

# Chapitre 3

## Section 3.04

# Conseil ontarien du commerce des véhicules automobiles

## Suivi par le Comité permanent des comptes publics de l'audit de l'optimisation des ressources du *Rapport annuel 2021*

Le 6 avril 2022, le Comité permanent des comptes publics (le « Comité ») a tenu des audiences publiques sur l'audit du Conseil ontarien du commerce des véhicules automobiles (COCVA) que nous avons effectué en 2021. Le Comité a déposé un rapport de cette audience à l'Assemblée législative en février 2023. La version intégrale du rapport peut être consultée à l'adresse Internet suivante : <http://www.auditor.on.ca/fr/content-fr/standingcommittee/standingcommittee-fr.html>.

Le Comité a formulé 12 recommandations et demandé au ministère des Services au public et aux entreprises (ci-après le « Ministère ») de lui faire rapport d'ici juin 2023. Le Ministère a présenté une réponse officielle au Comité le 22 juin 2023, et le COCVA a répondu au Comité le 21 juin 2023. Certains points soulevés par le Comité étaient semblables aux observations de l'audit que nous avons mené en 2021 et dont nous avons effectué un suivi en 2023. L'état de chacune des mesures recommandées par le Comité est indiqué à la **figure 1**.

**Figure 1 : Résumé de l'état des mesures recommandées dans le rapport de février 2023 du Comité**

Préparée par le Bureau du vérificateur général de l'Ontario

APERÇU DE L'ÉTAT DES RECOMMANDATIONS						
	État des mesures recommandées					
	Nombre de mesures recommandées	Pleinement mise en oeuvre	En voie de mise en oeuvre	Peu ou pas de progrès	Ne sera pas mise en oeuvre	Ne s'applique plus
Recommandation 1	2	1	1			
Recommandation 2	1			1		
Recommandation 3	7	5	2			
Recommandation 4	3	3				
Recommandation 5	2			2		
Recommandation 6	4	3		1		
Recommandation 7	3	2		1		
Recommandation 8	3			3		
Recommandation 9	3	3				
Recommandation 10	2	2				
Recommandation 11	2			2		
Recommandation 12	1			1		
<b>Total</b>	<b>33</b>	<b>19</b>	<b>3</b>	<b>11</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
<b>%</b>	<b>100</b>	<b>58</b>	<b>9</b>	<b>33</b>	<b>0</b>	<b>0</b>

Nous avons effectué des travaux d'assurance entre avril 2023 et août 2023, et le Ministère ainsi que le COCVA nous ont confirmé par écrit qu'au 20 novembre 2020, ils nous avaient fourni une mise à jour complète sur l'état des mesures recommandées par le Comité.

auxquelles d'ajoutaient 9 % en voie de mise en oeuvre. Par contre, il y a eu peu de progrès réalisés, voire aucun, dans le cas de 33 % des mesures recommandées. La plupart de ces recommandations se rapportent à des recommandations adressées expressément au Ministère, ou qui le concernent.

## Conclusion globale

Au 20 octobre 2023, le COCVA avait pleinement mis en oeuvre 81 % des recommandations qui s'adressaient à lui et à lui seul. Ensemble, le COCVA et le Ministère avaient pleinement mis en oeuvre 58 % des mesures recommandées par le Comité,

## État détaillé des mesures recommandées

La **figure 2** fait état des recommandations ainsi que des détails de l'état d'avancement qui s'appuient sur les réponses du COCVA, du Ministère et de notre examen de l'information présentée.

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

Préparée par le Bureau du vérificateur général de l'Ontario

Recommandation du Comité	État détaillé
<p><b>Recommandation 1</b></p> <p>Le Comité permanent des comptes publics fait les recommandations suivantes au Conseil ontarien du commerce des véhicules automobiles :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>exiger une lettre de crédit de chaque commerçant de véhicules automobiles au moment de son inscription, lettre dont il devra présenter le renouvellement au Conseil à la demande de celui-ci; le Conseil conservera la lettre de crédit après la fin d'activité du commerçant;</li> </ul> <p>État : En voie de mise en oeuvre d'ici décembre 2023.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>veiller à ce que les niveaux de dotation en personnel soient suffisants pour gérer une charge de travail accrue.</li> </ul> <p>État : Pleinement mise en oeuvre.</p>	<p>Le COCVA a examiné les processus de la Vehicle Sales Authority of British Columbia et de l'Alberta Motor Vehicle Industry Council concernant les lettres de crédit. À la lumière de ces recherches, le COCVA a fait savoir qu'il est en train d'actualiser ses politiques et processus. Le COCVA compte avoir révisé ses politiques et procédures relatives aux lettres de crédit au plus tard en décembre 2023. Une fois que cela sera chose faite, le COCVA communiquera les changements aux demandeurs, aux inscrits et aux autres intervenants concernés.</p> <p>Le COCVA a procédé à l'analyse de la charge de travail de son service de l'inscription, pour conclure qu'il devrait créer 10 postes supplémentaires ce service. Ces nouveaux postes seraient les suivants : un nouveau gestionnaire de l'inscription chargé de superviser les agents principaux de l'inscription du COCVA; un chef d'équipe chargé de la mise à jour des demandes, des modèles, des politiques et des procédures, ainsi que de la formation de l'équipe; enfin, des agents d'inscription additionnels chargés de traiter et d'approuver les demandes. Au moment de notre suivi, en raison de contraintes budgétaires, 8 des 10 postes avaient été pourvus.</p>

Recommandation du Comité	État détaillé
<p><b>Recommandation 2</b></p> <p>Le Comité permanent des comptes publics recommande que le ministère des Services au public et aux entreprises collabore avec le Conseil ontarien du commerce des véhicules automobiles pour mettre en oeuvre des exigences de formation continue obligatoire des commerçants de véhicules automobiles et de leurs vendeurs, afin de les aider à suivre l'évolution des lois et des règlements qui les concernent.</p> <p><b>État : Peu ou pas de progrès.</b></p>	<p>Le Ministère a réalisé peu de progrès dans la mise en oeuvre de cette recommandation. Nous avons pris note du fait qu'en octobre 2022, le COCVA a présenté au Ministère une proposition lui recommandant de mettre en oeuvre une exigence de formation professionnelle continue comme condition au renouvellement de l'inscription des commerçants de véhicules automobiles et de leurs vendeurs.</p> <p>Nous avons constaté que le Ministère procédait à l'examen d'autres régimes juridiques et à la consultation des provinces qui réglementent le commerce de véhicules automobiles et imposent la formation comme condition de renouvellement. Le Ministère a également recueilli des renseignements sur les programmes de formation continue d'autres organismes d'application délégués de l'Ontario, dont l'Autorité des services funéraires et cimetières de l'Ontario et le Conseil ontarien de l'immobilier. Le Ministère nous a indiqué qu'une fois ses recherches terminées et après avoir demandé conseil au COCVA, il mettra la dernière main aux options stratégiques qui seront soumises à une consultation publique et élaborera des propositions de changements à la loi ou à la réglementation à soumettre à l'examen du gouvernement.</p>
<p><b>Recommandation 3</b></p> <p>Le Comité permanent des comptes publics fait les recommandations suivantes au Conseil ontarien du commerce des véhicules automobiles :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• élaborer un cadre de gestion des risques et attribuer une fréquence d'inspection à chaque niveau de risque;</li> </ul> <p><b>État : Pleinement mise en oeuvre.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• déterminer et attribuer un niveau de risque et une fréquence d'inspection à chaque commerçant de véhicules automobiles;</li> <li>• mettre en place des systèmes pour planifier et effectuer les inspections de chaque commerçant de véhicules automobiles en fonction du niveau de risque qui lui est attribué;</li> </ul> <p><b>État : En voie de mise en oeuvre d'ici décembre 2023.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• évaluer la charge de travail des inspecteurs et s'assurer qu'il dispose de suffisamment de personnel pour effectuer en temps opportun les inspections qui lui sont confiées chaque année;</li> </ul> <p><b>État : Pleinement mise en oeuvre.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• mettre en oeuvre un processus d'examen périodique des inspections menées par ses inspecteurs pour s'assurer qu'elles sont correctement effectuées;</li> </ul> <p><b>État : Pleinement mise en oeuvre.</b></p>	<p>Le COCVA a élaboré un cadre de gestion des risques en février 2022 et attribué une fréquence d'inspection à chaque niveau de risque. Le COCVA évalue le niveau de risque d'un commerçant de véhicules automobiles en fonction d'un certain nombre de facteurs, dont l'historique des plaintes, le résultat de la dernière inspection et les infractions au code de déontologie. D'après cette évaluation, le COCVA attribue aux commerçants un niveau de risque élevé, moyen ou faible. Les commerçants à risque élevé sont soumis à une inspection annuelle et les commerçants à risque moyen et faible, à une inspection aux deux ans et aux cinq ans, respectivement.</p> <p>Le COCVA a mis en place un nouveau système informatique en mai 2023. Au moment de notre suivi, l'organisme était en train d'élaborer une fonctionnalité du système informatique afin de déterminer la fréquence d'inspection appropriée pour chaque commerçant de véhicules automobiles, de planifier les inspections et de réévaluer continuellement le niveau de risque du commerçant. Le COCVA s'attend à ce que ces améliorations de son système informatique soient terminées d'ici décembre 2023.</p> <p>Le COCVA a mené une étude pour évaluer la charge de travail de ses inspecteurs, ce qui l'a mené à la recommandation de créer sept nouveaux postes au service des inspections. Le COCVA nous a indiqué qu'il a pourvu cinq de ces postes en août 2023, et qu'il envisage d'embaucher du personnel supplémentaire pour le service des inspections, sans préciser de date.</p> <p>Le COCVA a mis en oeuvre un processus de surveillance des inspections et a embauché un gestionnaire d'inspection supplémentaire. Le gestionnaire d'inspection tient des réunions mensuelles avec chaque inspecteur pour examiner un échantillon d'inspections fermées et actives, afin de déceler et de corriger les incohérences, le cas échéant.</p>

Recommandation du Comité	État détaillé
<ul style="list-style-type: none"> <li>• veiller à ce que les commerçants de véhicules automobiles divulguent les infractions relatives à l'état technique des véhicules automobiles qui pourraient poser un risque important pour la sécurité; <b>État : Pleinement mise en oeuvre.</b></li> <li>• utiliser un programme interne d'« évaluations mystères » pour surveiller la conformité aux obligations légales de communication et d'annonce d'un prix tout compris; s'assurer d'une réponse adéquate aux signalements de problèmes de conformité. <b>État : Pleinement mise en oeuvre.</b></li> </ul>	<p>Nous avons constaté que le COCVA a révisé ses politiques en septembre 2023 afin d'exiger que les acheteurs de véhicules soient avisés si, au cours de leur travail, un membre du personnel du COCVA constate qu'un inscrit a enfreint à ses obligations de communication, que cela pose ou non un risque pour la sécurité.</p> <p>Le COCVA a cessé de faire appel aux associations de consommateurs pour effectuer des évaluations mystères afin de découvrir les infractions liées à l'annonce de prix tout compris. Cette décision est motivée par le fait que le COCVA ne pouvait pas prendre de mesures d'exécution relativement aux infractions constatées parce que l'évaluation mystère n'était pas effectuée par ses propres enquêteurs. Le Conseil a plutôt élargi son programme interne d'évaluations mystères en embauchant un gestionnaire attiré pour les enquêtes mystères. Ainsi, il a augmenté le nombre de visites d'évaluations mystères internes et de mesures d'application de la loi à l'égard des commerçants non conformes. À titre d'exemple, le COCVA a effectué 193 visites d'évaluations mystères chez des commerçants de véhicules en 2022 et a relevé des infractions chez 68 d'entre eux. Il a envoyé une lettre de rappel à l'ordre à 41 de ces commerçants et déferé 27 autres cas pour la prise de mesures d'application de la loi.</p>
<p><b>Recommandation 4</b></p> <p>Le Comité permanent des comptes publics fait les recommandations suivantes au Conseil ontarien du commerce des véhicules automobiles :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• établir des références ou des lignes directrices pour les mesures d'application de la loi en cas d'infraction et pour l'achèvement rapide des enquêtes;</li> <li>• mettre en place un processus de vérification des délais d'exécution des enquêtes et de la prise de mesures appropriées en fonction des résultats des enquêtes; <b>État : Pleinement mise en oeuvre.</b></li> <li>• élaborer des lignes directrices sur les situations dans lesquelles les enquêteurs du COCVA devraient renvoyer le cas au comité de discipline du COCVA. <b>État : Pleinement mise en oeuvre.</b></li> </ul>	<p>Le COCVA a élaboré et mis en oeuvre des points de référence quant aux délais d'exécution des enquêtes. L'organisme s'attend désormais à ce que les enquêtes de complexité faible, moyenne et élevée soient effectuées dans un délai de 4, 9 et 18 mois, respectivement. Pour s'assurer que des mesures d'application de la loi appropriées sont prises, l'enquêteur doit consulter le gestionnaire des enquêtes pour obtenir son approbation sur l'état de l'enquête avant de fermer le dossier. Dans les cas où les points de référence ne sont pas respectés ou ne le seront probablement pas, le gestionnaire des enquêtes doit examiner les circonstances et, le cas échéant, prendre des mesures appropriées.</p> <p>En mai 2023, le COCVA a élaboré et mis en oeuvre des lignes directrices à l'intention de l'équipe des enquêtes afin d'aider les enquêteurs à formuler des recommandations au greffier relativement aux mesures d'exécution de la réglementation, y compris des recommandations de mesures disciplinaires. Ces lignes directrices comprennent des facteurs dont les enquêteurs doivent tenir compte pour déterminer si une recommandation de mesures disciplinaires est justifiée, par exemple une infraction au code de déontologie, des antécédents de non-conformité ou de plaintes et le niveau de préjudice subi par le consommateur.</p>

Recommandation du Comité	État détaillé
<p><b>Recommandation 5</b></p> <p>Le Comité permanent des comptes publics recommande que le ministère des Services au public et aux entreprises collabore avec le Conseil ontarien du commerce des véhicules automobiles pour :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>réévaluer les limites actuelles de la loi qui empêchent le COCVA d'obliger les commerçants de véhicules automobiles à dédommager les consommateurs lorsqu'ils ont enfreint la loi; déterminer les changements à la loi et à la réglementation à apporter pour remédier à cette limitation;</li> </ul> <p><b>État : Peu ou pas de progrès.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>permettre aux consommateurs qui effectuent des achats chez des commerçants de véhicules automobiles menant leurs affaires dans l'illégalité d'être indemnisés par le dépôt d'une réclamation au titre du Fonds d'indemnisation lorsque l'enquête du COCVA confirme qu'ils ont été intentionnellement trompés par le commerçant; le Conseil utiliserait alors ses ressources et ses pouvoirs pour recouvrer auprès de ces commerçants les sommes versées aux consommateurs à même le Fonds d'indemnisation.</li> </ul> <p><b>État : Peu ou pas de progrès.</b></p>	<p>Nous avons constaté que peu de progrès ont été réalisés dans la mise en oeuvre de cette recommandation. Le COCVA avait envoyé au Ministère une proposition recommandant d'étendre les critères d'admissibilité du Fonds d'indemnisation plutôt que de lui permettre de contraindre un commerçant de véhicules automobiles à offrir un dédommagement aux consommateurs pendant le processus de traitement des plaintes. Le COCVA s'attend à ce que l'élargissement de l'admissibilité au Fonds encourage les commerçants de véhicules automobiles à régler les problèmes et à verser un dédommagement aux consommateurs en cas de plainte valide, car les consommateurs pourront par ailleurs déposer une réclamation au titre du Fonds de dédommagement.</p> <p>Nous avons constaté que le Ministère menait un examen des régimes d'autres administrations gouvernementales, notamment en consultant d'autres provinces, au sujet de leurs règles encadrant le dédommagement des consommateurs. Le Ministère a également effectué des recherches sur les processus de règlement des plaintes et des différends dans d'autres organismes d'application délégués, dont Tarion et l'Office de réglementation de la construction de logements, qui réglemente les constructeurs et les fournisseurs de logements neufs. Le Ministère nous a dit qu'une fois qu'il aura terminé cette recherche et consulté le COCVA, il mettra la dernière main aux options stratégiques aux fins de consultation publique et élaborera des propositions de changements à la loi et à la réglementation à soumettre à l'appréciation du gouvernement.</p> <p>Nous avons constaté que peu de progrès ont été réalisés dans la mise en oeuvre de cette recommandation. Au moment de notre suivi, le COCVA avait mené des recherches sur les régimes juridiques d'autres provinces – dont l'Alberta, la Colombie-Britannique, la Saskatchewan et le Québec – qui réglementent le commerce de véhicules automobiles et qui disposent d'un Fonds d'indemnisation ou de tout autre service de soutien analogue. En outre, le COCVA a consulté les consommateurs et les intervenants du secteur ainsi que le conseil d'administration du COCVA au sujet des changements proposés dans cette recommandation. Les consommateurs et les intervenants du secteur ont répondu qu'ils s'opposaient à permettre aux consommateurs de déposer des réclamations au titre du Fonds d'indemnisation à la suite d'un achat effectué chez un commerçant illégal, au motif que ce faisant, les consommateurs seraient encouragés à acheter un véhicule de n'importe qui, y compris de commerçants délinquants, ce qui compromettrait l'objectif du Fonds d'indemnisation. Le COCVA a également retenu les services d'un expert-conseil tiers pour examiner les répercussions financières de la mise en oeuvre de cette recommandation. Cet examen a permis de conclure que l'augmentation des réclamations au Fonds d'indemnisation à la suite de l'achat d'un commerçant délinquant pourrait aller de 3 900 \$ à 291 000 \$ par année. À la lumière de ses recherches et consultations, le COCVA a fait savoir au Ministère qu'il n'appuyait pas l'élargissement de l'accès au Fonds d'indemnisation des consommateurs qui achètent des véhicules d'un commerçant illégal.</p> <p>Nous avons observé que le Ministère avait examiné les constatations du COCVA et qu'il effectuait son propre examen des régimes juridiques de la Nouvelle-Écosse, de l'Alberta, de la Colombie-Britannique, de la Saskatchewan et du Québec pour évaluer des propositions de changements à la <i>Loi de 2002 sur le commerce des véhicules automobiles</i> en ce qui concerne cette recommandation. Le Ministère nous a dit qu'une fois qu'il aura terminé cette étude et consulté de nouveau le COCVA, il préparera des conseils et sollicitera l'approbation interne relativement aux prochaines étapes, d'après les constatations et rapports de recherche, les données et les conseils reçus du COCVA. Sous réserve de décision favorable, le Ministère estime que les éventuels changements entreraient en vigueur d'ici juillet 2025.</p>

## Recommandation du Comité

## État détaillé

## Recommandation 6

Le Comité permanent des comptes publics recommande que le ministère des Services au public et aux entreprises collabore avec le Conseil ontarien du commerce des véhicules automobiles pour :

- établir un cadre clair assorti de critères à appliquer pour déterminer dans quelles circonstances une plainte contre un commerçant de véhicules automobiles devrait être déferée pour la prise de mesures d'application de la loi;

État : Pleinement mise en oeuvre.

- veiller à ce que tout le personnel chargé du traitement des plaintes applique le cadre et les critères de façon uniforme à toutes les plaintes reçues par le COCVA et à ce que le personnel dispose des ressources nécessaires pour s'acquitter de toutes ses responsabilités et régler efficacement les plaintes;

État : Pleinement mise en oeuvre.

En novembre 2022, le COCVA a mis en oeuvre un cadre officiel et a établi des critères que ses préposés au traitement des plaintes doivent suivre pour déterminer s'il y a lieu de déferer une plainte pour demander la prise de mesures d'application de la loi. Le cadre décrit les cas précis où il y a lieu de déferer une plainte pour la prise de mesures d'application de la loi, y compris pour des infractions particulières à la *Loi de 2002 sur le commerce des véhicules automobiles*. Il s'agit notamment des cas où un commerçant de véhicules automobiles fait de fausses déclarations sur un véhicule ou omet de communiquer toute l'information obligatoire au consommateur, ou des cas où le véhicule est vendu avec un certificat de respect des normes de sécurité et un agent du ministère des Transports constate ultérieurement qu'il est impropre à la conduite faute de satisfaire aux normes de sécurité. Le cadre comprend également des lignes directrices que les préposés aux plaintes doivent suivre pour déterminer s'il y a lieu de déferer une plainte pour demander la prise de mesures d'application de la loi. Ces lignes directrices indiquent que le préposé au traitement des plaintes doit tenir compte de certains facteurs avant de déferer un dossier, notamment la gravité de l'infraction en ce qui concerne les risques pour les consommateurs ou les autres inscrits, le nombre de fois où l'inscrit a déjà été averti de ce type d'infraction, la durée de la période d'inscription pendant laquelle le commerçant n'a commis aucune faute administrative importante et la coopération de l'inscrit pendant le processus de traitement des plaintes. Le COCVA a également mis à jour ses politiques et procédures de traitement des plaintes pour intégrer ce cadre.

Nous avons constaté que le COCVA avait fourni une formation en bonne et due forme à son personnel chargé du traitement des plaintes au sujet de son nouveau cadre et de ses nouvelles lignes directrices sur le renvoi des plaintes pour la prise de mesures d'application de la loi. Il s'agissait notamment d'expliquer à son personnel l'objet du nouveau cadre et des nouvelles lignes directrices et de le former sur la façon de l'utiliser de façon appropriée pour traiter les plaintes reçues. Le COCVA a également recruté deux gestionnaires pour son service de traitement des plaintes – un gestionnaire du soutien aux consommateurs et un gestionnaire de l'assurance qualité – afin d'examiner les dossiers de plainte traités par le personnel et de s'assurer que ce dernier applique le cadre avec assiduité et exactitude. De plus, le COCVA a mené une étude de la charge de travail de son service de traitement des plaintes. Les résultats de cette étude ont mené à recommander l'ouverture de neuf postes supplémentaires au service des plaintes. Au moment de notre suivi, six des neuf postes avaient été pourvus. Le COCVA nous a dit qu'il comptait poursuivre la réévaluation des besoins en personnel du service des plaintes.





## Recommandation du Comité

## État détaillé

## Recommandation 7

Le Comité permanent des comptes publics fait les recommandations suivantes au Conseil ontarien du commerce des véhicules automobiles :

- prendre des mesures pour sensibiliser davantage le public à son rôle ainsi qu'aux règles relatives à l'annonce d'un prix tout compris;
- prendre des mesures d'application de la loi progressives contre les commerçants de véhicules automobiles qui facturent aux consommateurs un prix supérieur à celui annoncé;

État : Pleinement mise en oeuvre.

- proposer au ministère des Services au public et aux entreprises des changements à la réglementation qui obligerait les commerçants de véhicules automobiles à communiquer aux consommateurs toutes les options de financement qu'ils ont reçues en réponse à une demande de crédit à la consommation.

État : Peu ou pas de progrès.

En janvier 2022, le COCVA a élaboré et mis en oeuvre un plan de marketing pour mieux se faire connaître des consommateurs et sensibiliser davantage ceux-ci à leurs droits en tant qu'acheteurs d'automobiles. Le plan décrit les canaux médiatiques payants utilisables, tels que la publicité payée dans les médias sociaux, le contenu parrainé et le marketing par courriel. Le plan précise les principaux thèmes mensuels de communications aux consommateurs, tels que l'absence de délai de réflexion pour changer d'idée après l'achat ou la location d'un véhicule, ou l'existence du Fonds d'indemnisation du COCVA. Par ailleurs, le plan de marketing du COCVA mettait davantage l'accent sur la sensibilisation du consommateur à l'obligation d'annoncer un prix tout compris en Ontario. En 2022, le COCVA a fait passer de quatre à sept mois la durée de sa campagne de marketing axée sur l'obligation d'annoncer un prix tout compris au cours de l'année.

Le COCVA a également élargi son programme de clients mystères en faisant passer le nombre de visites anonymes chez les concessionnaires de 95 en 2021 à 193 en 2022. Sur les 193 visites d'évaluations mystères, 68 ont révélé des pratiques non conformes à l'obligation légale d'annoncer un prix tout compris. Par conséquent, le COCVA a envoyé 41 lettres de rappel à l'ordre à des commerçants et a déféré 27 cas pour demander la prise de mesures d'application de la loi. Nous avons également constaté que le plan de marketing du COCVA mettait davantage l'accent sur la sensibilisation du consommateur à l'obligation d'annoncer un prix tout compris en Ontario. En 2022, le COCVA a fait passer de quatre à sept mois la durée de sa campagne de marketing axée sur l'obligation d'annoncer un prix tout compris au cours de l'année.

Nous avons constaté que le COCVA propose au Ministère des changements à la réglementation qui obligerait les commerçants de véhicules automobiles à communiquer aux consommateurs toutes les options de financement qu'ils ont reçues en réponse à une demande de crédit à la consommation. Le Ministère a examiné les propositions de changement à la réglementation du COCVA et compte mettre la dernière main aux options stratégiques, en prévision d'une consultation publique, et élaborer des propositions de changements à la loi ou à la réglementation à soumettre à l'appréciation du gouvernement. Sous réserve de décision favorable, le Ministère estime que les éventuels changements entreraient en vigueur d'ici juillet 2025.

## Recommandation 8

Le Comité permanent des comptes publics fait les recommandations suivantes au Conseil ontarien du commerce des véhicules automobiles :

- en coordination avec le conseil d'administration du Fonds d'indemnisation, collaborer avec le ministère des Services au public et aux entreprises pour proposer des changements à la loi qui permettraient au Conseil ontarien du commerce des véhicules automobiles de transférer les fonds excédentaires à son Fonds d'indemnisation;

État : Peu ou pas de progrès.

Le COCVA a soumis au Ministère une proposition pour lui permettre de transférer des Fonds de son excédent général au Fonds d'indemnisation. Au moment de notre suivi, le Ministère préparait des conseils et sollicitait l'approbation interne relativement aux prochaines étapes, d'après les constatations et rapports de recherche, les données et les conseils reçus du COCVA. Sous réserve de décision favorable, le Ministère estimait qu'une éventuelle modification des politiques entrerait en vigueur d'ici juillet 2025.



Recommandation du Comité	État détaillé
<ul style="list-style-type: none"> <li>collaborer avec le ministère des Transports pour s'assurer que le nombre de transactions déclarées par les commerçants de véhicules automobiles est exact; État : Peu ou pas de progrès.</li> <li>de concert avec le ministère des Services au public et aux entreprises, collaborer avec ses homologues du gouvernement fédéral pour obliger les commerçants de véhicules automobiles à déclarer les opérations importantes en espèces au Centre d'analyse des opérations et déclarations financières du Canada. État : Peu ou pas de progrès.</li> </ul>	<p>Le COCVA a fait appel au ministère des Transports (MTO) pour obtenir un échantillon d'ensembles de données renfermant les dossiers d'immatriculation des véhicules automobiles. Après l'examen de ces échantillons, le COCVA nous a informés qu'il ne peut pas se fier uniquement aux données du MTO pour vérifier les volumes de transactions autodéclarés des commerçants de véhicules automobiles. Au moment de notre suivi, le COCVA étudiait d'autres façons de vérifier le volume de transactions de véhicules.</p> <p>Nous avons constaté que le Ministère avait rencontré des représentants du COCVA, du Centre d'analyse des opérations et déclarations financières du Canada (CANAFE) et d'autres provinces pour discuter du blanchiment d'argent et exiger des commerçants de véhicules automobiles qu'ils déclarent leurs opérations en espèces dépassant un certain seuil au CANAFE. Toutefois, au moment de notre suivi, le Ministère n'avait pas encore terminé son étude des options à mettre en oeuvre. Le Ministère s'attend à mettre la dernière main aux options stratégiques fondées sur ses recherches et à assurer la liaison avec le gouvernement fédéral au besoin, en attendant de recevoir des directives, d'ici juillet 2025.</p>
<p><b>Recommandation 9</b></p> <p>Le Comité permanent des comptes publics recommande au Conseil ontarien du commerce des véhicules automobiles de faire rapport annuellement sur :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>les résultats complets de ses sondages auprès des consommateurs (en mettant en évidence les points à améliorer selon les sondages);</li> <li>les inspections et les visites sur place effectuées (séparément);</li> <li>le temps consacré à l'examen des demandes d'inscription (y compris les heures-personnes pour faire les relances en raison de renseignements manquants).</li> </ul> <p>État : Pleinement mise en oeuvre.</p>	<p>Le COCVA a publié sur son site Web les résultats complets des sondages auprès des consommateurs menés en 2022 et a mis en évidence les points à améliorer en incluant les cibles de chaque question du sondage. Le COCVA a également fait état séparément du nombre d'inspections et de visites sur place effectuées en 2022 – plutôt qu'en présentant ces données sous forme regroupée – ainsi que des délais de traitement des demandes d'inscription, y compris le temps que le personnel doit consacrer à la relance et à la collecte des renseignements manquants.</p>

Recommandation du Comité	État détaillé
<p><b>Recommandation 10</b></p> <p>Le Comité permanent des comptes publics recommande que le Conseil ontarien du commerce des véhicules automobiles collabore avec le ministère des Services au public et aux entreprises pour :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• prendre des mesures afin de diversifier la composition de son conseil d'administration ou d'accroître la représentation des personnes ayant de l'expérience en protection des consommateurs;</li> <li>• limiter la durée des mandats des membres du conseil d'administration, conformément aux pratiques exemplaires d'organismes analogues.</li> </ul> <p>État : Pleinement mise en oeuvre.</p>	<p>En avril 2023, le ministre des Services au public et aux entreprises a pris des arrêtés ministériels aux termes desquels le COCVA doit ramener le nombre de membres du conseil d'administration de 12 à 9 et limiter le mandat des administrateurs élus à trois ans. L'arrêté précise également que les membres du Conseil ne peuvent être réélus ou nommés de nouveau s'ils ont siégé pendant une durée cumulative de neuf ans ou plus. Par ailleurs, l'arrêté empêche le COCVA de tirer plus de 34 % des membres de son conseil d'administration du secteur du commerce de véhicules automobiles. En juin 2023, en réponse à l'arrêté ministériel, le COCVA a mis à jour ses règlements administratifs pour se mettre en conformité.</p>
<p><b>Recommandation 11</b></p> <p>Le Comité permanent des comptes publics recommande au ministère des Services au public et aux entreprises d'accroître l'indépendance du conseil d'administration du Fonds d'indemnisation en :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• modifiant le règlement afin d'empêcher le conseil d'administration du COCVA de nommer ses propres membres au Conseil d'administration du Fonds d'indemnisation;</li> <li>• précisant les rôles et responsabilités du conseil d'administration du Fonds d'indemnisation dans l'accord d'application conclu avec le COCVA afin de refléter l'autorité indépendante du Fonds d'indemnisation.</li> </ul> <p>État : Peu ou pas de progrès.</p>	<p>Le Ministère n'a pas réalisé de progrès dans la mise en oeuvre de ces mesures recommandées. Le Ministère nous a appris qu'il est encore en train d'examiner les recommandations et qu'il compte entamer leur mise en oeuvre d'ici juillet 2025, si une décision est prise à cet égard.</p>

Recommandation du Comité	État détaillé
<p><b>Recommandation 12</b></p> <p>Le Comité permanent des comptes publics recommande que le ministère des Services au public et aux entreprises révise les indicateurs de rendement qu'il utilise pour surveiller les activités du Conseil ontarien du commerce des véhicules automobiles afin d'y inclure des indicateurs qui surveillent de plus près ses activités, notamment dans les domaines de l'inspection, de l'immatriculation, du traitement des plaintes des consommateurs et du Fonds d'indemnisation, ainsi que de l'éducation et de l'information des consommateurs à propos de leurs droits et protections lorsqu'ils achètent un véhicule automobile.</p> <p><b>État : Peu ou pas de progrès.</b></p>	<p>Le Ministère et le COCVA ont tenu des discussions préliminaires sur la mise en oeuvre de nouveaux indicateurs de rendement. Dans la foulée de ces discussions, le COCVA a commencé à nous communiquer de nouveaux indicateurs de rendement en attente d'approbation du Ministère, dans les domaines de l'inspection, de l'immatriculation, du traitement des plaintes des consommateurs, du Fonds d'indemnisation, ainsi que de l'éducation et de l'information des consommateurs.</p>