles, la personne avait été nommée au Conseil d'administration par le Ministre et elle ne défendait pas les intérêts des commerçants de véhicules automobiles.

RECOMMANDATION 29

Pour que les préoccupations sérieuses soulevées au sujet du Conseil ontarien du commerce des véhicules automobiles (COCVA) soient traitées convenablement, nous recommandons que le ministère des Services gouvernementaux et des Services aux consommateurs (ci-après le « Ministère ») établisse un protocole pour exercer son pouvoir aux termes de l'accord d'application que le ministre a conclu avec le COCVA afin de procéder à un examen lorsque des plaintes graves sont déposées.

RÉPONSE DU MINISTÈRE

Le ministère des Services gouvernementaux et des Services aux consommateurs (ci-après le « Ministère ») collaborera avec le Conseil ontarien du commerce des véhicules automobiles à la mise à jour de l'accord d'application. Le Ministère examinera comment on peut intégrer à l'accord d'application un protocole pour exercer son pouvoir lorsque des plaintes graves sont déposées.

4.10.3 Le Ministère n'a pas recueilli suffisamment de données pour suivre l'évolution et faire l'analyse du rendement du COCVA dans l'exécution de son mandat

Selon ce que nous avons constaté, le Ministère n'a pas recueilli suffisamment de données sur le rendement auprès du COCVA pour être en mesure de vérifier si celui-ci s'acquitte fructueusement de son mandat de protection des consommateurs et de réglementation des commerçants et vendeurs de véhicules automobiles.

Aux termes de l'accord d'application conclu par le ministre et le COCVA, pour évaluer le rendement de celui-ci, le Ministère doit convenir d'indicateurs de rendement et en recueillir les résultats auprès du COCVA tous les trimestres. Toutefois, nous avons constaté que jusqu'en 2020, aucun objectif mesurable n'a été établi pour bon nombre d'indicateurs de

rendement mis en place, ce qui limitait la capacité du Ministère d'analyser le rendement du COCVA.

En 2020, des indicateurs et des objectifs de rendement ont été mis en place afin que le COCVA en rende compte au Ministère. Toutefois, nous avons constaté que de nombreuses facettes importantes des activités du COCVA étaient exclues des indicateurs de rendement. À titre d'exemple, il n'y avait aucun indicateur en place pour rendre compte de la réussite du COCVA dans le recouvrement de sommes monétaires auprès des commerçants en ce qui touche les réclamations versées à même le Fonds d'indemnisation. Comme nous le décrivons à la **section 4.1.2**, de 2016 à 2020, le taux de recouvrement du COCVA n'a été en moyenne que de 22 %.

Nous avons également constaté qu'aucun indicateur particulier n'était établi pour surveiller la suffisance du Fonds d'indemnisation, même si la viabilité financière du Fonds a été remise en question en 2018, comme il est expliqué à la **section 4.7.2**. En outre, nous avons constaté que les indicateurs de rendement n'avaient pas été mis en place ou se révélaient insuffisants ou inappropriés pour suivre l'évolution du rendement opérationnel du COCVA dans plusieurs autres domaines clés où notre audit a révélé des problèmes opérationnels. À titre d'exemple, des indicateurs n'étaient pas mis en place ou se révélaient insuffisants ou inadéquats pour déterminer si :

- le COCVA inspectait les commerçants enregistrés de véhicules automobiles au moins une fois tous les trois ans;
- les demandes d'enregistrement des nouveaux commerçants et vendeurs ont été traitées dans les délais prescrits par le COCVA;
- un recours a été accordé aux consommateurs quant aux plaintes déposées au COCVA dans les cas où les commerçants ont enfreint la loi;
- les plaintes des consommateurs où sont en cause des commerçants de véhicules automobiles en infraction de la loi se sont traduites par des mesures disciplinaires et d'application de la loi opportunes;

- le COCVA a réussi à conscientiser les consommateurs à leurs droits relativement à l'achat d'une voiture, de même qu'aux mesures de protection que le COCVA peut mettre en application.

RECOMMANDATION 30

Pour que le ministère des Services gouvernementaux et des Services aux consommateurs (ci-après le « Ministère ») puisse performer dans le suivi de l'évolution et le traitement du rendement du Conseil ontarien du commerce des véhicules automobiles (COCVA) en ce qui touche la protection des consommateurs et la réglementation des commerçants de véhicules automobiles, nous recommandons que le Ministère révise les indicateurs de rendement qu'il emploie pour suivre l'évolution du rendement du COCVA afin d'y intégrer des indicateurs permettant une surveillance étroite des activités du COCVA, notamment dans les domaines de l'inspection, de l'enregistrement, du traitement des plaintes des consommateurs, du Fonds d'indemnisation et de la conscientisation des consommateurs à leurs droits et aux mesures qui les protègent lorsqu'ils achètent une voiture.

RÉPONSE DU MINISTÈRE

Le ministère des Services gouvernementaux et des Services aux consommateurs (ci-après le « Ministère ») souscrit à cette recommandation et collaborera avec le Conseil ontarien du commerce des véhicules automobiles (COCVA) à la révision des indicateurs dont il se sert pour suivre l'évolution du rendement du COCVA.

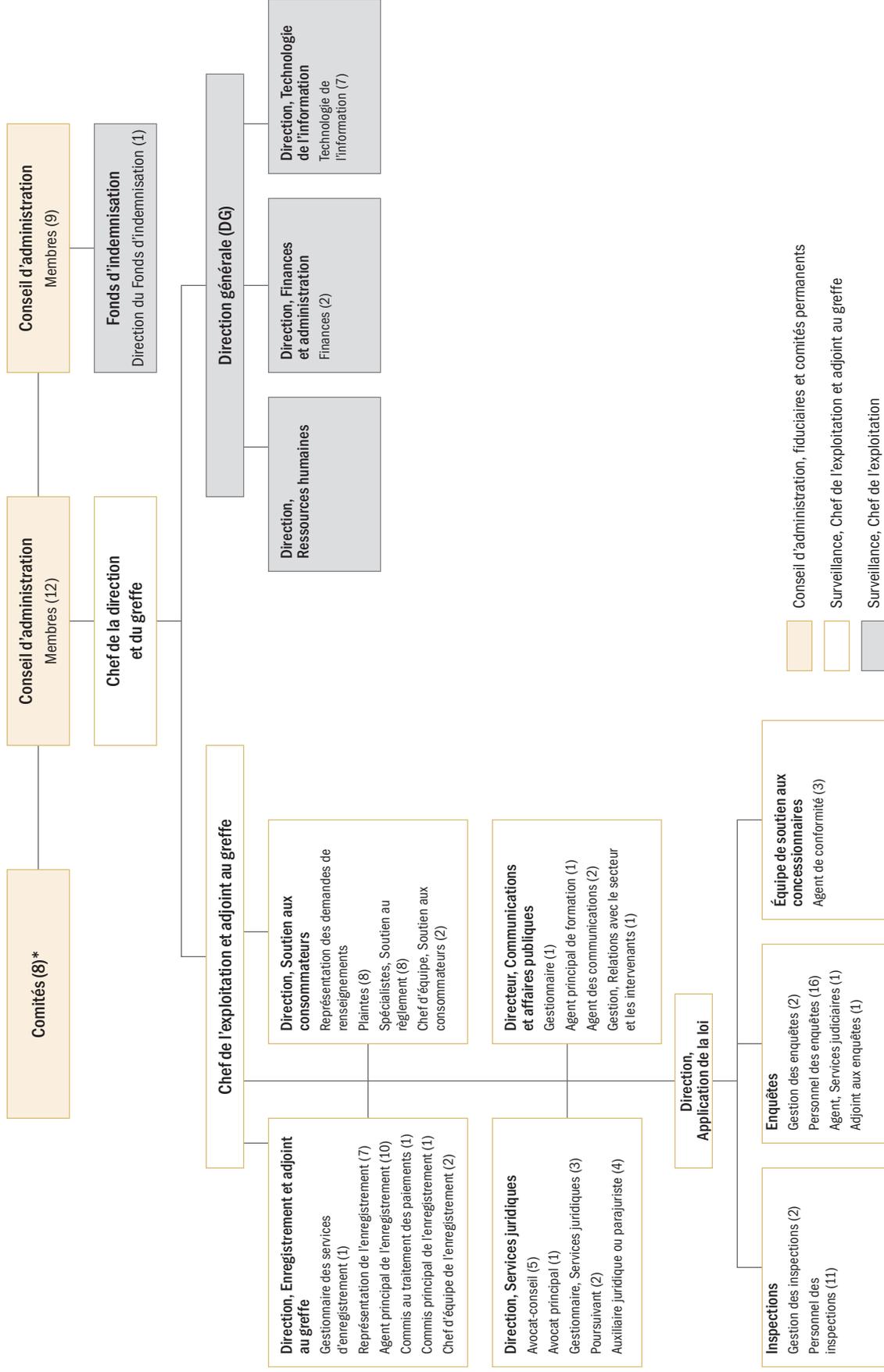
Annexe 1 : Principales protections des consommateurs en vertu de la loi

Source des données : Loi de 2002 sur le commerce des véhicules automobiles et Loi de 2002 sur la protection du consommateur

<i>Loi de 2002 sur le commerce des véhicules automobiles</i>	
Publicité des prix forfaitaires	Quel que soit le type de publicité ou d'affichage du prix d'un véhicule, le commerçant de véhicules automobiles doit inclure tous les frais qu'il entend percevoir. Les frais cachés sont interdits. La TVH et les droits d'immatriculation ne doivent pas nécessairement faire partie du prix, mais la publicité doit le préciser clairement.
Divulgation	Les commerçants de véhicules automobiles doivent divulguer par écrit certains renseignements (y compris des faits importants) sur l'utilisation antérieure, les antécédents et l'état du véhicule.
Droit de résiliation	L'acheteur d'un véhicule peut annuler un contrat dans les 90 jours suivant la livraison et se faire rembourser toutes les sommes monétaires si le commerçant de véhicules automobiles omet de fournir les renseignements suivants : <ul style="list-style-type: none"> • l'utilisation antérieure d'un véhicule (à titre de taxi, de limousine, de voiture de patrouille, de véhicule de service d'urgence ou de véhicule de location au quotidien); • le véhicule a été jugé irréparable, récupéré ou reconstruit; • la marque, le modèle et l'année-modèle du véhicule; • la distance réelle parcourue par le véhicule.
Fonds d'indemnisation	Les consommateurs qui subissent une perte financière à la suite d'une transaction avec un commerçant enregistré de véhicules automobiles ont droit à une indemnisation pouvant s'élever jusqu'à 45 000 \$ par réclamation valide. Voir la section 2.8, figure 16 pour connaître les critères d'admissibilité des réclamations.
<i>Loi de 2002 sur la protection des consommateurs</i>	
Pratique déloyale	Nul ne doit se livrer à des pratiques déloyales. Le COCVA se sert de cette disposition pour traiter principalement les questions de non-divulgation, par exemple : <ul style="list-style-type: none"> • le commerçant de véhicules automobiles qui falsifie le kilométrage du véhicule à l'aide d'un dispositif de falsification des compteurs kilométriques; • le commerçant de véhicules automobiles vend au consommateur une garantie qui n'est pas offerte ou qu'il n'a pas l'intention de respecter.
Ententes	Les ententes avec les consommateurs doivent divulguer tous les faits importants, sans comporter d'énoncés ambigus.

Annexe 2 : Structure organisationnelle du COCVA, en juillet 2021

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



* Les comités permanents du Conseil d'administration sont le Comité des appels; le Comité de la vérification, des finances et de la gestion des risques; le Comité des communications; le Comité consultatif sur la protection du consommateur; le Comité de direction; le Comité de gouvernance; le Comité des mises en candidature; et le Comité des affaires réglementaires.

Annexe 3 : Conseil d'administration du COCVA, en juillet 2021

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

La composition du Conseil d'administration, les critères et processus de sélection ainsi que la durée du mandat de ses membres autres que les personnes nommées par le Ministère sont laissés à la discrétion du Conseil d'administration et déterminés ou bien aux termes de règlements administratifs, c'est-à-dire avec l'approbation des membres, ou bien par la seule résolution du Conseil d'administration. Le ministre des Services gouvernementaux et des Services aux consommateurs (ci-après le « Ministre ») examine et approuve les modifications aux règlements administratifs qui touchent la composition ou les critères de sélection du Conseil d'administration. Voici la composition actuelle du Conseil d'administration :

- deux administrateurs qui font partie de l'UCDA (association des commerçants de voitures d'occasion de l'Ontario);
- deux administrateurs qui font partie de la TADA (association des commerçants de véhicules automobiles Trillium);
- trois administrateurs qui font partie à la fois de l'UCDA et de la TADA;
- un administrateur qui est commerçant indépendant et qui peut ou non faire partie de l'UCDA;
- un administrateur qui est commerçant franchisé et qui peut ou non faire partie de la TADA;
- trois administrateurs nommés par le Ministre.

Membres du Conseil d'administration du COCVA

Kevin Bavelaar Représentant des commerçants de véhicules automobiles <i>Auto Showplace</i>	Cliff Pilon* Représentant des commerçants de véhicules automobiles <i>Gold Fleet Subaru/Suzuki</i>	Chris Gauthier Représentant des commerçants de véhicules automobiles <i>Roadsport Chrysler Dodge Jeep RAM Ltd.</i>
Robert McMillan Représentant des commerçants de véhicules automobiles <i>Volvo of Mississauga</i> Vice-président du Conseil d'administration	Glen Fenwick Représentant des commerçants de véhicules automobiles <i>Glen Fenwick Subaru/Hyundai</i>	Rob Leggat Représentant des commerçants de véhicules automobiles <i>Team Honda Powerhouse of Milton</i>
Matt Rispin* Représentant des commerçants de véhicules automobiles <i>North Toronto Auction</i> Secrétaire-trésorier du Conseil d'administration	Sohail Ahmed Représentant des commerçants de véhicules automobiles <i>Momo Cars Inc.</i>	Tony Del Gobbo Représentant des commerçants de véhicules automobiles <i>Newmarket Hyundai</i>
Rod Jackson Nomination ministérielle	Patricia Perkins Nomination ministérielle	Virginia West Nomination ministérielle Présidente du Conseil d'administration

* Siège également au Conseil d'administration du Fonds d'indemnisation (voir l'annexe 7).

Annexe 4 : Barème des frais d'enregistrement au COCVA

Source des données : le Conseil ontarien du commerce des véhicules automobiles

	Frais initiaux (en \$)	Frais de renouvellement (en \$)	Fréquence de renouvellement
Enregistrement des vendeurs	250	175	Tous les deux ans
Enregistrement des vendeurs hors Ontario	175	175	Tous les deux ans
Enregistrement des commerçants ¹	500	250	Une fois par année
Enregistrement des commerçants hors Ontario	250	250	Une fois par année
Demande de succursale ²	250	250	Une fois par année
Demande de succursale hors Ontario	250	250	Une fois par année
Cotisation au Fonds d'indemnisation	300		Cotisation unique
Frais de transaction	10 \$/véhicule vendu		Une fois par année
Frais de transfert ³	75		-

1. Ces frais s'appliquent aux commerçants, toutes catégories confondues.

2. Des frais de demande de succursale sont imposés pour chaque succursale supplémentaire ouverte par le commerçant, sauf en ce qui touche la location d'automobiles.

3. Le COCVA impose des frais de 75 \$ au vendeur lorsque son emploi est transféré vers un autre commerçant, ajouté à ce dernier, ou les deux.

Annexe 5 : Principaux domaines examinés lors d'une inspection de conformité du COCVA

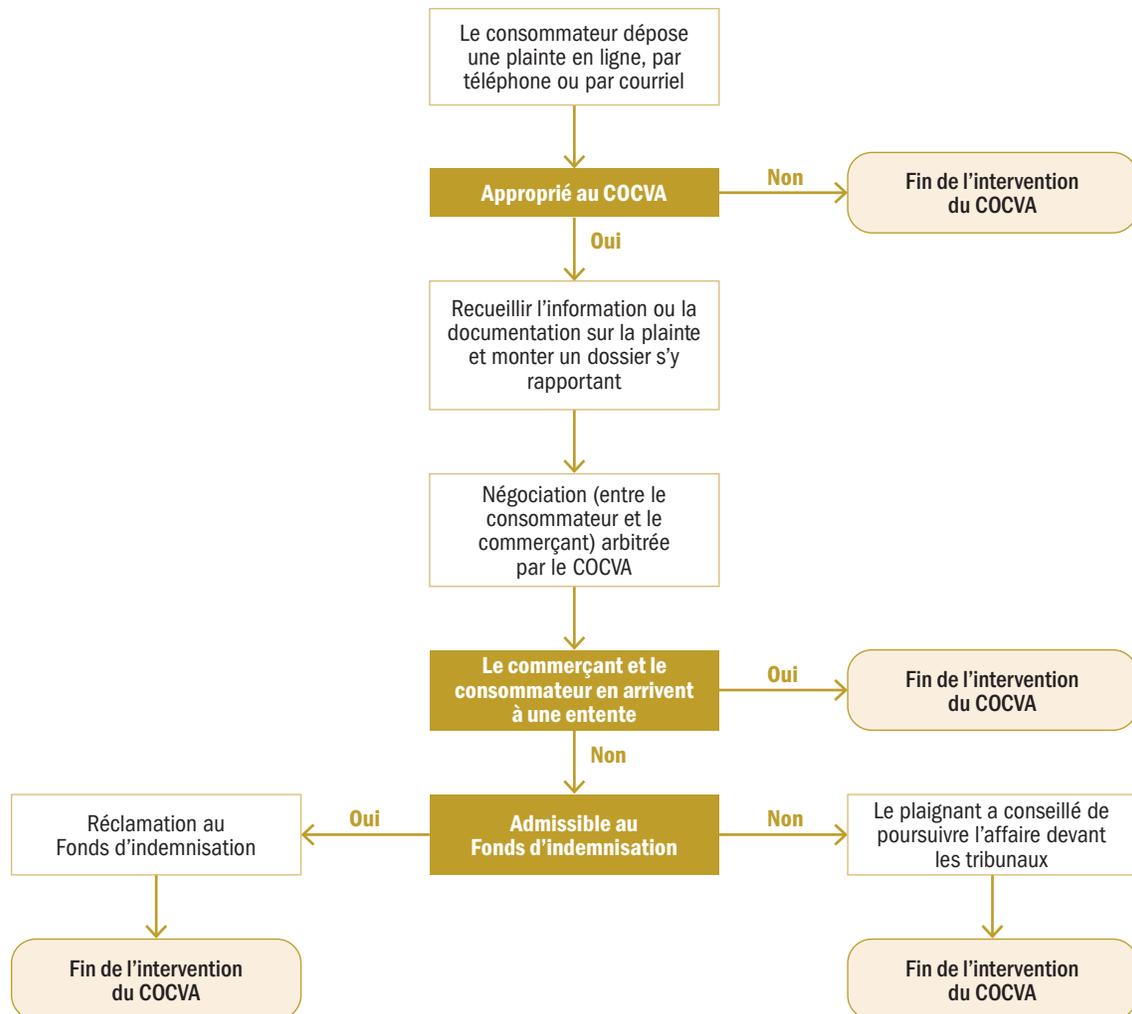
Source des données : Le Conseil ontarien du commerce des véhicules automobiles

Domaine examiné	Points examinés par le COCVA
Registres généraux et lieux d'affaires	<ul style="list-style-type: none"> • Les livres et registres sont structurés, facilement accessibles et entreposés dans le commerce ou à un endroit approuvé par le COCVA. • Les actes de vente et les contrats de location sont classés avec les documents pertinents, y compris les factures, les certificats de sécurité, les documents de financement et les rapports sur les antécédents. • Le registre des garages, où sont entreposés les registres de vente de véhicules, est conforme à la <i>Loi de 2002 sur le commerce des véhicules automobiles</i> (ci-après la « Loi ») et mis à jour. • Les véhicules sont facilement identifiables dans le parc automobile du commerçant.
Divulgations dans les actes de vente	<ul style="list-style-type: none"> • Toutes les divulgations obligatoires concernant le véhicule se trouvent dans les actes de vente du commerçant. • Parmi les divulgations, il y a entre autres l'utilisation antérieure du véhicule, les divulgations d'accidents, les divulgations constatées après les inspections matérielles et les divulgations relevées dans les rapports sur les antécédents du véhicule.
Registres financiers, comptes bancaires et sources de financement	<ul style="list-style-type: none"> • Le compte bancaire commercial est au nom du commerçant et tous les fonds liés aux transactions de véhicules y sont déposés et en sont retirés. • Les soldes bancaires mensuels permettent de déterminer la vigueur financière du commerce. • Les documents de la TVH permettent de déterminer les revenus que le commerce déclare et les montants qu'il doit. • Les sources atypiques de financement (p. ex., les prêts des membres de la famille) sont assorties des ententes écrites des parties, de la disponibilité du financement et des modalités de remboursement.
Registres des membres du personnel	<ul style="list-style-type: none"> • Les registres détaillés des employés sont conservés, y compris la paie, les postes et les dates d'emploi. • Les membres du personnel qui procèdent à l'échange de véhicules et les gestionnaires du commerce sont enregistrés auprès du COCVA.
Publicité	<ul style="list-style-type: none"> • Les publicités des véhicules sont conformes aux exigences des prix forfaitaires. • Les divulgations requises se trouvent dans les publicités, dont les antécédents et l'état du véhicule, ainsi que les taux d'intérêt, les modalités, la valeur en espèces et le coût d'emprunt des offres de financement. • Les véhicules annoncés se trouvent dans le commerce.
Véhicules d'échange et droits de rétention	<ul style="list-style-type: none"> • Les prêts en souffrance et les droits de rétention en cours ayant trait aux véhicules d'échange sont immédiatement supprimés, après quoi les véhicules sont vendus sans droits de rétention.
Accords de financement et contrats de location	<ul style="list-style-type: none"> • Les modalités de financement exhaustives et exactes se trouvent dans l'acte de vente et sont en phase avec les documents financiers. • Les exigences de divulgation financière sont conformes à la Loi (p. ex., la divulgation des rajustements apportés aux taux annuels en pourcentage pour tenir compte des frais supplémentaires qu'un client au comptant n'acquitterait pas autrement).

Remarque : Le COCVA examine les transactions et les annonces relatives aux véhicules à partir d'échantillons.

Annexe 6 : Processus de règlement des litiges du COCVA

Source des données : le Conseil ontarien du commerce des véhicules automobiles



Annexe 7 : Le Conseil d'administration du Fonds d'indemnisation, en juillet 2021

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

Le Conseil d'administration du Fonds d'indemnisation est composé de neuf membres. Trois membres du Fonds d'indemnisation sont nommés par le ministre des Services gouvernementaux et des Services aux consommateurs. Les six autres membres sont nommés par le Conseil d'administration du COCVA. Le Conseil d'administration du COCVA prend en considération les recommandations des membres actuels du Conseil d'administration du Fonds d'indemnisation afin de pourvoir les postes vacants.

Membres du Conseil d'administration du Fonds d'indemnisation		
<p>Matt Rispin* Représentant des commerçants de véhicules automobiles <i>North Toronto Auction</i> Vice-président du Conseil d'administration</p>	<p>Cliff Pilon* Représentant des commerçants de véhicules automobiles <i>Gold Fleet Subaru/Suzuki</i></p>	<p>Guy Vigilatore Représentant des commerçants de véhicules automobiles <i>Scarboro Subaru</i></p>
<p>Nazreen Ali Représentation publique <i>Conseiller principal, Riavera Corporation</i> Président du Conseil d'administration</p>	<p>John Raymond Représentation publique <i>Solutions des commerçants, Fusions et acquisitions</i></p>	<p>Wennie Lee Représentation publique <i>Avocate spécialisée en immigration, Lee & Company</i></p>
<p>Mary Ann Lamb Nomination ministérielle Secrétaire-trésorière du Conseil d'administration</p>	<p>Julius Suraski Nomination ministérielle</p>	<p>Poste vacant Nomination ministérielle</p>

*Siège également au Conseil d'administration du COCVA (voir l'annexe 3).

Annexe 8 : Critères d'audit

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

1. La structure et les processus de gouvernance en place du COCVA permettent d'effectuer une surveillance performante de l'acquittement des responsabilités liées à son mandat.
2. Des processus performants sont mis en place en temps voulu pour traiter les plaintes des consommateurs à l'égard des commerçants de véhicules automobiles.
3. Des processus performants sont en place afin que les commerçants et les vendeurs de véhicules automobiles aient les compétences et la capacité financière leur permettant d'exploiter le commerce, conformément à la *Loi de 2002 sur le commerce des véhicules automobiles*.
4. Les processus du COCVA pour gérer les réclamations au titre du Fonds d'indemnisation sont performants et se traduisent par un règlement en temps voulu.
5. Des processus d'inspection performants sont en place en temps voulu afin que les commerçants et les vendeurs de véhicules automobiles se conforment à la *Loi de 2002 sur le commerce des véhicules automobiles*.
6. Des processus performants sont mis en place pour repérer les commerçants et vendeurs de véhicules automobiles, dont les commerçants illégaux, en défaut de conformité à la *Loi de 2002 sur le commerce des véhicules automobiles*, enquêter sur eux et les poursuivre.
7. Les systèmes et les processus permettent de recueillir et d'utiliser des renseignements complets et à jour, de sorte que le COCVA peut s'acquitter de son mandat et en rendre compte publiquement.
8. Le COCVA gère ses ressources humaines et financières, y compris le Fonds d'indemnisation, de manière pertinente et performante pour s'acquitter des responsabilités de son mandat.
9. Le Ministère a mis en place des processus performants pour surveiller et examiner le rendement du COCVA concernant la protection des consommateurs et la réglementation des commerçants et vendeurs de véhicules automobiles.



Bureau de la vérificatrice générale de l'Ontario

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

ISSN 1911-7078 (En ligne)
ISBN 978-1-4868-5676-3
(PDF, 2021 ed.)

Photos en couverture :
© iStockphoto.com/leventince