



Restaurer la confiance des consommateurs -

à la maison, en ligne et
dans nos communautés



Message de la ministre



Restaurer la confiance des consommateurs -

à la maison, en ligne et dans nos communautés

L'Ontario est un endroit où il fait bon vivre. Que vous cherchiez l'effervescence de la grande ville, ou la paix et la tranquillité de la retraite à la campagne, nous avons tout ce qu'il faut.

Chez nous se trouve un secteur des affaires stable et concurrentiel, ainsi qu'un système de santé de calibre mondial.

Les citoyens de notre province sont accueillants, inclusifs et étroitement liés les uns aux autres. Nous bénéficions d'un espace habitable où se conjuguent confort et qualité de vie, et qui nous permet d'attirer les meilleurs talents du monde.

Bien que l'Ontario mise sur tous ces atouts, nous souhaitons également en faire une province dont le gouvernement œuvre au bien-être de ses citoyens. Nous voulons un endroit qui puisse répondre à nos besoins et à nos préoccupations à titre de citoyens – et où nous nous sentons pleinement protégés lorsque vient le temps de dépenser notre argent durement gagné. La confiance est importante aux yeux des consommateurs. Les économies ne peuvent prospérer que si la confiance règne entre les consommateurs et les entreprises à qui ils achètent les produits et services.

Notre gouvernement reconnaît que les Ontariennes et les Ontariens ont besoins de mesures de protection accrues. Il est important pour nous que vous ayez l'assurance que vous êtes bien renseignés et que vous disposez de mesures de protection rigoureuses lorsque vous magasinez en ligne ou lorsque vous signez un contrat. Nous voulons vous assurer que vous avez le droit de faire valoir votre point de vue sur les façons dont nous pouvons instaurer des règles plus rigoureuses en vue de vous protéger, vous et vos proches.

Nous avons une vision claire pour les consommateurs de l'Ontario, celle de restaurer la confiance des consommateurs en vous offrant des mesures de protection plus rigoureuses à la maison, en ligne et dans votre communauté.

Le travail entrepris par mon ministère fait partie de notre plan qui vise à bâtir un meilleur gouvernement qui travaille plus efficacement pour ses citoyens. Ce plan mise sur la mise à jour de la législation obsolète et sur l'adoption de pratiques numériques en vue de renforcer la protection, et de promouvoir la confiance de la population ontarienne. Nous jetons les bases d'un système moderne et équitable qui place réellement les gens au cœur de tout ce que nous faisons, aujourd'hui et pour l'avenir.

Tirant parti de nos réussites de la dernière année, le projet de loi de 2019 sur la restauration de la confiance des consommateurs s'ajoute à une série de mesures qui visent à renforcer la protection des consommateurs et à les placer au centre de tout ce que nous faisons. Nous nous pencherons sur ces mesures au cours de l'année à venir par le biais de nouvelles consultations, y compris un premier examen de la *Loi sur la protection du consommateur* depuis les 15 dernières années. Ces consultations importantes permettront d'orienter les modifications subséquentes apportées aux règles et nous permettront de poursuivre la mise en œuvre de mesures de protection plus rigoureuses pour les habitants de cette province.

Nous ne sommes pas simplement le gouvernement, nous sommes votre gouvernement – et nous sommes à l'écoute.

Cordialement,



L'honorable Lisa Thompson

Ministre des Services gouvernementaux et des Services aux consommateurs



« La confiance est importante aux yeux des consommateurs. Nous savons que les citoyens de l'Ontario ont besoin de mesures de protection plus rigoureuses lorsqu'ils dépensent leur argent durement gagné – que ce soit au moment d'effectuer leurs achats quotidiens ou de faire d'importants investissements pour leur avenir. Notre économie prospère lorsque les consommateurs peuvent acheter des produits et des services pour eux-mêmes et pour leur famille en toute confiance. »

Lisa Thompson



Renforcer la protection des consommateurs

La population ontarienne a besoin de mesures de protection plus rigoureuses, car notre économie fonctionne mieux lorsque les gens font confiance aux entreprises à qui ils achètent les produits et services avec leur argent durement gagné.

La façon dont les consommateurs effectuent leurs achats et le mode de fonctionnement des entreprises ont grandement évolué, surtout avec la montée du commerce électronique au cours des dernières années. Par conséquent, les lois en matière de protection du consommateur doivent être mises à jour en vue de demeurer équitable et de rassurer les consommateurs que leurs droits sont protégés. L'adoption de lois mises à jour devrait également renforcer la réputation de l'Ontario en tant qu'endroit exceptionnel où faire des affaires et investir. C'est pourquoi nous jugeons absolument prioritaire de mettre à jour ces lois en réponse aux besoins des consommateurs, tout en favorisant la croissance continue d'une économie florissante.

Protéger les consommateurs de l'Ontario

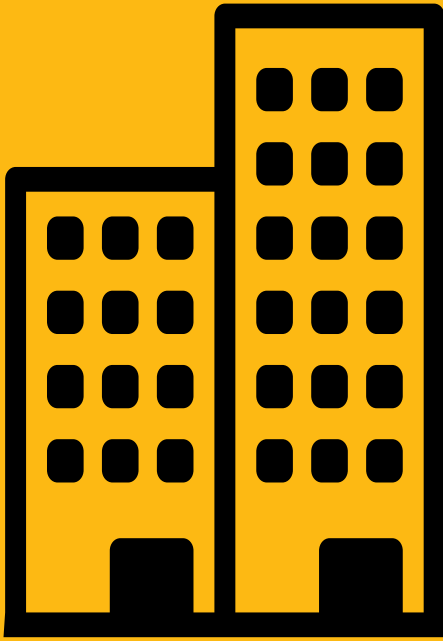
Ce que nous avons accompli jusqu'ici

Autonomisation des consommateurs pour leur permettre de prendre des décisions plus éclairées

En octobre 2019, la, [Tarion Warranty Corporation](#) a annoncé la mise en place de nouvelles mesures afin de mieux renseigner et orienter les acheteurs potentiels de logements neufs; il s'agit de mesures dont notre gouvernement a demandé la mise en œuvre pour aider tout particulièrement les consommateurs qui achètent une partie privative dans un projet de condominium en construction par étapes.

Ces mesures comprennent l'ajout de nouveaux outils de recherche dans le [répertoire des constructeurs de l'Ontario](#) (en anglais seulement) sur le site Web de Tarion Warranty Corporation, ainsi qu'un feuillet d'information détaillé qui décrit clairement les risques que peut poser l'achat de certains types de parties privatives dans un condominium qui n'est pas encore construit. Les acheteurs de ces parties privatives bénéficieront de nouvelles règles, selon lesquelles les conventions d'achat devront être accompagnées d'un feuillet d'information qui décrit les risques et les éléments à considérer relativement à l'achat, y compris la date de prise de possession de l'acheteur et les conditions de résiliation anticipée qui donneraient le droit à un promoteur d'annuler un projet de construction. Ces nouvelles exigences en matière de divulgation obligatoire devant figurer dans la convention d'achat et les nouveaux renseignements au sujet des constructeurs et des vendeurs de logements neufs contribueront à renforcer la transparence et la protection pour les acheteurs de logements neufs.





En raison des nombreuses annulations de projets de condominium survenues au cours des dernières années, des milliers d'acheteurs de condominiums avant leur construction ont été laissés pour compte et ont été contraints de faire face à des coûts de constructions supplémentaires, des retards et des problèmes financiers.

La mise en place d'outils plus efficaces est nécessaire en vue de renforcer la protection des consommateurs. L'un des moyens que nous prenons pour y parvenir consiste à mieux renseigner les acheteurs d'un projet de condominium qui n'est pas encore construit.

Nous reconnaissons que l'administration des garanties et des protections pour les logements neufs dans cette province est défailante, et que Tarion n'a pas été à la hauteur de sa responsabilité de protéger les acheteurs de logements neufs.

Notre gouvernement est déjà passé à l'action pour rendre Tarion plus transparent et améliorer les protections des consommateurs. Jusqu'à présent, nous avons pris des mesures en vue d'instaurer un organisme de réglementation distinct pour les constructeurs et les vendeurs de logements neufs, connu sous le nom d'organisme de réglementation de la construction domiciliaire, dont on prévoit la désignation en tant qu'organisme de réglementation à l'automne 2020.

Nous avons également accru la transparence et la responsabilité de Tarion en exigeant que la rémunération des membres de son conseil d'administration et de sa haute direction soit rendue publique, ainsi que des modifications de la composition de son conseil d'administration pour corriger la perception de position dominante des constructeurs qui y siègent, ce qui signifie que le conseil de Tarion aura une composition plus équilibrée, fondée sur les compétences, et que les constructeurs ne constitueront plus la moitié du conseil.

Ce n'est que le début de mesures dont nous sommes en voie d'élaborer en vue d'assurer que les Ontariennes et Ontariens bénéficient de mesures de protection plus rigoureuses lorsqu'ils dépensent leur argent durement gagné pour faire l'achat d'un nouveau domicile.

Bâtir la confiance des acheteurs de logements

Le marché de l'immobilier en Ontario, et à l'échelle du Canada, a connu de profonds changements au cours des 20 dernières années. La valeur totale de toutes les propriétés résidentielles a plus que doublé en Ontario, et la valeur des propriétés a atteint des sommets. L'apparition de tours à condominiums de plus en plus élevées et de nouvelles subdivisions incarne les espoirs et les désirs des citoyens à l'échelle de la province.

Afin d'assurer que les personnes qui achètent et qui vendent des logements continuent de bénéficier de mesures de protection rigoureuses, notre gouvernement a déposé un projet de loi proposant des modifications à la [Loi sur le courtage commercial et immobilier](#). Si l'Assemblée législative adopte le projet de loi, la Loi permettra d'améliorer la protection des consommateurs et de leur conférer un plus grand choix, ce qui renforcerait la transparence des processus d'achat et de vente et qui

permettrait aux consommateurs d'obtenir des renseignements plus clairs en ce qui a trait aux services dont ils sont en droit d'obtenir des maisons de courtage et des professionnels de l'immobilier.

Les modifications proposées permettraient également d'accroître le professionnalisme et de mettre en place des outils supplémentaires afin d'assurer la conformité du secteur. Ces modifications créeraient également un secteur commercial plus vigoureux en établissant le fondement nécessaire pour que les maisons de courtage, les courtiers et les agents immobiliers puissent constituer une société et être rémunérés par son entremise, en modernisant la réglementation et en réduisant le fardeau réglementaire.

Ces modifications proposées sont l'aboutissement d'un long et rigoureux processus de consultation auprès d'intervenants du secteur et de consommateurs à l'échelle de l'Ontario. Elles permettront d'harmoniser nos lois aux réalités des pratiques commerciales d'aujourd'hui, ainsi qu'aux attentes des consommateurs lorsqu'ils s'appêtent à effectuer leur achat le plus gros et le plus important.



Accroître le choix pour les consommateurs de vin

Nous avons élargi la sélection de vins disponibles par l'ajout d'une variété de raisins hybride Marquette à la liste de cépages pouvant prétendre à l'approbation de la Vintners Quality Alliance Ontario (VQA), et en permettant aux producteurs viticoles de produire des vins de table à partir de raisins provenant de plus d'une année de récolte. Le fait d'accorder plus de souplesse aux établissements vinicoles producteurs de vins d'appellation VQA signifie plus de choix pour le consommateur qui achète du vin de table pour un souper organisé.





Assurer la prestation accélérée et plus efficace des services gouvernementaux

En avril 2019, nous avons dévoilé notre [plan numérique](#). Ce plan comprenait, entre autres mesures, la [Loi de 2019 pour des services simplifiés, accélérés et améliorés](#); cette loi améliorera considérablement le mode de fonctionnement du gouvernement et les services qu'il offre aux particuliers et aux entreprises de l'Ontario. Dans le cadre de notre plan qui vise à faciliter la vie des consommateurs, nous avons clarifié le guide de renseignements à l'intention du consommateur intitulé [Un guide sur les produits et services funéraires en Ontario](#), et avons créé de nouvelles façons de se le procurer. Ce guide doit être fourni par certains exploitants de services funéraires.

Nous avons également apporté des modifications à la [Loi sur les renseignements concernant le consommateur](#), à la [Loi sur les services de recouvrement et de règlement de dette](#), et à plusieurs autres lois et règlements, pour qu'il soit possible de les signifier ou de les recevoir par voie électronique, au lieu de simplement par livraison en personne ou par la poste.



Tournons-nous vers l'avenir

Les dépenses de consommation sont le moteur économique de l'Ontario et contribuent à l'essor d'une province dynamique. Nous devons moderniser les lois sur la protection des consommateurs pour mieux refléter la conjoncture actuelle et la façon dont nous vivons aujourd'hui. Ce faisant, nous améliorerons les mesures de protection à l'intention des consommateurs, nous réduirons le fardeau réglementaire et nous créerons un climat qui accorde la priorité au numérique.

Nous proposons d'apporter les changements nécessaires en vue d'améliorer et de moderniser les services et les mesures de protection offerts aux consommateurs à l'échelle des principaux domaines d'intervention qui importent le plus aux yeux des Ontariennes et Ontariens. Nous procéderons à des consultations à l'égard de plusieurs de ces modifications proposées au cours de l'année à venir afin d'appuyer la mise en œuvre de nouvelles règles visant à renforcer les mesures de protection à l'intention des citoyens de cette province.

Protéger l'investissement le plus important des gens – leur maison

La province réforme Tarion et restructure le programme de garantie et de protection des logements neufs de l'Ontario

Des changements majeurs s'imposent en vue de protéger les Ontariennes et Ontariens quand ils investissent dans l'un des achats les plus importants de toute leur vie – une nouvelle résidence – afin de leur offrir une meilleure protection contre les défauts de construction et de meilleurs recours contre les constructeurs qui omettent d'y remédier. Les Ontariennes et Ontariens veulent des garanties et des protections des logements neufs qui sont rigoureuses; et nous sommes à l'écoute.

Nous reconnaissons que l'administration des garanties et des protections pour les logements neufs dans cette province est défailtante, et que Tarion n'a pas été à la hauteur de sa responsabilité de protéger les acheteurs de logements neufs.

Nous prenons des mesures en vue de protéger votre argent durement gagné en proposant la restructuration du programme de garantie et de protection des logements neufs de l'Ontario et la réforme de Tarion. Nous souhaitons restructurer le programme pour l'axer sur les consommateurs et réduire le rôle des constructeurs et des vendeurs en améliorant le modèle actuel d'administrateur unique des garanties et des protections.

Au cours des derniers mois, notre gouvernement a étudié la faisabilité d'un modèle d'assurance à fournisseurs multiples pour les garanties et les protections des logements neufs en Ontario. À la suite de recherches et de consultations approfondies, nous n'irons pas de l'avant avec le modèle d'assurance à fournisseurs multiples. Il est clair que les améliorations du modèle d'administrateur unique des garanties et des protections sont dans l'intérêt supérieur de la population de l'Ontario.

Nous proposons également d'apporter des modifications en vue d'améliorer le processus de règlement des différends et la mise en œuvre de nouvelles mesures visant à améliorer la construction des logements neufs, comme les pouvoirs accrus conférés à l'administrateur des garanties pour examiner minutieusement les demandes des constructeurs et mener des inspections des logements avant l'emménagement de leurs propriétaires.

Les modifications proposées donnent suite à 29 des 32 recommandations de [l'audit spécial de 2019 de la vérificatrice générale](#) de Tarion Warranty Corporation en prévoyant des mesures qui permettraient d'importantes améliorations afin de répondre aux besoins des consommateurs.

Nous amorcerons des consultations au printemps 2020 afin de nous pencher sur les besoins et les préoccupations des consommateurs – en leur accordant la priorité – alors que nous élaborons les règles régissant ces modifications en vue de leur mise en vigueur prévue à l'automne 2020.



L'histoire de Mohammed et d'Aneesa

Mohammed et sa femme, Aneesa, ont été horrifiés lorsqu'ils se sont présentés à leur nouvelle demeure à Mississauga au moment de l'inspection préreception. Des électriciens, des applicateurs de panneaux muraux, des plombiers et divers autres gens de métiers s'affairaient à la construction de leur maison. Malgré les assurances données par le constructeur, le couple entretenait des doutes sérieux que leur nouvelle demeure, d'une valeur de 700 000 \$ serait complétée à temps pour la prise de possession prévue dans les trois semaines suivantes. Des fils électriques pendaient du plafond et sortaient des murs non finis, et les appareils électroménagers et les armoires n'étaient pas fixés convenablement dans la cuisine. Mohammed et Aneesa ont immédiatement retenu les services d'un entrepreneur indépendant pour faire l'inspection de la maison. L'inspection s'est soldée par la présentation d'un rapport faisant état de 170 défauts de construction, y compris une mauvaise aération et une installation non conforme du toit.

Nous mettons en place de nouvelles mesures de protection pour les acheteurs de logements neufs, notamment en améliorant les processus de règlement des différends, et en favorisant la construction de maisons de meilleure qualité dès le départ. Nous entendons également apporter d'autres modifications pour permettre aux consommateurs de bénéficier d'une plus grande transparence. Ces modifications permettraient aux personnes comme Mohammed et Aneesa de se sentir en confiance à l'idée que la maison de rêve à laquelle ils s'attendent sera celle qu'ils obtiendront une fois les travaux achevés.



Offrir aux propriétaires de condominiums un meilleur accès en ligne à des formulaires relatifs aux condominiums

Les gens à travers le monde sont désormais habitués à avoir accès en tout temps à ce qu'ils souhaitent obtenir – accès aux biens et services qu'ils veulent, quand et où ils le souhaitent. Ils se sont habitués à acheter des biens en ligne, puis de faire livrer leurs achats à domicile, parfois le jour même. Ils apprécient la commodité et s'attendent à recevoir des services adaptés à leur réalité, selon leurs propres conditions. Ils s'attendent à pouvoir exercer leur choix.

Les Ontariennes et Ontariens ne font pas exception à la règle. C'est pourquoi il sera plus facile de se procurer les formulaires relatifs aux condominiums en ligne à compter du 1^{er} janvier 2020, sur le site Web de [l'Office ontarien du secteur des condominiums](#), qui renferme déjà d'autres formulaires liés aux condominiums.

L'histoire de Priya

Priya est propriétaire d'un condominium, et elle souhaite présenter une demande de dossiers relatifs aux condominiums auprès de son association condominiale. Priya décide de présenter une demande de dossiers officielle à l'aide du formulaire de demande de dossiers en vertu de la *Loi sur les condominiums*. Priya pourra facilement se rendre sur le site Web de l'Office ontarien du secteur des condominiums pour trouver et télécharger le formulaire lui permettant de présenter sa demande de dossiers auprès de son association condominiale.

Améliorer la vie en condominium et offrir une meilleure protection des investissements financiers

Lorsque vous achetez un premier condominium, il y a beaucoup à apprendre – et plus vous en savez au sujet de l'achat d'un premier condominium, meilleures seront vos décisions.

La *Loi sur les condominiums* n'offre pas suffisamment de renseignements en langage simple à l'intention des acheteurs d'un premier condominium ou des résidents de condominiums pour les aider à comprendre la vie de condominium lorsqu'ils achètent un condominium ou qu'ils y vivent. Au début de 2020, nous procéderons à des consultations sur les modifications réglementaires aux termes de la loi pour améliorer la vie de condominium et protéger votre investissement financier; ces modifications pourraient entrer en vigueur à compter de l'été 2020. Parmi les modifications proposées, on peut envisager d'exiger que l'Office ontarien du secteur des condominiums élabore un guide relatif à la vie de condominium à l'intention des acheteurs, et d'exiger des promoteurs qu'ils le mettent à la disposition du public aux points de vente. Nous procéderons également à des consultations sur la question de fournir aux associations condominiales des lignes directrices ou des normes plus claires en ce qui a trait à la prestation de biens et de services, et sur le renforcement de la gestion financière de fonds de réserve.



L'histoire d'Holly

Holly est désireuse d'acheter un nouveau logement, et estime qu'un condominium répond à ses besoins. Elle prend la décision d'acheter un condominium nouvellement construit. Au moment de faire son achat, on lui remet un guide décrivant ses droits et ses responsabilités à titre de propriétaire de condominium, en plus de renseignements sur la vie de condominium. Après que Holly se soit installée dans son condominium, elle se retrouve en situation de différend avec son association condominiale, et découvre qu'elle a accès à des services rapides et efficaces de règlement des différends en ligne. Quelques années plus tard, alors que le jardin de son immeuble doit faire l'objet de travaux paysagers, Holly a l'esprit en paix en sachant que le conseil d'administration de son condominium fait appel à des services d'entretien paysager de façon transparente. Nous procéderons à des consultations en vue d'assurer que des mesures de soutien comme celles décrites ci-dessus demeurent disponibles pour les personnes comme Holly à l'avenir.

Le saviez-vous?

Lorsque vous achetez un condo neuf, habituellement :

- Vous avez le droit d'annuler une **convention d'achat et de vente dans les 10 jours** (appelé « délai de réflexion ») qui suivent la réception de la convention d'achat et de vente et de la déclaration de divulgation dûment signées.
- Vous avez également le droit d'annuler une convention d'achat et de vente dans les 10 jours s'il y a un changement important à l'état de divulgation.
- Certains **dépôts doivent être détenus en fiducie par le promoteur.**
- Si vous annulez dans les 10 jours, le **promoteur doit habituellement vous rembourser** le dépôt, avec les intérêts s'il y a lieu.
- Le promoteur doit prendre toutes les mesures raisonnables pour achever le projet.





Veiller à ce que les organismes d'application travaillent plus efficacement au service du public

Améliorer les exigences en matière de responsabilisation, de surveillance et de transparence pour les organismes d'application

Les organismes d'application de l'Ontario ont comme mandat de veiller à ce qu'un certain nombre de lois qui protègent la population ontarienne et qui servent ses intérêts, y compris celles qui favorisent la protection du consommateur, la sécurité publique et la sécurité des maisons de retraite, soient appliquées et respectées. Toutefois, étant donné que ces organismes sont régis par différentes lois et différents règlements qui n'ont pas été mis à jour de façon uniforme, il existe des incohérences. Certains de ces organismes d'application sont assujettis à un nombre relativement plus grand ou moindre d'exigences. De plus, certaines lois régissant ces organismes sont dépassées par les normes actuelles en matière de responsabilisation. Par exemple, une des lois qui régit cinq organismes d'application, la *Loi de 1996 sur l'application de certaines lois traitant de sécurité et de services aux consommateurs*, n'a fait l'objet d'une mise à jour depuis plus de 20 ans.

Nous devons améliorer la responsabilisation et la surveillance, et mettre en place des exigences plus cohérentes en ce qui a trait aux organismes d'application pour veiller à ce qu'ils assurent la prestation de programmes et de services essentiels dans le meilleur intérêt des Ontariennes et Ontariens. Nous y travaillons en proposant d'harmoniser certaines exigences clés en matière de responsabilisation et de gouvernance, et certaines autres exigences qui visent la plupart des organismes d'application en vue d'améliorer le cadre actuel qui régit les organismes d'application et d'accroître la confiance de la population de l'Ontario et la responsabilisation des organismes.

Le besoin de procéder à des changements a été abordé dans le cadre de l'audit spécial de 2019 de la vérificatrice générale de Tarion Warranty, ainsi que dans son rapport de 2018 sur l'Office des normes techniques et de la sécurité.

Organismes d'application

Le ministère des Services gouvernementaux et des Services aux consommateurs assure la surveillance des [organismes d'application](#) suivants qui ont comme mandat de veiller à l'application de lois et de règlements :



Autorité du deuil de l'Office ontarien des services funéraires : Réglemente les résidences funéraires, les cimetières, les services de crémation et les exploitants de services de transfert et leurs vendeurs, directeurs de services funéraires et conseillers en services funéraires, en Ontario.



L'Office ontarien du secteur des condominiums : Fournit aux propriétaires de condominiums des services et des ressources, y compris un service en ligne de règlement des différends, un registre public des associations condominiales et une formation obligatoire aux administrateurs de condominiums.



L'Office ontarien de réglementation de la gestion des condominiums : Assure la surveillance réglementaire des gestionnaires de condominiums et des sociétés de gestion de condominiums en Ontario.



Office de la sécurité des installations électriques : Veille à rehausser la sécurité des installations électriques pour le public ontarien. Il délivre des permis aux entrepreneurs-électriciens, veille au respect des exigences en matière de sécurité par les entreprises locales de distribution d'électricité, procède à des inspections en vertu de l'Ontario Electrical Safety Code (code de sécurité électrique de l'Ontario) et mène des enquêtes sur les produits électriques industriels et commerciaux non sécuritaires.



Conseil ontarien du commerce des véhicules automobiles : Agit à titre de registraire des commerçants et des vendeurs de véhicules automobiles en Ontario.



Conseil ontarien de l'immobilier : Réglemente les courtiers et les agents de courtage immobilier en Ontario.



Tarion Warranty Corporation : Administre le Régime de garanties des logements neufs de l'Ontario, assure la gestion d'un fonds de garantie et délivre les permis aux vendeurs et constructeurs de logements neufs en Ontario.



Conseil de l'industrie du tourisme de l'Ontario :
Réglemente les agents de voyages et les grossistes enregistrés en Ontario, et administre le Fonds d'indemnisation du secteur du voyage.



Commissions des normes techniques et de la sécurité:
Veille à la promotion et à l'application des normes de sécurité concernant les carburants, les chaudières, les réservoirs pour fluides sous pression et les ingénieurs qui les exploitent, et les secteurs des ascenseurs et des manèges.



Vintners Quality Alliance Ontario : Veille au maintien de l'intégrité des appellations des vins locaux et à l'application de normes en matière de vinification et d'étiquetage.





**Protéger les Ontariennes et
Ontariens dans leur vie quotidienne**

Améliorer l'accès aux services de crémation

De nos jours, de nombreuses personnes choisissent la crémation plutôt que l'enterrement traditionnel. À compter du 1^{er} janvier 2020, il vous sera possible de faire incinérer votre corps ou le corps de l'être aimé, même s'il a subi certains traitements contre le cancer au moyen d'implants radioactifs – comme la curiethérapie manuelle pour traiter le cancer de la prostate ou le cancer du sein – sans devoir faire retirer les implants avant la crémation.

Des membres de la profession médicale se sont dits préoccupés du fait que l'interdiction d'incinérer des personnes dont le corps renferme des implants radioactifs amenait certaines personnes ayant besoin ou préférant la crémation, à refuser un traitement efficace contre le cancer de la prostate ou le cancer du sein au moyen d'implants radioactifs, en particulier la curiethérapie manuelle. Il peut s'avérer difficile, voire impossible de retirer ces implants d'un corps.

La tenue de consultations ciblées auprès d'associations du secteur, d'Action Cancer Ontario, d'experts en radio-oncologie, d'experts en radioprotection – y compris la Commission canadienne de sûreté nucléaire – et de [l'Autorité du deuil de l'Office ontarien des services funéraires](#) a contribué à catalyser ce changement important, qui permettra d'élargir le choix offert aux familles en deuil.

De façon générale, cette modification réglementaire doit s'harmoniser avec les [Lignes directrices sur la radioprotection pour la manipulation sécuritaire des dépouilles](#), publiées par la Commission canadienne de sûreté nucléaire en juin 2018. Ces lignes directrices précisent qu'il n'est habituellement pas dangereux de manipuler un corps renfermant des implants radioactifs, et que les procédures courantes utilisées par les professionnels en services funéraires lors de la manipulation de dépouilles offrent déjà une protection adéquate contre le rayonnement.

Les lignes directrices énoncent également les mesures de précaution en matière de radioprotection pouvant être prises par les exploitants de crematoriums et par les autres professionnels des services funéraires lors de la manipulation d'un corps ayant reçu un implant radioactif, si moins de deux ans se sont écoulés depuis la pose de l'implant.





Renforcer la conformité pour améliorer la sécurité des ascenseurs et l'accès aux ascenseurs

Le nombre d'ascenseurs présents dans le secteur du logement de l'Ontario est à la hausse en raison d'un important essor dans le secteur de la construction à l'échelle de la province. Le fait d'avoir des ascenseurs hors service engendre des problèmes en matière d'accès et de qualité de vie pour les personnes vulnérables, y compris les personnes âgées et les personnes ayant un handicap. On parle également de problèmes de sécurité qui découlent du manque d'accès aux ascenseurs par les premiers répondants en cas d'urgence. C'est pourquoi nous devons mettre en place des mesures de protection supplémentaires pour contrer le fonctionnement défaillant des ascenseurs. Le rapport de 2018 de la vérificatrice générale a également fait état d'un faible taux de conformité aux lois qui régissent la sécurité des ascenseurs.

Nous abordons la question des problèmes liés à la sécurité des ascenseurs aux termes de la [Loi sur les normes techniques et la sécurité](#) en amorçant au printemps 2020 des consultations sur le recours aux pénalités administratives en tant qu'outil d'application pour renforcer la conformité aux lois qui régissent les ascenseurs. Les modifications proposées donnent suite à la [recommandation de la vérificatrice générale](#) (en anglais seulement) que le Ministère et la [Commission des normes techniques et de la sécurité](#) (en anglais seulement) règlent les problèmes actuels en matière de sécurité au sein du secteur, et qu'ils ramènent le taux de conformité à un seuil acceptable. Nous envisageons également des modifications qui obligeraient la Commission des normes techniques et de la sécurité à signaler et à publier en ligne les données relatives aux pannes d'ascenseurs.

Ces modifications visent à améliorer le rendement de l'ascenseur dans votre immeuble en faisant la promotion d'un meilleur entretien. Vous serez également en mesure d'obtenir plus de renseignements en ligne au sujet des pannes d'ascenseurs pour vous aider à faire des choix éclairés, si vous avez des besoins particuliers en matière d'accès.

Renforcer la protection et la transparence lors de l'achat de billets d'événements en Ontario

Vous avez vraisemblablement déjà fait l'achat en ligne d'un billet de concert ou d'événement sportif. Parfois, en cherchant à obtenir un billet pour un match de hockey ou un concert rock à bon prix, il peut vous arriver de vous perdre dans le dédale de sites Web internationaux qui offrent la comparaison de prix. Une fois le meilleur prix trouvé, vous réservez sur-le-champ. Or, vous n'avez peut-être pas remarqué quelle était la devise du prix affiché.

Certains billets sur le marché secondaire sont offerts dans une devise autre que canadienne, habituellement en dollars américains. Bien que les vendeurs soient tenus d'indiquer, de façon claire et compréhensible et bien en évidence, qu'une devise autre que canadienne est utilisée, il est possible que les consommateurs n'aient pas conscience que le prix est exprimé en devise étrangère, jusqu'à ce qu'ils le constatent en consultant leur relevé de carte de crédit. Des frais de conversion de devises étrangères peuvent également vous être facturés par les sociétés émettrices de cartes de crédit. Cela contribue à gonfler le prix total du billet, ce qui est injuste pour les consommateurs de l'Ontario qui achètent des billets d'événements dans leur région.

Nous proposons de moderniser la [Loi sur la vente de billets](#) de manière à assurer que tous les montants en dollars dans les offres de billets soient exprimés en dollars canadiens. Le fait d'acheter des billets de concert en ligne en connaissant exactement la somme que vous déboursez contribuerait à rendre votre expérience plus agréable.



Nous amorcerons également au début de 2020 des consultations sur des propositions de règlement en vertu de la *Loi sur la vente de billets* en vue d'accroître la protection, la transparence et le choix pour les consommateurs qui achètent des billets d'événements en Ontario. Les consultations serviront également à recueillir une rétroaction sur les éléments qui favorisent le choix et à veiller à ce que les acheteurs de billets puissent transférer leurs billets, et à ce que les consommateurs qui ne disposent pas d'un téléphone intelligent ou qui préfèrent obtenir des billets en papier puissent les obtenir sur demande.

Les consultations porteront également sur la mise en place de nouvelles pénalités administratives en vue de dissuader les mauvaises pratiques au sein du secteur de la vente de billets.

Le saviez-vous?

Avant de mettre en vente les billets d'un événement ou de faciliter la vente d'un billet, les billetteries doivent divulguer les renseignements suivants :

- la valeur nominale et le prix total du billet, y compris une liste détaillée des frais de service, des autres frais et des taxes applicables
- l'emplacement de la place réservée



Mesures de protection renforcées contre les répercussions du vol d'identité

Les fuites de données attribuables aux cyberattaques sont monnaie courante de nos jours, et la fuite de vos renseignements personnels pourrait donner l'occasion à des voleurs d'identité de créer un double de vos cartes de crédit ou de faire un emprunt en votre nom. Puisque les agences de renseignements sur le crédit ne sont pas tenues de fournir des dossiers de crédit par voie électronique, les consommateurs pourraient ne pas avoir accès en temps réel à leurs renseignements sur le crédit dont se servent les banques, les locateurs, etc. Le fait de miser sur une plus grande transparence en ce qui a trait aux renseignements sur le crédit contribuera à protéger les consommateurs des répercussions liées au vol d'identité.

C'est pourquoi nous entendons procéder à des consultations sur la [Loi sur les renseignements concernant le consommateur](#) afin d'évaluer les façons de vous aider à mieux garder l'œil sur votre cote de crédit et à protéger vos renseignements sur le crédit advenant le vol de votre identité.

Le saviez-vous?

La Loi stipule que les agences de renseignements sur le consommateur doivent obtenir votre consentement avant de partager une copie de votre dossier de crédit. Les agences peuvent fournir une copie de votre dossier :

- aux prêteurs et aux créanciers ;
- aux compagnies d'assurance ;
- aux propriétaires ;
- aux employeurs éventuels, qui peuvent s'en servir pour évaluer les demandes de prêt, de marge de crédit, d'assurance, de location d'appartement ou d'emploi ;



**Renforcer la protection de
consommateurs qui effectuent des achats**

Protéger les consommateurs contre les mauvais joueurs en renforçant l'application des lois

Lorsqu'ils effectuent un achat, les consommateurs veulent avoir l'assurance que l'entreprise avec laquelle ils transigent agit en conformité aux règles établies. Or, nous savons que ce n'est pas toujours le cas. Il arrive, dans certains cas, que de mauvais joueurs agissent de manière non conforme aux règles établies en vertu de la [Loi sur la protection du consommateur](#), une des principales lois qui couvrent les transactions de consommateurs les plus courantes.

Nous proposons de renforcer l'application des lois par la mise en place de pénalités administratives en vertu de la Loi pour être en mesure d'intervenir auprès des entreprises fautives.

Améliorer les règles qui régissent les agences de recouvrement

Il peut s'avérer stressant de traiter avec des agences de recouvrement ou avec des entreprises de règlement de dettes lorsque l'on doit de l'argent qu'il nous est difficile de rembourser. Parfois, les agences de recouvrement harcèlent des personnes qui ont déjà remboursé leurs dettes, ou harcèlent des personnes pour des dettes qu'elles n'ont jamais contractées, en raison d'une erreur sur la personne. Nous procédons à l'examen des lois qui régissent les agences de recouvrement, y compris les fournisseurs de services de règlement de dettes, afin de renforcer les mesures de protection.





Protéger les consommateurs qui achètent des services de voyage

Nous voulons nous assurer que lorsque vous achetez un service lié à un voyage d'un agent de voyage, vous puissiez laisser tous vos soucis derrière vous. C'est pourquoi en 2020, nous procéderons à des consultations auprès de particuliers et d'entreprises sur les modifications réglementaires proposées en vertu de la *Loi sur le secteur du voyage* afin de protéger les consommateurs lorsqu'ils achètent des services liés à un voyage – tout en allégeant le fardeau réglementaire qui pèse sur les agents de voyage et les grossistes afin qu'ils puissent croître et prospérer. Les consultations porteront notamment sur l'examen des façons dont nous pouvons moderniser les règles en matière de publicité et fournir à l'organisme de réglementation, le Conseil de l'industrie du tourisme de l'Ontario (en anglais seulement), des instruments d'application supplémentaires de la Loi. Le fait de disposer de tels instruments permettrait au conseil de mieux intervenir face aux mauvaises pratiques dans le secteur du voyage en vue d'assurer que les consommateurs traitent avec des agents de voyages inscrits de bonne réputation. Dans le cadre de nos consultations, nous examinerons également les façons de réduire les exigences en matière de rapports en vue de réduire le fardeau réglementaire sur les entreprises.



Nous sommes à l'écoute

Promouvoir la confiance du public par le biais de la Stratégie ontarienne en matière de données

Notre gouvernement prend des mesures pour mieux protéger les consommateurs à l'ère du numérique et des données. Nous reconnaissons que les données constituent une ressource essentielle qui confère d'innombrables possibilités, et nous avons été à même de constater le potentiel de la nouvelle économie fondée sur des données en vue d'attirer des emplois en Ontario et de contribuer à l'essor économique de la province. C'est pourquoi nous sommes en voie [d'élaborer une stratégie](#) visant à stimuler la croissance – tout en veillant à la protection des droits en matière de données personnelles des Ontariennes et Ontariens contre les risques croissants.

Tout au long de 2019, nous avons tenu des consultations auprès de particuliers et d'entreprises dans des collectivités à l'échelle de la province – de Thunder Bay à Sarnia – pour étudier de nouvelles possibilités en matière d'utilisation de données sur l'ensemble de l'Ontario, tout en renforçant les mesures de protection relativement à la confidentialité des données.

D'abord et avant tout, les Ontariennes et les Ontariens nous ont fait savoir qu'ils souhaiteraient pouvoir exercer le plein contrôle sur leurs données, et que le gouvernement peut jouer un rôle utile en veillant à ce que les entreprises utilisent leurs renseignements personnels à bon escient.

Un nombre important de membres des communautés ont également exprimé leurs craintes et leurs préoccupations à l'égard des fuites de données, du vol d'identité, des cyberattaques et de leur manque de contrôle sur la manière dont sont utilisées leurs données personnelles. Ils ont également partagé leurs angoisses à l'égard de la surveillance, du suivi et de la collecte de données excessifs.

Cette rétroaction qui parvient directement des Ontariennes et Ontariens nous aidera à élaborer et à mettre en place des mesures de protection de la confidentialité des données de premier plan dans toute la province. Nous nous engageons à assurer la confidentialité des données et à bâtir un gouvernement meilleur, plus avisé et plus responsable, un gouvernement qui gagne et maintient la confiance des Ontariennes et Ontariens.

Restaurer la confiance des consommateurs

En Ontario, un grand nombre de vos droits en tant que consommateur sont énoncés dans la *Loi sur la protection du consommateur* et dans d'autres lois relatives à la protection du consommateur qui couvrent les transactions de consommateurs les plus courantes.

La *Loi sur la protection du consommateur* est l'un des éléments clés du cadre de protection des consommateurs de l'Ontario. Elle est entrée en vigueur il y a près de 15 ans. Les mises à jour apportées à la Loi depuis ont été effectuées de façon ponctuelle en réponse aux enjeux émergents au sein du marché, ce qui pourrait rendre la compréhension des règles difficile pour les entreprises et les consommateurs.

De nombreuses personnes pourraient tirer profit d'une loi pouvant mieux suivre le rythme de l'évolution du marché d'aujourd'hui, et qui renforce davantage la protection du consommateur. C'est pourquoi nous entreprenons un examen exhaustif de la Loi sur la protection du consommateur, et tenons des consultations auprès de la population ontarienne. Nous nous pencherons sur les façons de nous adapter aux nouvelles technologies et aux innovations sur le marché, de mieux protéger les consommateurs par le biais d'exigences plus efficaces, d'améliorer la conformité des entreprises et de renforcer l'application de règles par la mise en place d'exigences plus claires en vertu de la Loi.

Les consultations viseront les modifications générales à la Loi et les enjeux propres aux divers secteurs, y compris les multipropriétés, les services financiers parallèles, les conventions d'achats et les secteurs du remorquage et de l'entreposage de véhicules et de la réparation automobile.

Le saviez-vous?

Les fournisseurs de services de remorquage et d'entreposage sont tenus (sous réserve de quelques exemptions) :

- de vous remettre une facture écrite détaillée indiquant: les services fournis, le coût de chaque service et le coût total ;
- d'accepter les paiements par carte de crédit ;
- de vous divulguer tout intérêt qu'ils ont envers un lieu, un bâtiment ou un commerce en particulier où votre véhicule peut être remorqué, comme un atelier de réparations, avant de recevoir l'autorisation de remorquer votre véhicule à cet endroit.



C'est en pensant à vous que notre plan commence et se termine

Nous sommes à l'écoute des besoins et des préoccupations des consommateurs afin de mieux les protéger. Nous nous penchons sur les préoccupations soulevées et nous les abordons dans le cadre de notre mission visant à restaurer la confiance des consommateurs et à assurer la mise en place de mesures de protection renforcées.

Parallèlement, nous nous assurons de continuer à réduire le fardeau réglementaire pour les entreprises de la province pour qu'elles puissent prospérer et faire ce qu'elles font de mieux – créer des emplois et des possibilités accrues pour les familles qui travaillent fort.

Notre vision réglementaire consiste à ne pas alourdir le fardeau réglementaire qui pèse sur les entreprises. Il s'agit de placer les gens au cœur de chaque politique, de chaque programme et de chaque service. Le fait que les consommateurs soient protégés par leur gouvernement provincial, et qu'ils puissent compter sur des organismes et des secteurs qui respectent les règles au quotidien contribue à l'édification d'une économie florissante.

Il s'agit d'aller à la rencontre des gens là où ils sont, que ce soit en ligne, à domicile ou dans leur communauté, et de veiller à ce qu'ils soient bien renseignés, mieux protégés et qu'ils disposent d'un plus vaste choix.

C'est ce que vous méritez.