



AUDIT DE MESURES CANADA

RAPPORT FINAL



**DIRECTION GÉNÉRALE DE LA
VÉRIFICATION ET DE L'ÉVALUATION**
FÉVRIER 2017

Recommandé pour approbation du sous-ministre par le
Comité ministériel de vérification le 23 février 2017

Approuvé par le sous-ministre le 4 août 2017

La présente publication est disponible en ligne à l'adresse http://www.ic.gc.ca/eic/site/ae-ve.nsf/fra/h_03864.html

Pour obtenir un exemplaire de cette publication ou une copie dans un autre format (p. ex. en braille ou en gros caractères), veuillez remplir le formulaire Demande de publications à l'adresse www.ic.gc.ca/Demande-de-publications ou communiquer avec :

Centre de services Web
Innovation, Sciences et Développement économique Canada
Édifice C.D. Howe
235, rue Queen
Ottawa (Ontario) K1A 0H5
Canada

Téléphone (sans frais au Canada) : 1-800-328-6189
Téléphone (Ottawa) : 613-954-5031
ATS (pour les malentendants) : 1-866-694-8389
Heures de bureau : de 8 h 30 à 17 h (heure de l'Est)
Courriel : ic.info-info.ic@canada.ca

Autorisation de reproduire

À moins d'indication contraire, l'information contenue dans cette publication peut être reproduite, en tout ou en partie et par quelque moyen que ce soit, sans frais et sans autre permission d'Innovation, Sciences et Développement économique Canada (ISDE), pourvu qu'une diligence raisonnable soit exercée afin d'assurer l'exactitude de l'information reproduite, qu'ISDE soit mentionné comme organisme source et que la reproduction ne soit présentée ni comme une version officielle de l'information reproduite ni comme une copie ayant été faite en collaboration avec Innovation, Sciences et Développement économique Canada ou avec son consentement.

Pour obtenir la permission de reproduire l'information contenue dans cette publication à des fins commerciales, veuillez remplir la Demande d'affranchissement du droit d'auteur à l'adresse <http://www.ic.gc.ca/eic/site/icgc.nsf/frm-fra/EABV-9DDLWL> ou communiquer avec le Centre de services Web aux coordonnées ci-dessus.

© Sa Majesté la Reine du Chef du Canada, représentée par le ministre d'Innovation, Sciences et Développement économique Canada, (insérez l'année de publication).

N° de cat. lu4-226/2018F-PDF
ISBN 978-0-660-24695-6

Also offered in English under the title *Audit of Measurement Canada – Final Audit Report*.

TABLE DES MATIÈRES

1.0 RÉSUMÉ.....	i
1.1 INTRODUCTION.....	i
1.2 OBJECTIF ET PORTÉE DE L'AUDIT.....	i
1.3 APERÇU DES RÉSULTATS DE L'AUDIT.....	ii
1.4 OPINION ET CONCLUSION DE L'AUDIT.....	iii
1.5 RÉPONSE DE LA DIRECTION.....	iii
1.6 ÉNONCÉ DE CONFORMITÉ.....	iii
2.0 CONTEXTE.....	1
2.1 APERÇU DU PROGRAMME.....	1
2.2 FAITS NOUVEAUX.....	2
2.3 TRAVAUX D'AUDIT ANTÉRIEURS.....	3
2.4 CONTEXTE DE L'AUDIT (OBJECTIF, PORTÉE ET MÉTHODOLOGIE).....	4
3.0 CONSTATATIONS ET RECOMMANDATIONS.....	6
3.1 INTRODUCTION.....	6
3.2 GOUVERNANCE ET GESTION DES RISQUES.....	6
3.3 CONTRÔLES INTERNES.....	7
3.4 GESTION DES CHANGEMENTS.....	11
3.5 RÉPONSE DE LA DIRECTION ET PLAN D'ACTION.....	14
4.0 CONCLUSION GÉNÉRALE.....	15
ANNEXE A : CRITÈRES ET SOUS-CRITÈRES DE VÉRIFICATION.....	16

LISTE DES SIGLES ET DES ACRONYMES UTILISÉS DANS LE RAPPORT

ADEL	Application de déclaration en ligne
DGVE	Direction générale de la vérification et de l'évaluation
FSA	Fournisseur de services autorisé
ISDE	Innovation, Sciences et Développement économique Canada
LEP	<i>Loi sur l'équité à la pompe</i>
MC	Mesures Canada
PSM	Programme de surveillance du marché
SAP	Sanction administrative pécuniaire
TI	Technologie de l'information
TR	Technicien reconnu

1.0 RÉSUMÉ

1.1 INTRODUCTION

Mesures Canada (MC) est un organisme de service spécial du Secteur des services axés sur le marché, le tourisme et la petite entreprise d'Innovation, Sciences et Développement économique Canada (ISDE). Il a pour mandat d'assurer l'intégrité et l'exactitude de la mesure commerciale au Canada en appliquant et en faisant observer la *Loi sur les poids et mesures*, la *Loi sur l'inspection de l'électricité et du gaz* ainsi que les règlements afférents.

MC protège les Canadiens contre les pertes découlant de mesures inexactes à tous les niveaux du commerce. L'organisme maintient la confiance des entreprises et des consommateurs au pays et à l'étranger concernant l'exactitude de la mesure dans le commerce de biens et de services au Canada en veillant à ce que les appareils de mesure utilisés respectent les normes d'exactitude et de rendement prévues par la loi.

Pendant l'exercice 2015-2016, MC disposait d'un budget d'approximativement 27 millions de dollars et comptait 278 employés.¹ L'organisme comporte 5 directions, 3 bureaux régionaux et 16 bureaux situés partout au Canada; son administration centrale et ses laboratoires sont situés à Ottawa.

La *Loi sur l'équité à la pompe* (LEP), qui est entrée en vigueur le 1^{er} août 2014, a amélioré la capacité d'application de la loi de MC en permettant le recours à des amendes imposées par les tribunaux majorées ou nouvelles ainsi qu'à des sanctions administratives pécuniaires (SAP). La *Loi sur les poids et mesures* a été modifiée de manière à établir de nouvelles fréquences d'inspection obligatoires et à autoriser le recours à des inspecteurs non gouvernementaux pour la réalisation d'inspections.

1.2 OBJECTIF ET PORTÉE DE LA VÉRIFICATION

L'audit avait pour objectif de donner l'assurance que les activités de MC appuient l'application efficace de la législation régissant la mesure commerciale.

Sa portée était axée sur le cadre de contrôle de gestion de MC qui était en vigueur du 1^{er} avril 2015 au 31 mai 2016, plus particulièrement les éléments suivants :

- gouvernance et gestion des risques;
- contrôles internes;
- gestion des changements.

¹ Rapport sur les plans et les priorités, Industrie Canada, 2015-2016.

1.3 APERÇU DES RÉSULTATS DE L'AUDIT

Points forts

MC possède un cadre de contrôle de gestion qui définit et communique les rôles et les responsabilités, des mécanismes décisionnels clés et un modèle structuré pour la formation obligatoire en matière d'inspection technique.

Il y a des contrôles clés en place pour l'identification et le suivi des appareils commerciaux utilisés qui appuient l'application de la législation régissant la mesure commerciale. Il y a aussi des contrôles clés pour la surveillance des fournisseurs de services autorisés (FSA) désignés pour l'inspection et la certification des appareils de pesage et de mesurage ainsi que des compteurs d'électricité et de gaz naturel utilisés pour la mesure commerciale dans le cadre du programme de diversification des modes de prestation de services (DMPS) de MC.

Des mécanismes de plainte sont en place et accessibles au public. Il existe aussi des processus pour garantir que MC mène des enquêtes sur les plaintes déposées par les consommateurs à propos des mesures inexactes et les contestations entre les acheteurs et les vendeurs d'électricité et de gaz naturel. En outre, l'organisme contribue à l'application novatrice de la législation régissant la mesure commerciale en participant à des activités de normalisation et d'harmonisation de la législation avec la communauté internationale et en élaborant des normes et des exigences pour l'approbation et l'utilisation de nouvelles technologies sur le marché canadien.

Points à améliorer

Les possibilités d'amélioration ci-dessous ont été définies dans le cadre de la vérification.

- Gestion des risques : MC tirerait profit d'une approche officielle relative à la gestion des risques. Il devrait établir un plan pour la définition, l'évaluation et l'atténuation des risques principaux et le mettre à jour annuellement.
- Surveillance du marché : L'organisme devrait consigner et communiquer les processus et la méthodologie qui sont associés à son Programme de surveillance du marché (PSM), établir des mesures de rendement ainsi que surveiller les activités liées au PSM et produire des rapports connexes pour mieux évaluer la conformité de l'industrie.
- Nouvelles mesures d'application de la loi : MC devrait compléter la mise à jour de son cadre d'application de la loi pour qu'il reflète les nouvelles mesures prescrites par la LEP, de même qu'élaborer et offrir une formation à ce sujet.
- Gestion des changements : L'organisme devrait élaborer et mettre en œuvre une stratégie nationale pour communiquer les nouvelles mesures d'application de la loi et les inspections obligatoires à ses intervenants internes et externes. De plus, MC devrait établir un processus de surveillance des normes de service associées aux plaintes des consommateurs et aux contestations ainsi que de production de rapports connexes.

1.4 OPINION ET CONCLUSION DE L'AUDIT

À la lumière des constatations issues de l'audit, on est d'avis que certains éléments clés appuient l'application de la législation régissant la mesure commerciale. Cependant, des améliorations devraient être apportées aux activités liées aux nouvelles mesures d'application de la loi, comme compléter la mise à jour du cadre d'application de la loi, et aux activités liées au PSM de MC. De plus, il serait possible de renforcer la gestion des risques ainsi que la surveillance des normes de service et la production de rapports connexes.

1.5 RÉPONSE DE LA DIRECTION

La direction accepte les constatations énoncées dans le présent rapport et prendra des mesures pour donner suite à toutes les recommandations d'ici le 31 mars 2018.

1.6 ÉNONCÉ DE CONFORMITÉ

L'audit a été effectué conformément aux Normes relatives à la vérification interne au sein du gouvernement du Canada, comme en témoignent les résultats du programme d'assurance et d'amélioration de la qualité de la Direction générale de la vérification et de l'évaluation.

Michelle Gravelle

Dirigeante principale de la vérification, Innovation, Sciences et Développement économique

2.0 CONTEXTE

2.1 APERÇU DU PROGRAMME

Mesures Canada (MC) veille à l'équité et à l'exactitude de la mesure dans le commerce de biens et de services de manière à contribuer au maintien d'un marché juste et concurrentiel pour tous les Canadiens. Il exerce une compétence exclusive sur l'administration et l'application de la *Loi sur les poids et mesures* et de la *Loi sur l'inspection de l'électricité et du gaz*. Dans le cadre de l'administration de ces lois, MC offre une grande variété de services dans les cinq domaines principaux ci-dessous.

1. **Étalonnage des étalons de mesure** : MC étalonne et certifie les étalons de masse, de longueur, de volume, de pression et de température, et diverses grandeurs en électricité, pour faire en sorte que la mesure commerciale au pays et à l'étranger soit uniforme. Ces étalons sont à la base de toutes les activités de mesure commerciale au Canada.
2. **Approbation des appareils de mesure** : MC fait l'essai de prototypes d'appareils de mesure pour vérifier leur conformité aux exigences législatives et s'assurer qu'ils pourront fournir des mesures exactes, dans des conditions normales d'utilisation, pendant la totalité de leur durée de vie utile. Il approuve et certifie les appareils conformes pour une utilisation dans le commerce de détail et le commerce de gros.
3. **Inspection, certification et application de la loi** : Les inspecteurs de MC inspectent et certifient les appareils pour veiller à ce qu'ils fournissent des mesures exactes et qu'ils ne soient pas utilisés frauduleusement. Pour régler les cas de non-conformité, comme des mesures inexactes ou des activités frauduleuses, MC utilise une approche graduelle d'application de la loi qui comprend l'envoi de lettres d'avertissement et la mise hors service des appareils jusqu'à ce que des mesures correctives soient prises.
4. **Enquête sur les plaintes et les contestations** : MC mène des enquêtes sur les plaintes qu'il reçoit de personnes qui soupçonnent avoir été victimes de mesures inexactes ou qui ne sont pas satisfaites du résultat d'une transaction fondée sur la mesure, puis il prend des mesures correctives pour régler les cas de non-conformité.
5. **Surveillance des fournisseurs de services autorisés (FSA)** : MC investit des FSA du pouvoir d'inspecter et de certifier des appareils de pesage et de mesurage ainsi que des compteurs d'électricité et de gaz naturel utilisés lors de transactions fondées sur la mesure commerciale. Il les surveille périodiquement pour s'assurer qu'ils maintiennent les compétences nécessaires en matière d'inspection et qu'ils certifient correctement les appareils et les compteurs.

MC comporte 5 directions, 3 bureaux régionaux et 16 bureaux établis d'un bout à l'autre du pays; son administration centrale et ses laboratoires sont situés à Ottawa. Pendant l'exercice 2015-2016, il disposait d'un budget d'approximativement 27 millions de dollars et comptait 278 employés. L'organisme offre des services de façon décentralisée; en effet, 75 % de son effectif participe directement à la prestation de services dans les régions.

Pendant l'exercice 2015-2016, l'organisme a émis 23 000 certificats d'étalon de mesure à la suite d'activités d'étalonnage qui appuient une mesure uniforme sur le marché et il a approuvé 400 prototypes d'appareils. Grâce au travail effectué dans les régions, MC a mené plus de 4 000 activités de surveillance par rapport aux inspections accomplies par des FSA, procédé à environ 15 000 inspections de surveillance du marché et mené des enquêtes sur plus de 1 400 plaintes.

Dans le cadre de ses activités d'inspection, MC a déterminé que le taux de conformité relatif à l'exactitude des appareils de mesure utilisés dans les 8 secteurs commerciaux assujettis aux fréquences d'inspection obligatoires se chiffrait à 93 % en 2016.

2.2 FAITS NOUVEAUX

Modifications législatives

La *Loi sur l'équité à la pompe* (LEP) est entrée en vigueur le 1^{er} août 2014 dans le but de renforcer la protection des consommateurs contre les pertes attribuables à des mesures inexactes en responsabilisant davantage les détaillants à l'égard de la précision de leurs appareils de mesure et en prévoyant des moyens de dissuasion appropriés contre les mesures inexactes.

La LEP a modifié la *Loi sur les poids et mesures* et la *Loi sur l'inspection de l'électricité et du gaz* et, par le fait même, entraîné la mise à jour des règlements afférents. Les changements principaux sont les suivants : majoration des amendes imposées par les tribunaux (de 1 000 \$ à 10 000 \$ pour les infractions mineures et de 5 000 \$ à 25 000 \$ pour les infractions graves); instauration d'une amende imposée par les tribunaux pouvant atteindre 50 000 \$ en cas de récidive; introduction d'un régime de sanctions administratives pécuniaires (avec des sanctions pécuniaires civiles allant de 250 \$ pour chaque infraction mineure à 2 000 \$ pour chaque infraction grave).

De plus, la LEP a modifié certaines dispositions de la *Loi sur les poids et mesures* pour faire en sorte que les propriétaires d'appareils soient tenus de faire inspecter et certifier leurs appareils (p. ex. balances et pompes à essence) selon des fréquences établies et que MC puisse désigner des inspecteurs non gouvernementaux (appelés FSA) pour la réalisation des inspections obligatoires.

Les inspections obligatoires s'appliquent aux secteurs commerciaux suivants : le commerce du pétrole au détail; les activités pétrolières en aval (commerce de gros); le commerce des aliments au détail; l'exploitation minière; les céréales et les grandes cultures; les produits laitiers; l'exploitation forestière; et la pêche. La fréquence des inspections varie d'un secteur commercial à l'autre et selon le type d'appareil; celles-ci sont effectuées à intervalles de un à cinq ans.

Programme de diversification des modes de prestation de services

Les modifications apportées à la *Loi sur les poids et mesures* habilite MC à désigner des FSA pour l'inspection et la certification de balances, de pompes à essence et d'autres appareils de mesure dans le cadre de son programme de diversification des modes de prestation de services (DMPS). Le pouvoir de désigner des FSA pour l'inspection et la certification de compteurs d'électricité et de gaz naturel était déjà prévu dans la *Loi sur l'inspection de l'électricité et du gaz*.

Dans le cadre du programme DMPS, tous les FSA et leurs techniciens reconnus (TR) doivent réussir la formation et les évaluations applicables de MC avant de pouvoir inspecter et certifier des appareils de mesure. Ils doivent déclarer à MC tous les résultats d'inspection, y compris les appareils non conformes, et ils ne sont pas autorisés à prendre des mesures d'application de la loi.

En raison des nouvelles exigences liées aux inspections obligatoires prévues par la LEP, on s'attendait à ce que le nombre d'inspections annuelles passe d'une moyenne de 42 000 à environ 290 000 au mois d'août 2017. L'approche triennale progressive utilisée avait pour but de réduire au minimum le risque que tous les appareils de mesure doivent faire l'objet d'une recertification au même moment. Elle avait aussi pour but de réduire la possibilité de périodes de pointe, car la forte demande pour les FSA aurait pu se traduire par une augmentation du coût du service d'inspection obligatoire pour les propriétaires d'appareils.

Les fournisseurs de services autorisés au 31 mai 2016 :

- 52 organisations avaient le pouvoir délégué de vérifier des compteurs d'électricité et de gaz au Canada;
- 162 organisations (et 621 techniciens reconnus) avaient le pouvoir délégué d'inspecter des appareils de mesure au Canada.

Progrès réalisés depuis l'entrée en vigueur de la LEP

Depuis l'entrée en vigueur de la LEP, MC concentre ses efforts sur la mise en œuvre des fréquences d'inspection obligatoires. À l'appui de la transition à la nouvelle exigence juridique selon laquelle les entreprises doivent faire certifier leurs appareils conformément aux fréquences établies, MC a amélioré ses systèmes de gestion ISO liés au programme DMPS pour contribuer à l'établissement d'un réseau national de FSA. Grâce à ce réseau, les propriétaires d'appareils ont maintenant un choix lors de l'embauche d'un FSA en vue d'une inspection obligatoire.

Entre le 1^{er} août 2014 et le 31 janvier 2017, le nombre de FSA est passé de 178 à 232, soit une augmentation de 30 %. Le nombre de TR au service des FSA est quant à lui passé de 455 à 661, soit une augmentation de 45 %.

2.3 TRAVAUX DE VÉRIFICATION ANTÉRIEURS

En 2006, la Direction générale de la vérification et de l'évaluation (DGVE) a vérifié des processus organisationnels sélectionnés de MC pour documenter les responsabilités et les pouvoirs attribués à l'organisme en vertu de la *Loi sur l'inspection de l'électricité et du gaz* et de la *Loi sur les poids et mesures*, ainsi qu'évaluer la conception des processus organisationnels clés, des activités de surveillance et des contrôles que MC utilisait pour assumer ses responsabilités en vertu de la législation qui le régissait.

À la suite de l'audit, 4 recommandations ont été formulées par rapport aux processus suivants : accréditation; enregistrement; approbation et étalonnage; législation. Il a été donné suite à toutes ces recommandations avant le début de la présente mission de vérification.

2.4 CONTEXTE DE L'AUDIT (OBJECTIF, PORTÉE ET MÉTHODOLOGIE)

En conformité au Plan de vérification pluriannuel axé sur les risques de 2015-2016 à 2017-2018 d'ISDE, la DGVE a entrepris une vérification de Mesures Canada.

Objectif de l'audit

L'audit avait pour objectif de donner l'assurance que les activités de MC appuient l'application efficace de la législation régissant la mesure commerciale.

Portée de la vérification

Sa portée était axée sur le cadre de contrôle de gestion de MC qui était en vigueur du 1^{er} avril 2015 au 31 mai 2016, plus particulièrement les éléments suivants :

- gouvernance et gestion des risques;
- contrôles internes;
- gestion des changements.

Selon l'évaluation des risques qui a été effectuée pendant la phase de planification de la vérification, les domaines ci-dessous ont été exclus de la portée de la vérification.

- Les contrôles en place pour l'identification et le suivi des compteurs d'électricité et de gaz naturel, car la présentation de données sur les populations de compteurs à MC n'est pas exigée par la loi.
- Les activités de surveillance du marché associées à l'électricité et au gaz naturel, car ces secteurs ont fait l'objet de moins de changements importants à la suite de l'entrée en vigueur de la LEP (les inspections obligatoires et la désignation des FSA étaient déjà en place pour les compteurs de gaz naturel et d'électricité).

Méthodologie

L'audit a été mené conformément aux Normes relatives à la vérification interne au sein du gouvernement du Canada. Des procédures de vérification suffisantes et pertinentes ont été appliquées, et des données ont été recueillies pour étayer la conclusion et l'opinion contenues dans le présent rapport. Cette opinion se fonde sur une comparaison des conditions qui prévalaient au moment de la vérification en fonction des critères de vérification préétablis qui ont été confirmés auprès de la direction. Elle ne s'applique qu'aux domaines examinés et dans les limites de la portée décrite aux présentes.

Selon les risques définis, la DGVE a établi des critères et des sous-critères de vérification liés à l'objectif global de la vérification (se reporter à l'annexe A).

La méthodologie employée pour atteindre l'objectif de l'audit comprenait les activités suivantes :

- examen de la documentation et des processus de MC;
- 33 entrevues menées auprès de membres du personnel et de la direction de MC;
- 2 revues générales des systèmes de MC, de l'application de déclaration en ligne et du Système d'information de Mesures Canada;
- analyse de données.

Toutes les données probantes recueillies lors des activités susmentionnées ont été résumées et analysées, et soutiennent les constatations issues de la vérification qui sont contenues dans le présent rapport.

Le 19 janvier 2017, une séance d'information a été offerte à la haute direction de MC afin de valider les constatations présentées dans le rapport. Cette séance a également permis à MC de fournir des précisions ou des renseignements supplémentaires au sujet des constatations.

3.0 CONSTATATIONS ET RECOMMANDATIONS

3.1 INTRODUCTION

La présente section expose en détail les constatations issues de l'audit de MC. Les constatations sont fondées sur les données probantes et l'analyse tirées de l'évaluation initiale des risques et de la vérification détaillée.

En plus des constatations qui suivent, la DGVE a transmis à la direction, pour examen, des constatations qui étaient soit non systémiques, soit non directement liées à l'objectif et aux critères de la vérification.

3.2 GOUVERNANCE ET GESTION DES RISQUES

MC emploie des pratiques de gouvernance et mène des activités de gestion des risques de manière informelle. Il lui serait possible de renforcer son approche relative à la gestion des risques.

Gouvernance

MC possède un cadre de contrôle de gestion qui définit les rôles et les responsabilités ainsi que des mécanismes décisionnels. Le mécanisme décisionnel principal est le Comité de la haute direction (CHD) de l'organisme, qui est composé du président, des vice-présidents, du directeur de la Direction du marketing et des opérations des affaires et des directeurs régionaux.

MC utilise un modèle structuré pour la formation obligatoire de son personnel d'inspection technique dans le cadre du Programme de recrutement et de formation des inspecteurs techniques. De plus, il utilise une approche de formation officielle par rapport aux FSA à qui il a délégué le pouvoir d'effectuer des inspections.

Gestion des risques

La gestion des risques comprend l'utilisation d'une approche efficace pour la définition, l'évaluation et le traitement des risques ainsi que la mise à jour périodique des risques et de leur gestion selon la tolérance au risque de l'organisation. Cette approche doit être documentée et utilisée au niveau de la haute direction pour assurer une compréhension et une application uniformes, car elle aide à éclairer la planification stratégique et la prise de décisions.

MC gère les risques à l'échelle organisationnelle de façon informelle et ponctuelle et principalement par l'entremise du CHD. On a déterminé que MC n'avait procédé à aucune évaluation officielle des risques organisationnels ni des risques associés à la mise en œuvre des nouvelles mesures d'application de la loi.

En ce qui concerne les risques auxquels il est exposé sur le plan de la technologie de l'information (TI), MC participe à un exercice avec le Bureau principal de l'information d'ISDE en raison de l'évolution de son modèle d'exécution de programmes et des applications de son ancienne structure de TI. L'objectif est de définir les activités de MC, les tendances en matière de technologie, la façon dont l'organisme évolue et les capacités de TI qui seront requises dans 5 ans. Cela dit, MC n'avait procédé à aucune évaluation structurée ou officielle des risques associés à la TI avant le présent exercice.

De plus, la gestion des risques liés aux ressources humaines qui est assurée par MC est informelle, axée sur le renouvellement et ponctuelle tant à l'échelle nationale que régionale. Même si l'organisme a embauché activement des inspecteurs en employant une approche de recrutement coordonnée pendant la période visée par la vérification, on n'a trouvé aucune preuve de planification officielle de la relève ni de gestion des talents à l'échelle nationale.

En l'absence d'une approche nationale structurée pour la gestion des risques, MC pourrait ne pas recenser et gérer des risques clés, ce qui pourrait nuire à l'atteinte de ses objectifs.

Recommandation 1

MC devrait établir un plan pour la définition, l'évaluation et l'atténuation des risques principaux et le mettre à jour annuellement.

3.3 CONTRÔLES INTERNES

Identification et suivi des appareils commerciaux

MC a des contrôles clés en place pour l'identification et le suivi des appareils commerciaux utilisés qui appuient l'application de la *Loi sur les poids et mesures* et du règlement afférent.

L'application de déclaration en ligne (ADEL) de MC est une application Web que les inspecteurs de MC et les TR des FSA utilisent pour communiquer les résultats des inspections d'appareils de mesure et émettre des certificats d'examen d'appareil, le cas échéant. Elle sert aussi à mettre à jour des données sur les appareils commerciaux, comme leur emplacement, leur état et leur utilisation dans les secteurs commerciaux.

On a déterminé que l'ADEL comporte des contrôles automatisés qui appuient l'identification et le suivi des appareils commerciaux et qu'une formation obligatoire connexe est offerte aux utilisateurs. Des documents d'orientation et le soutien offert par le bureau d'aide de l'ADEL appuient aussi l'identification et le suivi appropriés des appareils commerciaux.

Surveillance des fournisseurs de services autorisés

MC a des contrôles clés en place pour la surveillance des FSA et des TR dans le cadre de son programme DMPS.

Dans le cadre du programme DMPS de l'organisme, un FSA peut être accrédité ou enregistré par la délégation de pouvoirs précis conférés par la loi. Les principales différences entre les deux programmes sont indiquées ci-dessous.

-
- Une organisation accréditée doit posséder un système de gestion de la qualité conforme aux exigences de la norme d'accréditation de MC et elle peut offrir des services d'inspection dans tous les secteurs commerciaux en ce qui concerne l'électricité et le gaz naturel de même que les poids et les mesures.
 - Une organisation enregistrée n'est pas tenue de posséder un système de gestion de la qualité; ses TR font donc l'objet d'une surveillance plus étroite de la part de MC. La portée des services d'inspection qu'une organisation enregistrée peut fournir est limitée à certains secteurs commerciaux aux termes de la *Loi sur les poids et mesures* et du règlement afférent.

Le programme DMPS de MC pour l'accréditation et l'enregistrement respecte les exigences de la norme International Standard of Organization 9001:2008 (Systèmes de management de la qualité), selon laquelle MC doit exécuter le programme DMPS à l'aide de processus officiels conformes aux objectifs en matière de qualité définis pour le programme.

En outre, MC évalue régulièrement les FSA pour s'assurer qu'ils assument leurs fonctions conformément à la législation, et il maintient une fonction de surveillance par rapport au processus d'inspection. Les activités clés que MC réalise dans le cadre de son approche de surveillance sont : des vérifications sur place et des rencontres avec les FSA et leurs TR; des vérifications et des suivis des inspections effectuées par des TR; la prise de mesures d'application de la loi pouvant aller jusqu'à la suspension à l'égard des FSA et des TR, au besoin.

Les activités de surveillance que MC réalise par rapport aux FSA et aux TR sont documentées, mises à la disposition du personnel de l'organisme et reposent sur des rôles et des responsabilités, des cheminements de processus ainsi que des formulaires et des modèles de soutien. MC surveille aussi son propre avancement par rapport à la surveillance des FSA aux niveaux régional et national. Le comité permanent de la DMPS est un mécanisme décisionnel clé du programme DMPS et l'état d'avancement et les résultats des activités de surveillance des FSA lui sont communiqués, et des indicateurs de rendement pour le programme DMPS sont établis, y compris en ce qui concerne la surveillance des FSA.

Programme de surveillance du marché

MC a instauré un Programme de surveillance du marché (PSM) pour surveiller la conformité de l'industrie aux lois et aux règlements. Par contre, il n'y a pas assez de documentation sur la conception et la réalisation des activités liées au PSM, et les activités qui étaient prévues n'ont pas toutes été menées. De plus, il n'y a aucun indicateur de rendement, et la surveillance des activités liées au PSM et la production de rapports connexes ont lieu de façon informelle et ponctuelle.

Le PSM de MC fournit de l'information sur l'état de la conformité de l'industrie en ce qui concerne les transactions financières fondées sur des mesures. Il permet à MC de favoriser la confiance des entreprises et des consommateurs en évaluant l'état général de l'exactitude et de l'équité sur le marché, en détectant les problèmes et en prenant des mesures correctives appropriées, y compris des mesures d'application de la loi.

Les inspecteurs de MC réalisent les activités prévues dans le cadre du PSM, y compris des examens impartiaux d'appareils selon une orientation nationale et des projets précis. Dans le cadre des examens impartiaux d'appareils, MC inspecte un pourcentage prédéterminé des populations d'appareils dans les secteurs commerciaux assujettis ou non à une fréquence d'inspection obligatoire. Les projets précis varient d'une année à l'autre; en effet, les inspecteurs de MC peuvent notamment inspecter des appareils ciblés dans certains secteurs commerciaux, surveiller les appareils non conformes à des fins d'application de la loi, collecter des données aux fins de la planification du PSM ou sensibiliser les commerçants. Les activités liées au PSM peuvent aussi mener à la prise de mesures d'application de la loi à l'égard de commerçants et de propriétaires d'appareils.

L'administration centrale de MC a fourni les plans relatifs aux activités prévues dans le cadre du PSM aux régions au début de chaque exercice financier, et les membres de la direction et du personnel pouvaient accéder aux plans par l'entremise du site intranet de l'organisme. Les activités ont été planifiées en fonction des fréquences d'inspection obligatoires prescrites par la *Loi sur les poids et mesures* et le règlement afférent.

On a constaté que, pour l'exercice 2015-2016, MC avait prévu d'effectuer des examens impartiaux d'appareils par secteur géographique afin d'éviter les situations où les appareils devant faire l'objet d'une inspection obligatoire seraient aussi examinés par l'organisme. MC avait aussi prévu de réduire le pourcentage cible lié aux examens impartiaux d'appareils dans les secteurs commerciaux assujettis à une fréquence d'inspection obligatoire de manière à accorder une plus grande attention aux examens impartiaux d'appareils dans les secteurs commerciaux non assujettis à une fréquence d'inspection obligatoire.

Même s'il existait des plans relatifs aux activités prévues dans le cadre du PSM, il n'y avait pas assez de politiques, de méthodologies et de processus bien définis et consignés pour démontrer comment ces activités avaient été établies et classées en ordre de priorité ni comment elles devaient être réalisées à l'appui d'une approche nationale. De plus, les activités prévues dans le cadre du PSM n'ont pas toutes été réalisées complètement pendant l'exercice 2015-2016, notamment parce que MC s'est concentré sur la mise en œuvre des inspections obligatoires prévues par la LEP et sur la surveillance des FSA. Par conséquent, le PSM de MC n'a peut-être pas été aussi efficace que prévu en ce qui concerne la détection des problèmes et la prise de mesures appropriées, y compris en ce qui concerne l'application de la loi, de manière à favoriser la confiance des entreprises et des consommateurs.

En outre, le fait qu'il n'y a pas de processus défini pour la surveillance des activités liées au PSM et la production de rapports connexes pourrait retarder la détection des problèmes, d'autant plus que les cibles relatives aux examens impartiaux d'appareils n'ont pas toutes été atteintes et que les projets précis n'ont pas tous été réalisés complètement. Enfin, il n'y a aucun indicateur de rendement pour les activités liées au PSM, ce qui nuit à la capacité de MC d'évaluer le rendement du programme en ce qui concerne le renforcement de la conformité générale sur le marché.

Recommandation 2

MC devrait consigner et communiquer les processus et la méthodologie qui sont associés à son PSM, assurer une surveillance des activités liées au PSM de manière à mieux évaluer la conformité de l'industrie, ainsi qu'élaborer des indicateurs de rendement et produire des rapports connexes.

Nouvelles mesures d'application de la loi

MC procède actuellement à la mise à jour de son cadre d'application de la loi. Cependant, aucune ligne directrice ou procédure n'a été établie pour faciliter l'interprétation et l'application des nouvelles mesures d'application de la loi, notamment les sanctions administratives pécuniaires, et aucun matériel de formation n'a été mis au point.

Pour favoriser la conformité de la mesure commerciale sur le marché, MC utilise une approche graduelle par rapport à l'application de la loi qui consiste à utiliser des outils comme la sensibilisation, l'envoi de lettres d'avertissement, la saisie d'appareils ainsi que le recours à des sanctions administratives pécuniaires (SAP) et des amendes imposées par les tribunaux.

La LEP, qui est entrée en vigueur le 1^{er} août 2014, a amélioré la capacité d'application de la loi de MC en permettant le recours à des amendes imposées par les tribunaux majorées ou nouvelles ainsi qu'à des SAP. Par conséquent, si une non-conformité constitue une violation du *Règlement sur les poids et mesures* ou du *Règlement sur l'inspection de l'électricité et du gaz*, MC peut envisager d'imposer une SAP.

Le cadre d'application de la loi de MC est en cours de mise à jour parce qu'il ne comprend pas les nouveaux outils d'application prescrits par la LEP. On a constaté qu'il n'y a pas de ligne directrice, de procédure, de responsabilité ni de rôle définis par rapport aux nouvelles mesures d'application de la loi progressives de MC. De plus, il n'existe pas de répertoire central des mesures d'application de la loi prises par MC ni de mécanisme permettant de les surveiller, d'en assurer un suivi ou de produire des rapports connexes à l'échelle organisationnelle. Enfin, aucun plan de mise en œuvre n'a été dressé.

Un modèle provisoire et informel a été établi par rapport à l'imposition graduelle de SAP par MC. Les régions doivent recueillir de l'information pour aider l'administration centrale à prendre des décisions relatives à l'imposition de SAP. Pour faciliter la mise en œuvre des SAP, MC a lancé une phase pilote sans date de début officielle ni date de fin prévue. Selon certains employés de MC, cette phase pilote devait prendre fin avant l'été 2016 et les leçons retenues devaient être prises en compte lors de la mise à jour du cadre.²

En ce qui concerne la sensibilisation, bien que les membres de la direction et du personnel de MC étaient généralement au courant des nouveaux pouvoirs d'application de la loi découlant de la LEP, leur niveau de compréhension variait par rapport au plan et à l'approche de MC concernant la mise en œuvre des SAP en tant que nouvel outil d'application de la loi, aux

² Entre le 1^{er} août 2014 et le 31 mai 2016, MC a imposé 2 SAP dans le secteur commercial des métaux précieux.

directives et aux outils à utiliser et au traitement des cas de non-conformité après la phase pilote. De plus, aucun matériel de formation sur les nouvelles mesures d'application de la loi n'a été mis au point pour les inspecteurs de MC.

La documentation des rôles, des responsabilités, des outils et des procédures aiderait à assurer une compréhension uniforme et une application rapide des nouvelles mesures. De plus, l'imposition rapide de SAP augmenterait la nature dissuasive de cette mesure d'application de la loi, ce qui pourrait réduire le nombre d'appareils commerciaux non conformes sur le marché. Enfin, la formation des inspecteurs de MC sur les nouvelles mesures d'application prescrites par la LEP pourrait se solder par une augmentation du nombre de cas de non-conformité détectés et signalés à MC selon la manière et les délais prescrits et ainsi appuyer l'utilisation des nouveaux pouvoirs d'application de la loi de MC.

Recommandation 3

MC devrait parachever la mise à jour de son cadre d'application de la loi, qui devrait préciser :

- **les rôles, les responsabilités et les pouvoirs liés aux activités d'application de la loi;**
- **les politiques, les procédures et les outils à utiliser pour interpréter et appliquer les nouvelles mesures d'application de la loi;**
- **les exigences relatives au suivi, à la production de rapports et à la surveillance concernant les activités d'application de la loi.**

Recommandation 4

MC devrait élaborer et offrir à ses inspecteurs une formation sur les nouvelles mesures d'application prescrites par la LEP.

3.4 GESTION DES CHANGEMENTS

Communication des changements

MC a réalisé un nombre limité d'activités de communication. Une stratégie globale de communication avec les intervenants internes et externes est requise.

Les changements clés qui découlent de la modification de la *Loi sur les poids et mesures* et de la *Loi sur l'inspection de l'électricité et du gaz* sont les suivants :

- instauration de nouvelles mesures d'application de la loi;
- établissement de nouvelles fréquences d'inspection obligatoires dans des secteurs commerciaux précis;
- officialisation de la délégation du pouvoir de réaliser des inspections obligatoires à des FSA du secteur privé.

Avant l'entrée en vigueur des modifications, des séances d'information sur les inspections obligatoires prescrites par la *Loi sur les poids et mesures* et le règlement afférent ont été offertes

aux employés de MC et aux FSA. De plus, une section dédiée du site Web externe de MC contient de l'information sur les nouvelles inspections obligatoires pour les consommateurs, les propriétaires d'appareils et les FSA.

Pendant la période visée par la vérification, MC a mené un nombre limité d'activités de communication à propos de ces changements. L'organisme a transmis de l'information principalement par l'entremise de son site Web externe, notamment des dépliants que les FSA pouvaient imprimer et distribuer aux entreprises et aux propriétaires d'appareils. Aucun autre produit de communication n'a été mis au point pour les intervenants internes (employés) et externes (consommateurs, propriétaires d'appareils et FSA) de MC.

En outre, MC s'est fié à ses inspecteurs et aux FSA, qui effectuent les inspections obligatoires et détectent les cas de non-conformité, pour la communication des changements aux propriétaires d'appareils. Toutefois, MC n'a pas fourni d'orientation organisationnelle sur la façon d'informer les propriétaires d'appareils ni sur le moment où le faire. Les directions et les régions de MC ont agi de façon indépendante pour informer les propriétaires d'appareils des nouvelles fréquences d'inspection obligatoires.

L'établissement d'une stratégie globale de communication concernant les nouvelles mesures d'application de la loi et les inspections obligatoires aiderait à assurer une application uniforme et à accroître la sensibilisation du public aux nouvelles exigences et aux mécanismes de plainte en place.

Recommandation 5

MC devrait élaborer et mettre en œuvre une stratégie pour communiquer les nouvelles mesures d'application de la loi et les inspections obligatoires à ses intervenants internes et externes.

Mécanismes de plainte

Des mécanismes de plainte sont en place et des normes de service connexes existent et sont accessibles au public. Cependant, MC ne surveille pas ces normes de service et ne produit pas de rapports à leur sujet.

MC mène des enquêtes sur les plaintes de consommateurs relatives à des mesures inexactes et les contestations entre les acheteurs et les vendeurs d'électricité et de gaz naturel découlant du fait qu'une des parties à la transaction soupçonne que le compteur d'électricité ou de gaz utilisé ne mesurait pas correctement.

Des processus sont en place pour aider à garantir que les plaintes ou les contestations reçues font l'objet d'une enquête et que les résultats sont communiqués aux parties concernées. Les plaintes et les contestations peuvent être présentées à MC de plusieurs façons, notamment par l'entremise d'un numéro de téléphone sans frais, d'un bureau de district ou du site Web externe de MC. Des formulaires et des instructions sont accessibles sur le site Web de MC et des normes de service sont en place par rapport à la communication des résultats des enquêtes sur les plaintes et les contestations reçues.

MC assure un suivi du nombre de jours écoulés entre la soumission d'une plainte ou d'une contestation et la fin de l'enquête. Une analyse des données fournies par MC a révélé que la norme de service relative au délai de 15 jours ouvrables a été respectée pour environ 70 % des plaintes et 95 % des contestations. Cela dit, on n'a trouvé aucune preuve que les normes de service faisaient l'objet d'une surveillance ou de rapports à l'échelle nationale ou régionale.

Le fait de ne pas surveiller les normes de service liées aux plaintes de consommateurs et aux contestations relatives à l'électricité et au gaz naturel pourrait se solder par un soutien aux consommateurs inapproprié et une résolution inadéquate des contestations entre les acheteurs et les vendeurs.

Recommandation 6

MC devrait établir un processus de surveillance des normes de service relatives aux plaintes des consommateurs et aux contestations entre les acheteurs et les vendeurs d'électricité et de gaz naturel ainsi qu'un processus d'établissement de rapports à cet égard.

Occasions de favoriser l'innovation

MC a contribué à l'application novatrice de la législation régissant la mesure commerciale en participant à des activités d'harmonisation et de normalisation de la législation avec la communauté internationale ainsi qu'en adoptant des technologies et des systèmes nouveaux.

MC a contribué à l'application novatrice de la législation régissant la mesure commerciale en participant à la communauté de métrologie internationale et en utilisant des FSA à la suite de l'entrée en vigueur de la LEP.

La participation de MC au système de reconnaissance mutuelle de l'Organisation internationale de métrologie légale (OIML) aide à améliorer l'accès du Canada à des marchés étrangers en réduisant les coûts associés à l'évaluation et à l'approbation des appareils. Elle permet aussi de veiller à ce que les perspectives de l'industrie canadienne et les caractéristiques de rendement des appareils soient prises en compte lors de l'examen de normes ou de lois nouvelles ou révisées. En outre, grâce à sa participation à la National Conference on Weights and Measures des États-Unis ainsi qu'aux réunions de l'American National Standards Institute et de l'Institute of Electrical and Electronics Engineers, MC peut avoir des occasions de réaliser des gains d'efficacité, de faciliter les activités commerciales et d'harmoniser les exigences commerciales, et saisir ces occasions. Enfin, en entretenant des relations de travail avec les associations de l'industrie, MC peut parler des modifications et des exigences législatives existantes et proposées telles que des normes nouvelles ou révisées, des bulletins et des procédures.

Pendant l'exercice 2015-2016, MC a habilité l'introduction d'une nouvelle technologie de mesure n'ayant jamais été utilisée dans l'industrie forestière canadienne. Plutôt que d'utiliser l'approche traditionnelle consistant à proposer des exigences et à consulter les intervenants, MC a employé une approche plus novatrice en travaillant en collaboration avec l'Association canadienne de normalisation, des représentants des gouvernements provinciaux, des fabricants de scanners de

grumes, des exploitants de scierie et d'autres intervenants de l'industrie forestière pour élaborer des exigences permettant d'évaluer les scanneurs de grumes et leur rendement.

Après l'adoption du modèle fondé sur les FSA habilité par la LEP, 23 FSA et 110 TR supplémentaires ont été désignés pour la réalisation d'inspections et de certifications aux termes de la *Loi sur les poids et mesures* entre l'exercice 2014-2015 et l'exercice 2015-2016, ce qui a engendré une augmentation de 52 % du nombre d'inspections obligatoires réalisées. De plus, le lancement de l'ADEL en 2015-2016 a renforcé la capacité de l'organisme de soutenir les inspections obligatoires en matière de poids et de mesures. Le portail d'entrée de données libre-service en ligne de l'ADEL, qui est utilisé par les FSA et MC, a remplacé l'approche d'entrée de données manuelle sur papier de MC et ainsi permis une entrée et une présentation de données libre-service en temps réel.

3.5 RÉPONSE DE LA DIRECTION ET PLAN D'ACTION

Les constatations et les recommandations découlant de l'audit ont été présentées au président de MC, au vice-président de la Direction du développement des programmes et au directeur de la Direction du marketing et des opérations des affaires. La direction accepte les constatations présentées dans le rapport et prendra des mesures pour donner suite à toutes les recommandations d'ici le 31 mars 2018. Plus particulièrement, le président de MC :

- élaborera un plan pour la définition, l'évaluation et l'atténuation des risques principaux et le mettra à jour chaque année;
- consignera et communiquera les processus et la méthodologie associés au PSM, établira des indicateurs de rendement ainsi que surveillera les activités liées au PSM et produira des rapports connexes;
- complètera la mise à jour du cadre d'application de la loi ainsi qu'élaborera et offrira aux inspecteurs de MC une formation sur les nouvelles mesures d'application prescrites par la *Loi sur l'équité à la pompe*;
- élaborera et mettra en œuvre une stratégie pour communiquer quant aux nouvelles mesures d'application de la loi et aux inspections obligatoires avec les intervenants internes et externes;
- établira un processus de surveillance des normes de service relatives aux plaintes des consommateurs et aux contestations entre les acheteurs et les vendeurs d'électricité et de gaz naturel ainsi qu'un processus d'établissement de rapports à cet égard.

4.0 CONCLUSION GÉNÉRALE

MC possède un cadre de contrôle de gestion qui définit les rôles et les responsabilités, des mécanismes décisionnels clés et un modèle structuré pour la formation obligatoire en matière d'inspection technique.

L'organisme a des contrôles clés en place pour l'identification et le suivi des appareils commerciaux qui appuient l'application de la *Loi sur les poids et mesures* et du règlement afférent ainsi que pour la surveillance des FSA et de leurs TR dans le cadre de son programme DMPS.

MC a contribué à l'application novatrice de la législation régissant la mesure commerciale et renforcé sa capacité de soutenir l'exécution des inspections obligatoires.

Cela dit, dans le cadre de l'audit, on a défini des occasions de mieux soutenir l'application de la législation régissant la mesure commerciale dans les domaines ci-dessous.

- Gestion des risques : MC pourrait renforcer son approche relative à la gestion des risques.
- Surveillance du marché : Il n'y a pas assez de documentation sur la conception et la réalisation des activités liées au PSM. Les activités qui étaient prévues dans le cadre du PSM n'ont pas toutes été menées. De plus, il n'y a aucun indicateur de rendement, et les activités de surveillance et de production de rapports dans le cadre du PSM ont lieu de façon informelle et ponctuelle.
- Nouvelles mesures d'application de la loi : MC doit compléter la mise à jour de son cadre d'application de la loi en fonction des changements découlant de la LEP. De plus, l'organisme devrait établir des lignes directrices et des procédures pour faciliter l'interprétation et l'application des nouvelles mesures, y compris les SAP, et élaborer du matériel de formation.
- Gestion des changements : MC pourrait élaborer une stratégie globale de communication avec ses intervenants internes et externes. De plus, l'organisme devrait surveiller les normes de service relatives aux plaintes des consommateurs et aux contestations ainsi que produire des rapports connexes.

ANNEXE A : CRITÈRES ET SOUS-CRITÈRES DE VÉRIFICATION

CRITÈRE DE VÉRIFICATION	SOUS-CRITÈRE
Gouvernance et gestion des risques	
1. Un cadre de contrôle de gestion efficace régit MC.	1.1 Les rôles, les responsabilités et les comptes à rendre de MC sont définis, tenus à jour et communiqués.
	1.2 MC utilise un processus efficace pour offrir la formation obligatoire.
	1.3 MC utilise un processus efficace pour gérer les risques, y compris ceux liés à la TI, en ce qui concerne l'application de la législation régissant la mesure commerciale.
Contrôles internes	
2. Il y a des contrôles efficaces pour l'application de la législation régissant la mesure commerciale.	2.1 MC a des contrôles en place pour assurer l'identification et le suivi des appareils commerciaux utilisés.*
	2.2 L'approche de surveillance des FSA utilisée par MC est bien conçue pour renforcer la conformité générale et est définie de façon uniforme.
	2.3 L'approche de surveillance du marché utilisée par MC est conçue pour renforcer la conformité générale au sein de l'industrie.*
	2.4 MC a des contrôles en place pour prendre les mesures d'application de la loi prescrites en cas de non-conformité.
Gestion des changements	
3. Une gestion efficace des changements est assurée au regard de la mise en œuvre des nouvelles exigences législatives par MC.	3.1 Les initiatives liées aux changements découlant de la <i>Loi sur l'équité à la pompe</i> sont bien communiquées aux intervenants externes et des mécanismes de plainte sont en place.
	3.2 MC utilise une approche officielle pour la planification de la relève ainsi que la gestion des connaissances et des talents.
	3.3 MC cerne des occasions de soutenir l'application novatrice de la législation régissant la mesure commerciale de concert avec d'autres pays dans la mesure du possible pour réaliser des gains d'efficacité et faciliter les activités commerciales.

* Les activités associées à l'électricité et au gaz naturel n'étaient pas comprises dans la portée de l'audit.