Consultations en matière de remorquage et d’entreposage de véhicules

Rapport sur les conclusions et les recommandations

**Juin 2015**

**Préparé par Deloitte au nom du comité d’intervenants sur le remorquage et l’entreposage de véhicules**

# Lettre de présentation

En janvier 2015, le ministère des Services gouvernementaux et des Services aux consommateurs (MSGSC) et le ministère des Transports (MTO) ont réuni un comité bénévole d’intervenants possédant de l’expérience dans l’industrie du remorquage et de l’entreposage de véhicules. Ce comité avait pour objectif de fournir des recommandations au gouvernement afin d’appuyer la mise en œuvre des volets relatifs aux services de remorquage et d’entreposage du projet de loi 15, la *Loi de 2014 de lutte contre la fraude et de réduction des taux d’assurance-automobile*. Deloitte a facilité le processus de mobilisation des intervenants et a rédigé le rapport au nom du comité et avec les propositions et suggestions de celui-ci.

Le comité devait se pencher particulièrement sur cinq aspects du projet de loi 15 :

* + l’immatriculation d’utilisateur de véhicule utilitaire (IUVU);
	+ les exigences relatives aux exploitants de services de remorquage et d’entreposage;
	+ les droits des consommateurs;
	+ la juste valeur; et
	+ la période d’avis.

Lors des discussions sur ces sujets, deux thèmes connexes supplémentaires ont émergé, pour lesquels le comité était convaincu que la province devait agir : l’harmonisation entre les exigences municipales et les exigences provinciales, et la nécessité d’une meilleure gestion des incidents de circulation en Ontario.

Le comité a tenu quatre réunions entre février et la mi-avril 2015. Les discussions du comité ont permis d’identifier les défis liés à ces sujets, la gamme d’options disponibles et lesquelles d’entre elles seraient les plus efficaces.

À la fin des consultations, le comité avait établi une vaste gamme de recommandations qui, selon lui, contribueraient à améliorer la protection des consommateurs, à réduire la fraude à l’assurance et à améliorer la sécurité routière.

 Voici la liste des recommandations :

* Comment inclure potentiellement les dépanneuses dans le cadre de l’IUVU;
* Comment normaliser les exigences relatives aux exploitants de services de remorquage et d’entreposage; et
* Comment mieux protéger les droits des consommateurs avant, pendant et après un remorquage.

Ce rapport reflète les discussions du comité. En plus de décrire les domaines où le comité est parvenu à un consensus quant aux recommandations, le rapport présente également les enjeux pour lesquels les membres du comité n’étaient pas du même avis. Le présent rapport tient également compte des commentaires obtenus lors des cinq réunions régionales de consultation, tenues à Mississauga, à London, à Pickering, à Ottawa et à Sudbury en juin 2015 afin de recueillir des perspectives supplémentaires de ces régions de la province.

Table des matières

[Lettre de présentation iii](#_Toc424210423)

[1. Résumé 1](#_Toc424210424)

[2. Contexte 11](#_Toc424210425)

[3. Immatriculation d’utilisateur de véhicule utilitaire 17](#_Toc424210426)

[4. Exigences relatives aux exploitants de services de remorquage et d’entreposage de véhicules 24](#_Toc424210427)

[5. Droits des consommateurs 27](#_Toc424210428)

[6. Processus de paiement et de facturation 31](#_Toc424210429)

[7. Juste valeur 33](#_Toc424210430)

[8. Période d’avis 35](#_Toc424210431)

[9. Thèmes supplémentaires 37](#_Toc424210432)

[10. Conclusion 39](#_Toc424210433)

[Annexe A : Mandat 40](#_Toc424210434)

# Résumé

## Réglementation relative au remorquage et à l’entreposage de véhicules en Ontario

En juillet 2014, le gouvernement a introduit le projet de Loi 15, la *Loi de 2014 de lutte contre la fraude et de réduction des taux d’assurance-automobile*, qui a obtenu la sanction royale en novembre 2014. Ce projet de loi modifie la *Loi de 2002 sur la protection du consommateur* afin d’établir des mesures de protection des consommateurs spécifiques aux services de remorquage et d’entreposage et de renforcer les autorités de mise en œuvre afin qu’elles correspondent généralement à ce qui avait été proposé dans le cadre de l’ancien projet de loi 189 (2014).

Une fois décrétés en vigueur, les changements exigeraient que les fournisseurs de services de remorquage et d’entreposage :

* demandent l’autorisation du consommateur, ou d’une personne agissant au nom de celui-ci, avant de facturer des services de remorquage et d’entreposage;
* affichent des renseignements sur les prix et des identifiants visuels, tels qu’une étiquette ou un autocollant, conformément aux règlements;
* fournissent une facture détaillée;
* acceptent d’autres modes de paiement (p. ex. cartes de crédit) et n’insistent pas sur l’argent comptant seulement;
* permettent au consommateur d’avoir accès à son véhicule remorqué afin d’enlever ses affaires personnelles, comme le prévoit le règlement.

Le projet de loi 15 modifie la *Loi sur le privilège des réparateurs et des entreposeurs* afin d’aborder les problèmes liés aux avis d’entreposage des véhicules et les questions connexes, de la façon proposée en vertu de l’ancien projet de loi 171 (2014).

Le projet de loi 15 modifie également le *Code de la route* afin de permettre aux règlements d’inclure les dépanneuses dans le système d’immatriculation d’utilisateur de véhicule utilitaire (IUVU) du ministère et de prévoir les qualifications et les normes devant être satisfaites par les propriétaires, les exploitants et les conducteurs de dépanneuses et les véhicules eux-mêmes, y compris en rendant les exploitants de services de remorquage responsables :

* d’embaucher des conducteurs qualifiés et titulaires de permis;
* de surveiller la conduite et le rendement en matière de sécurité des conducteurs;
* de résoudre les problèmes relatifs à la sécurité des conducteurs lorsqu’ils sont identifiés;
* de garder les véhicules en bon état en tout temps;
* d’assurer la sécurité des charges;
* de conserver les dossiers; et
* de veiller à ce que des inspections quotidiennes et annuelles soient effectuées.

## Le comité sur le remorquage et l’entreposage de véhicules et l’examen du projet de loi 15

Le ministère des Services gouvernementaux et des Services aux consommateurs (MSGSC) et le ministère des Transports (MTO) ont amorcé au début de 2015 un processus de consultation publique dans le but d’appuyer le projet de loi 15 (la *Loi de 2014 de lutte contre la fraude et de réduction des taux d’assurance-automobile*), lequel mettait l’accent sur l’amélioration de la protection des consommateurs, la réduction de la fraude à l’assurance et l’amélioration de la sécurité.

Le comité d’intervenants sur le remorquage et l’entreposage de véhicules est un groupe d’intervenants du secteur ont été invités par le MSGSC et le MTO à former un comité afin de participer à des consultations publiques et d’élaborer un rapport sur les recommandations à l’intention du gouvernement pour les renseigner au sujet de l’élaboration d’un projet de réglementation qui serait requis pour mettre en œuvre certains aspects du projet de loi 15. Ce rapport fournit des éléments qui offriront des renseignements au sujet de l’élaboration de règlements potentiels dirigée par le MSGSC et le MTO afin d’appuyer la mise en œuvre du projet de loi 15.

Le comité d’intervenants sur le remorquage et l’entreposage de véhicules comptait 19 membres qui représentaient les secteurs du remorquage, de l’assurance, du financement et de la location de véhicules, des municipalités et de la sécurité. Le comité s’est réuni à quatre reprises, de février à la mi-avril 2015.

Les discussions du comité étaient axées sur cinq sujets :

1) L’immatriculation d’utilisateur de véhicule utilitaire (IUVU);

2) Les exigences relatives aux exploitants de services de remorquage et d’entreposage;

3) Les droits des consommateurs;

4) La juste valeur; et

5) La période d’avis.

Ces sujets reflètent les principales priorités des deux ministères et des membres du comité.

Après la fin des réunions du comité, en avril 2015, cinq réunions régionales ont été tenues en Ontario afin d’obtenir les commentaires supplémentaires de la part d’intervenants, y compris des exploitants, des représentants des municipalités et des compagnies d’assurance qui n’avaient pas participé aux réunions du comité. Ces réunions régionales ont été tenues à Mississauga, London, Pickering, Ottawa et Sudbury en juin 2015.

Le présent rapport résume les recommandations du comité d’intervenants et les commentaires supplémentaires recueillis lors des réunions régionales. Tous les membres du comité partagent un fort engagement envers la sécurité et la protection des consommateurs, et ils espèrent que ce rapport encouragera d’autres discussions parmi les Ontariennes et Ontariens sur ces questions importantes. Le comité encourage également le gouvernement à examiner sérieusement les recommandations du présent rapport et à prendre des mesures claires et rapides. En particulier, en plus des cinq sujets clés, le comité a identifié deux questions liées que le gouvernement devrait étudier et sur lesquelles il devrait prendre des mesures : l’importance d’harmoniser les exigences municipales et provinciales en matière de remorquage et d’entreposage, et un examen complet des options dans ce domaine pour obtenir une gestion plus efficace des incidents de circulation.

##  Résumé des recommandations

**Tableau 1 : Résumé des recommandations**

Le présent tableau résume les recommandations pour chaque sujet. Pour obtenir des détails supplémentaires, veuillez consulter la section pertinente du rapport. Ce tableau inclut également des considérations clés pour chaque sujet identifié par le comité.

Le comité représentait différents points de vue, qui devaient tenter d’arriver à un consensus dans la mesure du possible. Le consensus était défini comme « la volonté de **s’engager envers une recommandation et de la soutenir** ». Le degré de consensus pour une recommandation peut être fort ou moyen. Un consensus fort indique que la majorité du comité a pu arriver à un consensus sur une recommandation en particulier. Un consensus moyen indique que le comité était divisé en deux ou trois groupes soutenant différentes recommandations potentielles, mais qu’aucun consensus clair n’a été atteint.

| Catégorie | Sujet | Recommandation | Facteurs à prendre en considération | Niveau de consensus |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 1. Immatriculation d’utilisateur de véhicule utilitaire  | 1.1 Définition d’une dépanneuse | 1.1.1 Toute définition doit tenir compte de la fonction de la dépanneuse, au-delà de ses composants techniques. De plus, la définition de « dépanneuse » devrait tenir compte : * de la sécurité;
* de la certification; et
* de la capacité (à remorquer des véhicules de façon efficace).
 | La sécurité est un élément essentiel de toute définition d’une dépanneuse. Une exemption pour les véhicules « ne pouvant être loués » ou « pour usage personnel » devrait être envisagée.  | Fort |
| 1.2 Heures de service | 1.2.1 Les conducteurs de dépanneuses devraient être exemptés des exigences relatives au nombre d’heures de service. | Bien que la fatigue ait été citée comme risque pour la sécurité dans d’autres secteurs, il n’y a pas suffisamment de données quantitatives robustes permettant d’associer la fatigue aux incidents liés à la sécurité qui impliquent spécifiquement les dépanneuses. Bien que l’exigence relative aux heures de service puisse être efficace dans d’autres industries, telles que le camionnage à longue distance, elle n’améliorera pas nécessairement la sécurité des utilisateurs de la route dans l’industrie du remorquage, compte tenu des différences dans les pratiques de travail.  | Moyen |
| 1.2.1 Les conducteurs de dépanneuses devraient être exemptés des règlements relatifs aux heures de service s’ils travaillent à l’intérieur d’un rayon de 160 km de leur base.  | Dans les régions urbaines, les conducteurs de dépanneuses ne conduisent généralement pas sur de longues distances et ne subiront donc pas les mêmes effets liés à la fatigue que les conducteurs de grands routiers. Les conducteurs de dépanneuses qui travaillent à l’extérieur d’un rayon de 160 km de leur base sont plus susceptibles de subir les mêmes effets que les conducteurs de grands routiers. Dans certaines régions rurales, les conducteurs de dépanneuses participent fréquemment à des activités de remorquage qui nécessitent des déplacements sur de longues distances, et devraient donc être exemptés des règlements. | Moyen  |
| 1.3 Restrictions relatives au poids | 1.3.1 Les conducteurs de dépanneuses devraient être assujettis à des règlements ajustés sur le poids qui tiennent compte du poids de base plus élevé des dépanneuses. Des règlements ajustés devraient être créés afin de s’assurer que les dépanneuses fonctionnent en toute sécurité. | De nombreuses dépanneuses, particulièrement les dépanneuses pour service intensif, peuvent dépasser les restrictions relatives au poids sans même remorquer un véhicule. L’ajustement des restrictions pourrait aider les exploitants à s’y conformer.  | Fort  |
| 1.4 Formation | 1.4.1 Création d’un système provincial de formation normalisé qui augmenterait la sensibilisation aux pratiques et aux règlements de remorquage sécuritaires et comprendrait une composante fondée sur les compétences. | Un programme provincial normalisé obligatoire contenant une composante pratique procurerait des connaissances de base à tous les exploitants.  | Fort |
| * 1. Inspections
 | 1.5.1 Les dépanneuses font l’objet d’inspections semi-annuelles par des agents d’application de la loi du MTO.  | Deux inspections par an pourraient être suffisantes pour veiller à ce que les dépanneuses fonctionnent de façon sécuritaire.  | Fort |
| 1.5.1 Comme les autres véhicules commerciaux, les dépanneuses devraient entrer dans les centres d’inspection des camions lorsque les lumières clignotent.  | Les centres d’inspection devraient être en mesure d’effectuer l’inspection dans un délai raisonnable (p. ex., en 15 à 20 minutes). Les dépanneuses pourraient potentiellement être exemptées d’entrer dans un centre d’inspection des camions lorsqu’il y a un client ou un locataire dans la cabine ou lorsque la dépanneuse remorque activement un véhicule. | Moyen |
| 2. Exigences relatives aux exploitants de services de remorquage et d’entreposage de véhicules  | 2.1 Identifiants visuels pour les dépanneuses et les exploitants de services de remorquage et d’entreposage de véhicules | 2.1.1 Les identifiants visuels sur les dépanneuses devraient afficher clairement le nom de l’entreprise de remorquage, le numéro de téléphone d’affaires et le numéro de permis d’entreprise municipal). | Les identifiants visuels sur les dépanneuses permettent aux consommateurs d’identifier facilement une entreprise de remorquage et de prendre contact avec elle.  | Fort |
| 2.2 Type d’assurance | 2.2.1 Les conducteurs de dépanneuses devraient avoir souscrit une assurance responsabilité civile générale, une assurance responsabilité en transport des marchandises et une assurance sur le véhicule du client.  | Le fait d’exiger de telles assurances correspond aux règlements administratifs des municipalités de l’Ontario pour les exploitants de services de remorquage et d’entreposage.  | Fort |
| 2.3 Montant de l’assurance | 2.3.1 L’assurance devrait couvrir au moins les montants suivants :* Responsabilité civile générale : 2 000 000 $
* Véhicule du client : 100 000 $
* Marchandises : 50 000 $
 | Le fait d’exiger de telles couvertures d’assurance correspond aux règlements administratifs des municipalités de l’Ontario pour les exploitants de services de remorquage et d’entreposage.  | Fort |
| 2.4 Tenue de dossiers | 2.4.1 Les exigences en matière de tenue de dossiers devraient être harmonisées pour les différents organismes d’application de la loi afin que les exploitants n’aient pas à conserver différents types de dossiers. | La tenue des dossiers devrait être simplifiée au maximum, et correspondre aux règlements de l’IUVU et aux règlements municipaux pour faciliter la conformité par les exploitants.  | Fort |
| 2.4.2 Les conducteurs de dépanneuses conservent un dossier quotidien permanent par l’entremise de factures détaillées et numérotées et non de feuilles de route quotidiennes. | Les feuilles de route quotidiennes sont redondantes si les exploitants doivent conserver un dossier quotidien permanent. | Fort |
| 3. Droits des consommateurs | 3.1 Accès aux affaires personnelles | 3.1.1 Une fois qu’ils se sont engagés à payer les frais d’entreposage (par l’entremise de leur assurance ou personnellement), les consommateurs devraient avoir le droit d’accéder à leurs affaires personnelles contenues dans leur véhicule pendant les heures normales d’ouverture (p. ex., de 9 h à 18 h).Lorsqu’une personne autre que le propriétaire ou le locataire souhaite récupérer des biens dans le véhicule, une permission écrite du propriétaire ou du locataire constitue une autorisation suffisante pour permettre l’accès au véhicule.Toutefois, il a également été noté qu’il existe une jurisprudence concernant la création d’un privilège, qui dépend des faits relatifs à un cas donné, et que des précautions doivent être prises lors de l’étude de cette situation. | Dans certains cas, les biens contenus dans les véhicules abandonnés ont une valeur supérieure à celle du véhicule lui-même. Pour cette raison, le fait de permettre à une personne de récupérer ses biens sans avoir payé sa facture de remorquage et d’entreposage limite la capacité de l’exploitant du service de remorquage à récupérer ses coûts. | Fort |
| 3.2 Divulgation d’un intérêt connexe | 3.2.1 La divulgation explicite d’une participation financière ou d’un bénéfice dans un emplacement ou un établissement de réparation, d’entreposage ou d’évaluation devrait être obligatoire.  | La divulgation explicite d’une participation financière ou d’un bénéfice procure un niveau de transparence élevé aux consommateurs et appuie le droit du consommateur de choisir un établissement de façon autonome.  | Fort |
| 3.3 Autorisation des services de remorquage et d’entreposage  | 3.3.1 Des normes relatives à l’information qui devrait être incluse sur un formulaire d’autorisation à remorquer (formulaire de « permission de remorquer ») devraient être instaurées. | Des renseignements normalisés qui doivent être inclus sur les formulaires d’autorisation pourraient contribuer à réduire la confusion sur les lieux du remorquage, qui fait en sorte que les consommateurs ne parviennent pas à retrouver leur véhicule une fois qu’il a été remorqué.  | Fort |
| 4. Processus de paiement et de facturation | 4.1 Factures | 4.1.1 Une facture devrait inclure des renseignements concernant : * + la marque, le modèle et la couleur du véhicule;
	+ la date et l’heure du service;
	+ l’origine et la destination du remorquage;
	+ des renseignements concernant l’entreprise de remorquage et l’exploitant ou le conducteur de la dépanneuse;
	+ les services détaillés fournis et le prix; et
	+ le numéro de facture.
 | Les factures pourraient être combinées avec des formulaires d’autorisation afin de faciliter la conformité de la part des exploitants.  | Fort |
| 4.2 Modes de paiement | 4.2.1 Les exploitants de services de remorquage devraient être tenus d’accepter le paiement en argent comptant et par carte de crédit. | Inclure une option par carte de crédit, qui permet aux consommateurs de payer autrement qu’en argent comptant. Bien que les cartes de débit pourraient également être disponibles, cette option ne serait pas requise, car les exploitants de services de remorquage et d’entreposage de véhicules ont indiqué que le coût des terminaux de débit pouvait être prohibitif pour certains exploitants dans le secteur.  | Fort |
| 5. Juste valeur  | 5.1 Juste valeur | 5.1.1 Toute définition de « juste valeur » devrait être financière viable pour les consommateurs, les exploitants de services de remorquage, les assureurs et les entreprises de financement et de location, tout en encourageant la concurrence au sein de l’industrie.  | Cette exigence n’indique pas explicitement qui décide si un prix est financièrement viable et elle ne définit pas la viabilité financière.  | Fort |
| 5.2 Remorquage | 5.2.1 Les principes directeurs devraient inclure les coûts fixes, les coûts variables, les coûts directs, les coûts indirects et les profits. | Ces facteurs relatifs aux coûts et au profit englobent la valeur intangible d’un remorquage : un service sécuritaire, assuré par un exploitant compétent.  | Moyen |
| 5.3 Entreposage | 5.3.1 Les principes directeurs devraient inclure les coûts fixes, les coûts variables, les coûts directs, les coûts indirects et les profits. | Ces facteurs relatifs aux coûts et au profit capturent le dossier d’analyse des prix de l’entreposage et englobent la valeur intangible d’un établissement d’entreposage commode, sûr et sécuritaire.  | Moyen |
| 6. Période d’avis | 6.1 La période d’avis devrait être réduite de 60 jours à 15 jours. | Bien que le comité appuie la réduction de la période d’avis, il est parfois difficile de trouver les propriétaires de certains types de véhicules, soit ceux qui proviennent de l’extérieur de la province ou de l’extérieur du pays.  | Fort |

# Contexte

## Objet

Le projet de loi 15, la *Loi de 2014 de lutte contre la fraude et de réduction des taux d’assurance-automobile*, qui a obtenu la sanction royale le 20 novembre 2014, fournit des mesures de protection des consommateurs spécifiques aux industries du remorquage et de l’entreposage de véhicules afin d’améliorer la protection des consommateurs, de réduire la fraude à l’assurance et d’améliorer la sécurité routière. Ce rapport fournit des recommandations qui aideront à renseigner la mise en œuvre de modifications au projet de loi 15 dirigées par le MSGSC et le MTO concernant les services de remorquage et d’entreposage de véhicules en Ontario.

Pour contribuer à ce processus, le MSGSC et le MTO ont établi un comité d’intervenants, composé de représentants du secteur du remorquage, des assurances, des municipalités et de secteurs connexes, afin d’élaborer un rapport de recommandations destinées au gouvernement qui pourraient être prises en considération lors de l’élaboration de règlements. En préparation au processus de consultation publique, le gouvernement a préparé une vingtaine de questions visant à guider la recherche sur les règlements et, par la suite, leur élaboration. Ces questions ont alors été classées en cinq domaines qui ont fourni le cadre des séances de consultation. Voici ces cinq domaines :

* + l’immatriculation d’utilisateur de véhicule utilitaire (IUVU)
	+ les exigences relatives aux exploitants de services de remorquage et d’entreposage;
	+ les droits des consommateurs;
	+ la juste valeur; et
	+ la période d’avis.

Bien que cela ne soit pas couvert par les consultations ou la mise en œuvre du projet de loi 15, le comité a également identifié deux thèmes supplémentaires et en a discuté : l’harmonisation des exigences municipales et provinciales, et la nécessité d’examiner une gestion améliorée des incidents de circulation.

Après la fin des réunions du comité, en avril 2015, cinq réunions régionales ont été tenues en Ontario afin d’obtenir les commentaires supplémentaires de la part d’intervenants, y compris des exploitants, des représentants des municipalités et des compagnies d’assurance qui n’avaient pas participé aux réunions du comité. Ces réunions régionales ont été tenues à Mississauga, London, Pickering, Ottawa et Sudbury en juin 2015.

Le présent rapport résume les conclusions et les recommandations du comité d’intervenants, ainsi que les considérations ayant fait l’objet d’une discussion lors de l’identification de ces recommandations. Le rapport inclut également un dossier sur la discussion des options qui ont été étudiées par le comité, mais qui n’ont pas fait l’objet d’un consensus. Les commentaires des participants aux réunions régionales sont également présentés dans la section Considérations du présent rapport.

Tous les membres du comité partagent le même engagement résolu de protéger les consommateurs et d’améliorer la sécurité des utilisateurs de la route. Le comité souhaite que le présent rapport constitue la base de consultations plus larges avec les Ontariennes et les Ontariens sur ces questions importantes et aide à éclairer les décisions du gouvernement relatives à la mise en œuvre projet de loi 15 ayant trait aux services de remorquage et d’entreposage de véhicules en Ontario.

## Structure du rapport

La section Contexte du présent rapport fournit des renseignements sur le comité, y compris ses membres, son mandat, le processus suivi et la portée. Des renseignements contextuels sur l’industrie des services de remorquage et d’entreposage de l’Ontario sont également fournis.

Le corps du présent rapport est divisé en six sections : une pour chacun des domaines, et une pour les thèmes supplémentaires.

Chaque section fournit un bref contexte, après quoi elle est divisée en enjeux plus spécifiques dont le comité a cherché à discuter. Pour chaque enjeu, les options examinées et les recommandations élaborées par le comité sont décrites. Les considérations relatives à ces recommandations et d’autres options sont également incluses. Certains domaines de discussion n’ont pas mené à un consensus; dans ces cas-là, les différents points de vue des membres du comité sont présentés. Chaque section résume également les commentaires reçus lors des cinq réunions régionales tenues à Mississauga, London, Pickering, Ottawa et Sudbury.

La conclusion résume les recommandations et les constatations du comité, et fournit des conseils concernant les étapes suivantes que devrait suivre le gouvernement pour élaborer des règlements potentiels qui appuieront la mise en œuvre du le projet de loi 15.

## Le comité d’intervenants sur le remorquage et l’entreposage de véhicules

Les 19 membres du comité d’intervenants sur le remorquage et l’entreposage de véhicules comprenaient des exploitants de services de remorquage, des représentants de compagnies d’assurance, des représentants des municipalités et des représentants des associations de sécurité.

**Tableau 2 : Membres du comité d’intervenants sur le remorquage et l’entreposage de véhicules**

|  |  |
| --- | --- |
| **Membres du comité** | **Organisation** |
| Aris Marinos | Directeur pour la région du Grand Toronto, North American Auto Accident Pictures Towing DivisionPrésident, EY Towing |
| Brian Patterson | Président et chef de la direction, Ontario Safety League |
| Daniel Sanderson | Directeur provincial et chef de la direction, North American Auto Accident Pictures Towing Division |
| Doug Chadwick | Chadwick’s Towing and Repairs |
| Doug Nelson | Directeur général, Provincial Towing Association (Ontario) |
| Elliott Silverstein | Directeur des relations avec les gouvernements, Canadian Automobile Association of South-Central Ontario  |
| Lorraine Chua | Agente principale en politiques et en recherche, Municipal Licensing and Standards, City of Toronto |
| James Bisson | Directeur des permis et de l’application de la loi, City of Brampton |
| Joel Genoe | Officier de police, Peel Regional Police |
| Joey Gagne | Abrams Towing |
| John Norris | Directeur général, Collision Industry Information Assistance |
| John Parsons | Conseiler bénévoie, North American Auto Accident Pictures Towing Division |
| Lawrence Gold | Comité sur la juste valeur |
| Mark Terenzi | Directeur pour Brampton et Caledon, North American Auto Accident Pictures Towing DivisionDirecteur, Motosport Towing and Recovery |
| Matthew Poirier | Directeur des politiques, Association canadienne de financement & de location  |
| Mike Millian | Président, Association canadienne du camionnage d’entreprise  |
| Pete Karageorgos | Directeur des relations avec les consommateurs et l’industrie, Bureau d’assurance du Canada |
| Scott Parker | Police provinciale de l’Ontario |
| Tom Kells | Kells Service  |

Le comité a été guidé par son mandat, qui précise l’étendue de son travail, les rôles et les responsabilités de ses membres (ainsi que ceux des employés des ministères et de Deloitte) et le processus suivi par le comité. La considération de l’intérêt public et le consensus dans les recommandations faites au gouvernement étaient également mis en évidence dans le mandat du comité. Le mandat complet est disponible à l’annexe A.

Le comité s’est réuni à quatre reprises, entre la mi-février et la mi-avril 2015. Après chaque réunion, les membres du comité ont obtenu un sommaire de la réunion à des fins d’examen et de discussion.

En plus des réunions du comité, trois réunions supplémentaires ont été tenues avec certains intervenants, y compris :

* des représentants municipaux de chacune des juridictions ontariennes ayant des règlements administratifs en matière de permis pour les entreprises de remorquage et d’entreposage
* des membres du Bureau d’assurance du Canada
* un groupe varié d’exploitants de services de remorquage des quatre coins de la province

Ces réunions ont permis d’obtenir différents points de vue sur les enjeux clés ayant fait l’objet d’une discussion lors des réunions du comité. Dans plusieurs cas, les propositions et suggestions faites lors de ces réunions reflétaient celles présentées lors des réunions du comité ou ont fourni un point de vue supplémentaire sur ces sujets.

## Contexte de la surveillance du remorquage et de l’entreposage de véhicules en Ontario

À l’heure actuelle, il existe en Ontario une mosaïque de règlements municipaux dans 16 des 444 municipalités de la province. Le projet de loi 15 vise à instaurer des règlements provinciaux applicables au secteur, allant au-delà des municipalités qui ont adopté des règlements relatifs au remorquage et à l’entreposage de véhicules.



Dans son budget de 2011, le gouvernement a annoncé la création du Groupe de travail antifraude de l’assurance-automobile de l’Ontario. Dans son rapport final d’octobre 2012, le Groupe de travail a émis les recommandations suivantes :

* Le gouvernement devrait appliquer un régime provincial d’attribution de permis pour l’industrie du remorquage, qui serait par ailleurs administré par un organisme d’application (recommandation 5).
* Le gouvernement devrait modifier les dispositions de la *Loi sur le privilège des réparateurs et des entreposeurs* afin de réduire les frais d’entreposage déraisonnables exigés pour des véhicules endommagés dans un accident (recommandation 7).

Les recommandations d’une enquête du coroner de septembre 2013, sur la mort tragique d’un conducteur, ont fortement encouragé le gouvernement à aborder les questions de sécurité liées au remorquage, y compris la formation des conducteurs, une meilleure sécurité au bord de la route, et l’inscription et l’attribution de permis pour l’industrie.

L’exposé économique d’automne 2013, publié en novembre 2013, indiquait que le gouvernement travaillait activement à l’élaboration d’un système provincial de surveillance de l’industrie du remorquage, et s’engageait également à examiner les pratiques en matière d’entreposage de véhicules et de réparation des accidents.

Dans les budgets 2012, 2013, 2014 et 2015, le gouvernement s’est engagé à lutter contre l’économie souterraine et l’évitement des taxes, et dans ses lettres de mandat de septembre 2014, le MSGSC, le MTO et le MFO ont renforcé leur engagement envers :

* la prise de mesures pour renforcer la protection des consommateurs, en partenariat avec d’autres ministres et partenaires (MSGSC);
* la collaboration avec les ministres et les intervenants visant à mettre en œuvre des réformes d’affaires dans l’industrie et dans les activités de remorquage, améliorer la sécurité des utilisateurs de la route, protéger les consommateurs et appuyer la stratégie gouvernementale de réduction des coûts et des taux d’assurance-automobile (MTO);
* la réduction des taux d’assurance-automobile, y compris en travaillant avec les intervenants pour obtenir les réformes à la réglementation et les mesures de prévention de la fraude nécessaires pour que le système d’assurance-automobile soit équitable et abordable, et que les consommateurs soient protégés (MFO).

En janvier 2014, l’ancien ministère des Services aux consommateurs (MSC) a établi deux groupes consultatifs qui se concentraient sur le remorquage et l’entreposage de véhicules, afin d’appuyer la stratégie globale de réduction des coûts et des taux de l’assurance-automobile. Ces groupes comprenaient des représentants des municipalités, des services policiers, du secteur du remorquage, du secteur du financement et de la location de véhicules, de l’assurance et plus encore. L’ancien MSC a procédé à une série de consultations en janvier et en février 2014, dans le but d’élaborer une approche de surveillance des industries du remorquage et de l’entreposage de véhicules. Un rapport contenant les recommandations des groupes consultatifs relativement au remorquage et à l’entreposage de véhicules a été publié en mars et avril 2014 sur le registre de la réglementation du gouvernement pour solliciter des commentaires.

En juillet 2014, le gouvernement a introduit le projet de loi 15, la *Loi de 2014 de lutte contre la fraude et de réduction des taux d’assurance-automobile*, qui a obtenu la sanction royale en novembre 2014. Ce projet de loi modifiait la *Loi de 2002 sur la protection du consommateur* afin d’établir des mesures de protection des consommateurs spécifiques aux services de remorquage et d’entreposage de véhicules et de renforcer les autorités chargées de la conformité en général, comme le proposait l’ancien projet de loi 189.

Selon ces changements, les exploitants de services de remorquage et d’entreposage de véhicules devront :

* demander l’autorisation du consommateur, ou d’une personne agissant au nom de celui-ci, avant de facturer des services de remorquage et d’entreposage;
* afficher des renseignements sur les prix et des identifiants visuels, tels qu’une étiquette ou un autocollant, conformément aux règlements;
* fournir une facture détaillée;
* accepter d’autres modes de paiement (p. ex. cartes de crédit) et ne pas insister sur l’argent comptant seulement;
* permettre au consommateur d’avoir accès à son véhicule remorqué afin de récupérer ses affaires personnelles, comme le prévoit le règlement.

Les modifications permettront également l’établissement d’une Charte des droits des consommateurs de services de remorquage et d’entreposage de véhicules par règlement du ministre, et que les règlements interdisent certaines pratiques, par exemple l’acceptation de recommandations payées ou non sollicitées.

Le projet de loi 15 modifie la *Loi sur le privilège des réparateurs et des entreposeurs* afin d’aborder les problèmes liés aux avis d’entreposage des véhicules et les questions connexes, de la façon proposée en vertu de l’ancien projet de loi 171.

Le projet de loi 15 modifiait également le *Code de la route* afin de permettre aux règlements d’inclure les dépanneuses dans le système d’immatriculation d’utilisateur de véhicule utilitaire (IUVU) du ministère et de prévoir les qualifications et les normes devant être satisfaites par les propriétaires, les exploitants et les conducteurs de dépanneuses et les véhicules eux-mêmes, y compris en rendant les exploitants de services de remorquage responsables :

* d’embaucher des conducteurs qualifiés et titulaires de permis;
* de surveiller la conduite et le rendement en matière de sécurité des conducteurs;
* de résoudre les problèmes relatifs à la sécurité des conducteurs lorsqu’ils sont identifiés;
* de garder les véhicules en bon état en tout temps;
* d’assurer la sécurité des charges;
* de conserver les dossiers; et
* de veiller à ce que des inspections quotidiennes et annuelles soient effectuées.

Dans ce contexte des engagements du gouvernement, le comité a examiné plusieurs enjeux clés pour l’industrie du remorquage et de l’entreposage de véhicules. Les sections suivantes du présent rapport décrivent les enjeux ayant fait l’objet d’une discussion et les recommandations du comité.

# Immatriculation d’utilisateur de véhicule utilitaire

##  Contexte

Le système d’immatriculation d’utilisateur de véhicule utilitaire (IUVU) du ministère des Transports et le Programme d’évaluation de la sécurité des transporteurs (EST) ont été élaborés dans le cadre de l’engagement continu de la province envers la sécurité routière. Ces programmes encouragent l’utilisation sécuritaire de camions et d’autobus sur les routes de l’Ontario, grâce à des protocoles spécifiques axés sur la sécurité.

Le système d’IUVU est utilisé pour effectuer le suivi de la sécurité des exploitants de camions et d’autobus en Ontario. Le système d’IUVU a pour but d’améliorer la sécurité routière en mettant en place un système efficace de surveillance et d’intervention pour les exploitants. Le MTO surveille chaque exploitant inscrit au système d’IUVU, et lui assigne une cote d’EST (disponible au public) fondée sur les collisions, les inspections, les déclarations de culpabilité et les résultats des vérifications des établissements. Il est important de noter que l’IUVU est l’immatriculation de l’exploitant (qui peut être une personne ou une entreprise), et pas nécessairement celle du conducteur du véhicule. Un certificat d’IUVU s’applique à tous les véhicules commerciaux du parc de véhicules d’un exploitant.

À l’heure actuelle, les dépanneuses sont exemptes de l’IUVU. Le projet de loi 15 modifie le *Code de la route* afin de permettre que des règlements incluent les dépanneuses dans le système d’IUVU et fournissent des qualifications et des normes qui devront être satisfaites par les exploitants et les conducteurs de services de remorquage. Si ces règlements étaient mis en œuvre, ils rendraient les exploitants de services de remorquage responsables de surveiller la conduite et le rendement en matière de sécurité de leurs conducteurs, d’embaucher des conducteurs titulaires de permis et qualifiés, et de veiller à ce que les inspections annuelles soient effectuées et sur les véhicules soient inspectés et entretenus correctement.

Aux fins des consultations, cinq domaines majeurs de règlements potentiels en vertu du *Code de la route* ont fait l’objet de discussions : la définition d’une dépanneuse, les heures de service, les règlements en matière de poids, la formation et les inspections.

## Définition d’une dépanneuse

Pour que les dépanneuses puissent être couvertes par le système d’IUVU et d’autres règlements du Code de la route, le terme « dépanneuses » doit être défini spécifiquement. Le comité a examiné la version préliminaire de la définition d’une « dépanneuse » fournie par le MTO afin de différencier les dépanneuses des autres véhicules commerciaux.

**Version préliminaire de la définition :**

* Un véhicule motorisé, communément appelé dépanneuse, y compris, notamment, un véhicule motorisé doté d’une grue, d’un crochet, d’un palan, d’un châssis roulant, d’une poulie, d’une élinde, d’une élingue, d’une courroie, d’une fourche, d’une barre de remorquage, de chaînes ou de tout autre moyen d’attelage;
* Un véhicule doté d’une plateforme qui peut basculer pour permettre le chargement;
* Tout véhicule configuré ou équipé de manière à être en mesure de remorquer, de transporter, de tirer ou de récupérer d’autres véhicules, mais ne comprenant généralement pas :
	+ un véhicule hors route;
	+ un véhicule à neige;
	+ un article d’agriculture autopropulsé;
	+ un tracteur de ferme;
	+ un véhicule motorisé qui est simplement doté d’un dispositif d’attelage de remorque (tels que ceux décrits dans le règlement 618, comme un tracteur doté d’une cinquième roue ou d’un avant-train à sellette);
	+ un « transporteur de voitures » du type décrit dans l’annexe 14 du règlement 413/05; et,
	+ des véhicules d’assistance routière qui ne remorquent pas d’autres véhicules.

**Consensus**

* Toute définition doit tenir compte de la fonction de la dépanneuse, au-delà de ses composants techniques.

De plus, la définition de « dépanneuse » devrait tenir compte :

* de la sécurité;
* de la certification;
* de la capacité (à remorquer des véhicules de façon efficace).

**Facteurs à prendre en considération**

La sécurité est un élément essentiel de la définition. Certains membres du comité suggèrent que la définition d’une dépanneuse devrait aller au-delà de la dépanneuse pour englober le type de véhicule, l’exploitant et la fonction spécifiquement associée au remorquage de *véhicules*, par opposition au remorquage de *marchandises*.

Certains ajouts ont également été demandés spécifiquement par le comité. « Basculer pour permettre le chargement » devrait être clarifié en ajoutant « à des fins de remorquage et de récupération ». « Treuil » pourrait également être ajouté à l’équipement énuméré dans la définition.

Aucun consensus n’a été atteint sur l’inclusion dans la définition légale d’une exemption pour les véhicules « ne pouvant être loués » ou « pour usage personnel ». Le comité souhaite exclure les personnes qui remorquent un véhicule personnel ou un VR de la définition de « dépanneuses ». Toutefois, avec l’exclusion explicite de véhicules « pour usage personnel », des exploitants de services de remorquage qui ne satisfont pas les exigences relatives à la sécurité ou à l’exploitant pourraient continuer à travailler comme ils le font actuellement et prétendre qu’ils utilisent le véhicule « pour usage personnel » s’ils sont arrêtés ou inspectés par les autorités pertinentes. Ainsi, l’exemption des véhicules « pour usage personnel » pourrait créer une faille et faire en sorte que des véhicules personnels soient potentiellement utilisés à des fins commerciales.

*Commentaires des réunions régionales*

Les participants aux réunions régionales ont suggéré d’ajouter « flèche pour récupération de véhicules lourds » ou de remplacer « grue » par « flèche » dans la liste d’équipement de la version préliminaire de la définition.

## Heures de service

Pour soutenir le but global de l’IUVU consistant à appuyer la sécurité routière, les règlements stipulent des temps de conduite maximaux et des heures de repos minimales visant à assurer le fonctionnement sécuritaire des véhicules utilitaires en réduisant le potentiel de fatigue du conducteur[[1]](#footnote-2). Ces règles ont pour but de réduire le risque d’incidents relatifs aux véhicules utilitaires liés à la fatigue en fournissant aux conducteurs des occasions supplémentaires de se reposer davantage.

Les exigences actuelles relatives aux heures de service tiennent compte de quatre domaines :

****

**Consensus**

* Aucun consensus n’a été obtenu.

Le comité n’est pas arrivé à un consensus concernant la modification de l’exigence relative aux heures de service pour les conducteurs de dépanneuses ou l’exemption de tous les conducteurs de dépanneuses ou d’un certain nombre d’entre eux de toutes les exigences relatives aux heures de service. Certains membres du comité estiment que les conducteurs de dépanneuses pourraient être inclus dans les exigences relatives aux heures de service, mais avec une modification en fonction de la distance : autrement dit, les conducteurs de dépanneuses devraient être exemptés de ces exigences s’ils travaillent à l’intérieur d’un rayon de 160 km de leur base. Les règlements s’appliqueraient si les conducteurs travaillent à plus de 160 km de leur base. Cette approche signifierait que les conducteurs qui parcourent de longues distances et qui peuvent être plus vulnérables aux incidents liés à la fatigue seraient couverts par les règlements relatifs aux heures de service.

Certains membres du comité se préoccupent de la faisabilité de ce règlement, car il dépendrait probablement d’une autosurveillance; il a toutefois été noté que cela n’affecterait pas la majorité des exploitants de services de remorquage, qui ne conduisent pas régulièrement à plus de 160 km de leur base. Des variations sur cette approche ont fait l’objet d’une discussion, y compris l’option d’imposer des limites régionales géographiques où la restriction relative aux heures de service ne s’appliquerait pas à certaines zones rurales définies, car les conducteurs qui travaillent dans ces régions conduisent régulièrement sur de longues distances pour effectuer un remorquage (p. ex., au nord de la rivière des Français).

D’autres membres du comité estiment que les conducteurs de dépanneuses devraient bénéficier d’une exemption complète des règlements relatifs aux heures de service. Ce groupe considère que les conducteurs peuvent gérer eux-mêmes leur niveau de fatigue, qui ne s’est pas avérée être un problème de sécurité pour les exploitants de services de remorquage. De plus, ce groupe souligne la différence avec les conducteurs de grands routiers, qui conduisent régulièrement sur de plus longues distances que les exploitants de services de remorquage.

Bien que plusieurs études associant les heures des conducteurs commerciaux généraux avec la fatigue et les risques d’accidents aient été mentionnées, l’absence de données quantitatives robustes qui associent la fatigue à des incidents de sécurité impliquant spécifiquement les exploitants de services de remorquage représente une préoccupation particulière. Ce groupe recommande au gouvernement d’effectuer un examen supplémentaire des liens entre les heures de service, la fatigue et la sécurité s’adressant plus spécifiquement à l’industrie du remorquage, et en l’attente de telles conclusions, d’envisager une orientation appropriée sur ce sujet.

*Commentaires des réunions régionales*

Les participants aux réunions régionales se sont fortement opposés aux règlements relatifs aux heures de service pour les exploitants de services de remorquage. Les exploitants de services de remorquage ont suggéré que les règlements relatifs aux heures de service pourraient nuire aux exploitants en région rurale qui parcourent régulièrement de longues distances entre deux remorquages, affecteraient considérablement les exploitants qui ne peuvent pas remplacer les conducteurs qui ont épuisé leurs heures, ne serait pas appropriés pour le modèle de service fondé sur les commissions, et ne tiendrait pas compte des urgences (p. ex., événements météorologiques extrêmes) pendant lesquels les exploitants travaillent de très longues heures pour aider les automobilistes. Les participants ont également remis en question la nécessité des règlements relatifs aux heures de service pour les exploitants de services de remorquage, citant le manque de données liant la fatigue à des incidents relatifs à la sécurité impliquant des dépanneuses.

Les participants des régions du nord et des régions rurales ont également indiqué que les règlements relatifs aux heures de service étaient peu pratiques lorsque les villes sont séparées par 200 à 300 km, avec un nombre limité d’exploitants de services de remorquage et aucune autre route disponible en cas de collision. De plus, il est possible que les autoroutes soient fermées pendant de longues heures si les exploitants ne peuvent pas se rendre sur les lieux d’une collision parce qu’ils ont dépassé leurs limites relatives aux heures de service. Les participants ont également noté que les problèmes de sécurité risquaient davantage d’être liés à des véhicules dangereux plutôt qu’à la fatigue des conducteurs attribuables à de longues heures de service.

## Conformité avec les poids

Le *Code de la route* stipule des limites maximales sur le poids et les dimensions afin d’assurer la sécurité du public voyageur, de minimiser les dommages à l’infrastructure routière et d’éviter les dommages aux véhicules et aux chargements. Tous les véhicules font actuellement l’objet de restrictions sur le poids et les dimensions, bien que certains membres du comité estiment que ces règlements relatifs au poids pourraient devoir être ajustés pour les exploitants de services de remorquage.

**Règlements actuels de l’IUVU relatifs au poids :**



**Consensus**

* Les conducteurs de dépanneuses devraient être assujettis à des règlements ajustés sur le poids qui tiennent compte du poids de base plus élevé des dépanneuses. Des règlements ajustés devraient être créés afin de s’assurer que les dépanneuses fonctionnent en toute sécurité.

**Facteurs à prendre en considération**

Les limites actuelles de poids présentent un problème pour les exploitants, car de nombreuses dépanneuses seraient considérées comme étant trop lourdes. En particulier, les nouvelles dépanneuses pour le dépannage de véhicules lourds dotés de l’équipement de remorquage approprié dépassent déjà les limites de poids du Code de la route. L’ajustement des règlements relatifs au poids pour tenir compte de ce problème structural pourrait aider les exploitants à respecter tout règlement futur.

Certains membres du comité ont suggéré les facteurs suivants :

* Il pourrait être permis aux dépanneuses pour véhicules lourds de dépasser les limites de poids brut et de poids par essieu du Code de la route, à condition de respecter le poids nominal brut du véhicule (PNBV) et le poids technique maximal sous essieu (PTME).
* Dans certains cas, le PTME sur l’essieu situé le plus à l’arrière sera dépassé en raison de la nature du remorquage ou du type de véhicule remorqué (conception, charge, etc.).
* Le dépassement du PTME pour les essieux arrière individuels par une quantité « sécuritaire » (à déterminer) est permis, à condition que le PTME combiné des essieux arrière ne soit pas dépassé. Cela permettrait d’enlever le véhicule de l’autoroute pour l’emmener en lieu sûr.
* Si le lieu sûr est trop loin ou si le véhicule doit être remorqué vers un endroit « spécial » (p. ex., en raison de la nature de la charge ou de la conception spéciale du véhicule ou de l’équipement), une pancarte Surdimensionné/Surcharge serait requise. Avec le permis, les essieux arrière individuels pourraient dépasser le PTME, à condition que le PTME combiné des essieux arrière ne soit pas dépassé.

*Commentaires des réunions régionales*

Les participants aux réunions régionales ont indiqué qu’environ 20 % des remorquages de véhicules de poids moyen ou lourd ne pouvaient pas être effectués à l’intérieur des restrictions actuelles sur les poids. Les participants appuyaient des restrictions ajustées sur les poids qui tiendraient compte du poids de base des dépanneuses et des types de véhicules remorqués.

##  Formation

Le comité appuie les initiatives de formation au niveau provincial afin d’assurer des connaissances de base relatives aux compétences en remorquage et aux normes du service à la clientèle chez tous les exploitants de dépanneuses en Ontario. La formation pourrait couvrir une vaste gamme de scénarios de remorquage (p. ex., récupération hors route d’un véhicule, déversements environnementaux, conduite préventive) afin que les exploitants de services de remorquage soient préparés pour un éventail d’événements imprévus.

La majorité des membres du comité appuie fortement la mise en œuvre d’une norme provinciale relative à la formation des exploitants de dépanneuses, qui pourrait inclure une formation sur les sujets suivants :

* santé et sécurité de base;
* droits des travailleurs;
* arrimages sécuritaires;
* conduite sécuritaire;
* gestion des incidents de circulation;
* service à la clientèle;
* récupération des véhicules; et
* protection des consommateurs.

**Consensus**

* Création d’un système provincial de formation normalisé qui augmenterait la sensibilisation aux pratiques et aux règlements de remorquage sécuritaires et comprendrait une composante fondée sur les compétences.

**Facteurs à prendre en considération**

Bon nombre de membres du comité convenaient que la formation devait être orientée vers les compétences pratiques et inclure une formation en cours d’emploi afin d’acquérir l’ensemble de compétences nécessaires pour le remorquage. Cette formation pourrait devoir être spécifique à la classe de véhicule (dépanneuses pour véhicules légers, moyens et lourds), afin d’assurer l’acquisition de connaissances et de compétences appropriées. Lorsque possible, il faudrait tirer parti de la technologie pour faciliter la prestation de formation aux exploitants qui n’y ont peut-être pas accès autrement (p. ex., formation en ligne). Un prix approximatif de 200 $ à 500 $ par cours serait réalisable.

Tout programme provincial de formation devrait être fourni d’une manière qui tient compte des conducteurs en région rurale qui pourraient être dans l’impossibilité d’assister à une formation en classe donnée dans un centre urbain. Une solution pourrait être d’offrir le programme en deux parties, à savoir une partie théorique et une partie pratique, et de fournir la partie théorique en ligne. La formation pratique pourrait être offerte sur 2 ou 3 jours, minimisant ainsi les répercussions possibles sur l’entreprise.

Il y avait également des points de vue différents sur l’exemption de la formation obligatoire des conducteurs ayant au moins cinq années d’expérience ou ayant suivi une formation professionnelle (p. ex., Wreckmaster). Certains membres du comité appuient fortement une exemption pour les conducteurs chevronnés. Toutefois, d’autres membres du comité ont fait remarquer qu’un programme universel de formation pourrait mieux renseigner les conducteurs sur les tendances changeantes au sein de l’industrie et fournir une meilleure solution pour le renforcement des capacités des exploitants de services de remorquage dans toute l’industrie. Les membres du comité ont également discuté de la manière dont une preuve de formation devrait être fournie pour démontrer la conformité.

*Commentaires des réunions régionales*

Les participants aux réunions régionales ont généralement appuyé un programme de formation provincial normalisé et économique qui créerait une sensibilisation aux pratiques de remorquage sécuritaire et aux règlements. Il a également été recommandé de fournir ce cours selon un format qui tiendrait compte des exploitants en région rurale (p. ex., avec une option en ligne). Les participants ont également suggéré que les thèmes abordés lors de la formation tiennent compte des domaines prioritaires identifiés par les exploitants, tels que la gestion des incidents, la sensibilité aux dangers biologiques et l’arrimage sécuritaire des véhicules.

Les participants ont également suggéré un modèle d’apprentissage, avec des normes élaborées en complément à un programme de formation officiel fondé sur des cours. En réponse à cette suggestion, certains participants se demandaient si un cours requis instaurerait des exigences coûteuses en matière de formation pour les exploitants de services de remorquage, ce qui pourrait dissuader de nouveaux exploitants de se lancer dans cette industrie.

Les participants aux réunions régionales ont également discuté de la nécessité d’un système de reconnaissance des exploitants actuels qui ont une grande expérience sur le terrain. Certains exploitants ont exprimé leurs préoccupations relatives à la formation de recyclage, après avoir travaillé dans le domaine depuis plus de 20 ans. Une suggestion consistait à mettre en œuvre un programme de formation facultatif et un certificat obligatoire pour lequel un examen serait nécessaire. Les exploitants qui ont d’excellentes connaissances professionnelles pourraient choisir de passer l’examen de certification sans avoir suivi le programme de formation, tandis que ceux dont les connaissances sont plus limitées pourraient suivre la formation et obtenir le certificat. Ainsi, tous les exploitants auraient au moins des connaissances de base relatives à l’arrimage sécuritaire, tout en permettant aux exploitants plus chevronnés d’omettre la formation. La formation pourrait également être spécifique à la classe de véhicule, afin de tenir compte des connaissances et des compétences appropriées.

##  Inspections

Pour renforcer la conformité avec les normes de sécurité, les véhicules utilitaires sont inspectés régulièrement selon différentes méthodes. En vertu du système d’IUVU, les conducteurs doivent effectuer une inspection quotidienne de leur véhicule (« tour d’inspection ») et les véhicules utilitaires sont assujettis à des inspections annuelles ou semi-annuelles dans un centre autorisé d’inspection de véhicules motorisés. À l’heure actuelle, les camions et les autobus sont assujettis à différentes méthodes d’inspection effectuées par les agents d’application du MTO, qui pourraient être appliquées aux dépanneuses :

1. Initiative ciblée d’application : les dépanneuses font l’objet d’inspections par les agents d’application du MTO pendant une journée donnée (aucun calendrier fixe).
2. Initiative planifiée d’application : les agents d’application du MTO se présentent au lieu d’affaires de l’exploitant à une date prévue d’avance pour effectuer les inspections, ou les dépanneuses sont apportées à un endroit désigné pour être inspectées à une date donnée; et
3. Centres d’inspection des camions (CIC)[[2]](#footnote-3) : les véhicules utilitaires entrent dans les centres d’inspection des camions lorsque les signaux clignotent.

**Consensus**

* Initiative ciblée d’application : les dépanneuses devraient être inspectées.
* Initiative planifiée d’application : les dépanneuses devraient être inspectées deux fois par an.

La mise en œuvre des inspections ciblées d’application pour les dépanneuses, comme pour les autres véhicules utilitaires, affecterait tous les exploitants de la même façon, qu’ils soient situés dans une région rurale ou un centre urbain. De plus, des inspections officielles et planifiées doivent avoir lieu au moins deux fois par an pour identifier les exploitants dangereux.

**Consensus**

* Centres d’inspection des camions : aucun consensus n’a été obtenu.

Le comité n’a pas atteint de consensus relativement à la participation des dépanneuses aux centres d’inspection des camions.

Un groupe estime que les dépanneuses devraient toujours entrer dans les centres d’inspection des camions, avec une exemption possible en cas de présence de clients dans la cabine ou de dépanneuses qui sont en train de remorquer un véhicule.

Un autre groupe est d’avis que les dépanneuses devraient être exemptées des centres d’inspection des camions. L’attente dans ces centres peut être longue, ce qui entraîne une perte de revenus. De plus, en raison de la répartition inégale des centres d’inspection des camions le long des autoroutes, ce règlement pourrait affecter de façon injuste les exploitants en banlieue ou en région rurale qui se déplacent régulièrement sur les autoroutes. Les exploitants urbains pourraient n’être assujettis qu’à des inspections ciblées (« vérifications ponctuelles »).

Au lieu de demander aux dépanneuses d’entrer dans les centres d’inspection des camions, les dépanneuses pourraient être tenues de subir des inspections semblables à celles des autobus scolaires, dans le cadre desquelles les inspecteurs du MTO se présentent au lieu d’affaires de l’exploitant pour effectuer les inspections. Une autre suggestion visant à assurer la sécurité consiste à exempter les dépanneuses des centres d’inspection des camions, mais d’exiger des inspections plus fréquentes (p. ex., trimestrielles au lieu de semestrielles).

*Commentaires des réunions régionales*

Les participants aux réunions régionales n’étaient pas d’accord que les dépanneuses soient tenues d’entrer dans les centres d’inspection des camions; ils ont suggéré que les dépanneuses soient exemptées de ces centres, car cela pourrait causer des délais inutiles avant de répondre à un appel de service et être dangereux pour les consommateurs si un consommateur est présent.

Un calendrier d’inspection proposé, qui a obtenu un certain appui de la part des participants aux réunions, comptait des inspections semi-annuelles effectuées par des agents du MTO, en plus d’une inspection annuelle par le CIVA et de campagnes éclair (inspections non planifiées), ainsi que d’une exemption des centres d’inspection des camions pour les dépanneuses.

# Exigences relatives aux exploitants de services de remorquage et d’entreposage de véhicules

## 4.1. Contexte

Les exigences relatives aux exploitants de services de remorquage et d’entreposage de véhicules englobaient une gamme de sujets, y compris des exigences relatives à un identifiant visuel, des exigences relatives à l’assurance, et les devoirs et obligations des exploitants de services de remorquage et d’entreposage de véhicules. Seize municipalités ontariennes ont des règlements sur les permis d’entreprise s’adressant aux exploitants de services de remorquage et d’entreposage. La plupart de ces règlements conviennent des exigences relatives aux exploitants de services de remorquage et d’entreposage de véhicules, exigences qui diffèrent parfois d’une municipalité à l’autre. Pour les exploitants qui souhaitent travailler dans plusieurs municipalités qui ont des règlements différents ou même contradictoires, il peut être difficile de respecter tous les règlements pertinents.

En examinant les exigences relatives aux exploitants figurant dans les règlements, des domaines prioritaires ont été identifiés et des options potentielles dans chaque domaine ont été étudiées. Voici les sujets prioritaires les plus intéressants :

* les identifiants visuels;
* les exigences en matière d’assurance; et
* les exigences en matière de tenue de dossiers.

## 4.2 Identifiants visuels pour les dépanneuses et les exploitants de services de remorquage et d’entreposage de véhicules

Des 16 municipalités ontariennes qui octroient des permis aux entreprises de remorquage et d’entreposage, la majorité a des exigences explicites en matière d’identification des dépanneuses, les règlements indiquant spécifiquement la manière dont les détails pertinents doivent être affichés sur la dépanneuse (p. ex., peinture de couleur contrastante, taille des lettres, endroit où ils doivent être peints sur la dépanneuse). Le comité a discuté des identifiants visuels pour les dépanneuses, ainsi que d’identifiants visuels potentiels qui pourraient être utiles pour identifier les exploitants de dépanneuses titulaires de permis.

**Consensus**

* Les identifiants visuels sur les dépanneuses devraient afficher clairement le nom de l’entreprise de remorquage, le numéro de téléphone d’affaires et le numéro de permis d’entreprise municipal, le cas échéant.

**Facteurs à prendre en considération**

Les identifiants visuels sur les dépanneuses sont importants tant pour les consommateurs que pour les agents d’application de la loi, afin qu’ils puissent identifier facilement une entreprise de remorquage. Un numéro de téléphone permet aux consommateurs d’entrer facilement en contact avec l’entreprise au besoin, et le numéro de permis permet d’assurer que l’entreprise fonctionne avec un permis municipal d’entreprise approprié.[[3]](#footnote-4) Les membres du comité ont discuté de la possibilité d’exiger une pièce d’identité avec photo pour les conducteurs de dépanneuses (comme pour les fournisseurs de services de taxi), mais ne sont pas arrivés à un consensus à ce sujet. Bien que certains membres du comité estimaient que les exploitants devaient être tenus de porter un insigne avec photo afin de rassurer davantage le public, d’autres estimaient qu’une carte portant les titres de compétence de l’exploitant suffirait.

*Commentaires des réunions régionales*

Les participants aux réunions régionales ont appuyé en grande partie l’introduction d’identifiants visuels sur les dépanneuses, lesquels indiqueraient le nom de l’entreprise de remorquage, le numéro de téléphone d’affaires et le numéro de permis d’entreprise municipal, le cas échéant.

##  Type et montant de la couverture d’assurance requise

Trois types de polices d’assurance sont requises dans les municipalités ontariennes qui ont des règlements relatifs aux services de remorquage et d’entreposage : responsabilité civile générale, transport de marchandises et assurance sur le véhicule du client. Bien que le montant d’assurance requis varie d’une municipalité à l’autre, il s’établit généralement à 2 000 000 $ pour l’assurance responsabilité civile générale, à 50 000 $ pour l’assurance responsabilité en transport des marchandises et de 100 000 $ pour l’assurance sur le véhicule du client.

**Consensus**

* Les exploitants de dépanneuses devraient avoir souscrit une assurance responsabilité civile générale, une assurance responsabilité en transport des marchandises et une assurance sur le véhicule du client.
* L’assurance devrait couvrir au moins les montants suivants :
	+ Assurance responsabilité civile générale : 2 000 000 $;
	+ Assurance responsabilité en transport de marchandises : 50 000 $;
	+ Assurance sur le véhicule du client : 100 000 $.

**Facteurs à prendre en considération**

Toute exigence relative aux montants d’assurance devrait satisfaire au minimum les exigences municipales et devrait correspondre aux montants exigés par les municipalités afin de faciliter la conformité. Plusieurs membres du comité estiment que les normes minimales en matière d’assurance dans les municipalités devraient être identiques, car la souscription d’assurances différentes pour différents endroits peut être coûteuse. Certains membres du comité ont également suggéré que les exploitants de services de remorquage et de récupération de véhicules lourds pourraient avoir besoin d’une assurance responsabilité civile générale supérieure (p. ex., 5 000 000 $) à celle exigée pour les exploitants de dépanneuses pour véhicules légers et moyens.

Certains membres du comité ont suggéré que le montant d’assurance sur le véhicule du client requis pourrait être augmenté de 100 000 $ (le minimum dans de nombreuses municipalités) à 150 000 $ afin que les véhicules de luxe soient couverts adéquatement.

L’assurance responsabilité en transport de marchandisesest peut-être excessive pour de nombreux exploitants de dépanneuses, car les dépanneuses ne transportent généralement pas de marchandises. Si une assurance en transport de marchandises est requise, les règlements devraient définir le terme « marchandises » plus clairement. Par exemple, les conducteurs de dépanneuses transportent parfois de l’essence en cas d’urgence, et les participants de l’industrie considéraient que cela ne devait pas être considéré comme des « marchandises ».

La manière dont une preuve d’assurance appropriée devait être fournie, quand et à qui a également fait l’objet d’une discussion.

*Commentaires des réunions régionales*

Les participants aux réunions générales appuyaient généralement ces types et ces montants d’assurance. Certains exploitants de services de remorquage ne pensent pas qu’ils devraient être tenus de souscrire une assurance relative aux marchandises s’ils n’en transportent pas, ce qui a également été souligné pendant les consultations avec le comité.

##  Tenue de dossiers et rapports aux fins de protection des consommateurs

Les exigences imposées aux exploitants relativement à la tenue de dossiers et aux rapports peuvent contribuer à améliorer la protection des consommateurs. Si un client a besoin d’une copie d’un document quelconque relatif à son remorquage (p. ex., à des fins d’assurance, juridiques ou de protection des consommateurs), un dossier complet devrait être disponible auprès de l’exploitant. Le comité a examiné un modèle municipal pour la gestion de dossiers qui incluait un registre quotidien permanent (maintenu par le propriétaire de l’entreprise de remorquage), des feuilles de route quotidiennes (maintenues par le conducteur de la dépanneuse), et des factures détaillées (maintenues par le propriétaire de l’entreprise de remorquage).

**Consensus**

* Les exigences en matière de tenue de dossiers devraient être harmonisées pour les différents organismes d’application de la loi afin que les exploitants n’aient pas à conserver différents types de dossiers.

**Facteurs à prendre en considération**

La tenue de dossiers devrait être la plus simple possible et respecter les normes des règlements applicables, afin de rendre les choses plus claires pour le consommateur et de faciliter la conformité par les exploitants de services de remorquage et d’entreposage de véhicules.

**Consensus**

* Les exploitants de dépanneuses conservent un dossier quotidien permanent par l’entremise de factures détaillées et numérotées et non de feuilles de route quotidiennes.

**Facteurs à prendre en considération**

Le comité suggère également de réviser les exigences municipales afin de tenir compte de factures détaillées numérotées et non de feuilles de route, et d’accepter les factures au lieu de feuilles de route à des fins d’application.

*Commentaires des réunions régionales*

La recommandation relative à la tenue de dossiers et aux rapports était généralement appuyée par les participants aux réunions régionales. Toutefois, les participants ont noté que l’introduction d’exigences supplémentaires pourrait faire augmenter les coûts imposés aux conducteurs de dépanneuses. Il est donc important de s’assurer que toute nouvelle exigence ne crée pas de fardeau indu sur les exploitants de services de remorquage.

# Droits des consommateurs

## 5.1. Contexte

Les droits des consommateurs ont fait l’objet de discussions relativement à différents stades du processus de remorquage, y compris le début, le remorquage lui-même et l’entreposage du véhicule. Le comité a discuté de la manière dont les consommateurs peuvent autoriser le remorquage, de la nécessité que les exploitants de services de remorquage divulguent toute participation financière dans un établissement associé (p. ex., un atelier de débosselage) et du moment et de la mesure dans laquelle les clients devraient avoir accès à leurs effets personnels qui se trouvent dans un véhicule remorqué.

## 5.2 Formulaires de « permission de remorquer » ou d’autorisation

Un manque de processus clairs et de documents à l’appui relatifs à la prestation de l’autorisation de remorquer le véhicule peut causer de la confusion pour les consommateurs, particulièrement sur les lieux d’un accident, lorsque les services de police peuvent autoriser le remorquage. Les consommateurs ne savent pas nécessairement que leur véhicule a été remorqué, ne connaissent pas l’endroit où leur véhicule a été remorqué ou ignorent les options qui leur sont disponibles. Cette confusion pourrait être réduite grâce à un processus d’autorisation clair et explicite, dans le cadre duquel les consommateurs ou les agents d’application de la loi doivent signer un formulaire d’autorisation. Cela peut aider les consommateurs à mieux comprendre où leur véhicule a été remorqué et où le trouver plus tard.

**Consensus**

* Dans le cas des remorquages avec et sans consentement, bon nombre de membres du comité ont appuyé un formulaire provincial standard d’autorisation à remorquer (formulaire de « permission de remorquer ») entre l’exploitant du service de remorquage et le consommateur ou une autre personne autorisée (p. ex., un policier) qui inclut des renseignements de base sur le remorquage, y compris l’origine, la destination, les coordonnées du client et un numéro d’incident de la police (le cas échéant).
* Ce document devrait être rempli avant l’arrimage du véhicule, en deux exemplaires, un exemplaire étant remis à l’exploitant du service de remorquage et l’autre au consommateur.

**Facteurs à prendre en considération**

Dans les municipalités où ces formulaires existent, les consommateurs sont en mesure de trouver leur véhicule plus facilement et de prendre contact avec le bon exploitant du service de remorquage, au besoin. Ces formulaires permettent également de renseigner le consommateur sur son droit de choisir un établissement de réparation ou d’entreposage. Comme les consommateurs ne savent pas toujours qu’ils ont le droit de choisir un établissement de réparation en raison du manque d’information ou de l’inexactitude des renseignements disponibles fournis par l’exploitant du service de remorquage ou le représentant de la compagnie d’assurance, la province pourrait résoudre cette question plus directement en incluant une case à cocher sur le formulaire d’autorisation (« Oui, je sais où va mon véhicule »).

Certains membres du comité et participants de l’industrie estimaient que bien que l’intention du formulaire était bonne, ces formulaires étaient souvent, en pratique, jetés, mal remplis ou créent de la paperasse supplémentaire sur le lieu d’un accident. L’éducation des consommateurs sur les formulaires d’autorisation « permission de remorquer » (en quoi ils consistent, comment les remplir correctement) et la Charte des droits des souscripteurs d’une assurance-automobile de la Commission des services financiers de l’Ontario ont été identifiés comme deux sujets potentiels que le gouvernement pourrait étudier davantage.

*Commentaires des réunions régionales*

En général, les participants aux réunions générales n’appuyaient pas l’utilisation d’un formulaire provincial standard d’autorisation à remorquer (formulaire de « permission de remorquer »), ce qui reflète les préoccupations liées aux responsabilités supplémentaires pour les exploitants de services de remorquage. Selon les exploitants, le fait d’exiger que les consommateurs signent un formulaire peut porter à confusion, car les consommateurs ne comprendront peut-être pas ce qu’ils signent ou pourquoi ils doivent signer. Dans certaines municipalités où ces formulaires sont déjà utilisés, les exploitants de services de remorquage pris à remorquer un véhicule *sans* formulaire d’autorisation sont passibles d’une amende de 5 000 $, ce qui était généralement considéré comme excessif.

Les participants ont dit que les agences d’application de la loi devraient être chargées de fournir des indications aux consommateurs qui ne savent pas où leur véhicule a été remorqué. Il a été suggéré qu’un formulaire d’autorisation (s’il était mis en place) pourrait être rempli par la police en cas de remorquage demandé par celle-ci. Un exemple du formulaire utilisé à Mississauga est disponible en ligne en cliquant [ici](http://www.mississauga.ca/file/COM/towtruck2013amendment.pdf)[[4]](#footnote-5).

## Divulgation de la participation financière d’un exploitant de service de remorquage ou d’entreposage des véhicules dans un établissement connexe

Dans certaines municipalités de l’Ontario, les exploitants de services de remorquage et d’entreposage de véhicules doivent divulguer à la municipalité s’ils ont une participation financière dans un établissement connexe (p. ex., un exploitant du service de remorquage qui est également propriétaire d’un atelier de débosselage) lorsqu’ils demandent un permis d’entreprise. Le comité s’est demandé si cette exigence en matière de divulgation devait également s’appliquer aux consommateurs; les exploitants devraient alors divulguer leur participation financière dans un établissement connexe aux consommateurs avant d’en recommander un.

**Consensus**

* La divulgation explicite d’une participation financière ou d’un bénéfice dans un emplacement ou un établissement de réparation, d’entreposage ou d’évaluation devrait être obligatoire. La divulgation de ces renseignements au consommateur procure à celui-ci un niveau élevé de transparence et appuie son droit à choisir de façon indépendante un établissement de réparation.

**Facteurs à prendre en considération**

Ce niveau de transparence pourrait fournir un avantage important aux consommateurs. Il a été suggéré que cette déclaration fasse partie d’un formulaire de « permission de remorquer », par exemple sous forme de case à cocher semblable à celle utilisée pour reconnaître avoir vu le barème tarifaire d’un exploitant.

*Commentaires des réunions régionales*

Les participants aux réunions régionales ont indiqué que le principe de divulgation pourrait également être appliqué aux compagnies d’assurance. Il a été noté qu’en dépit des dispositions existantes (p. ex., la « Charte des droits des souscripteurs d’une assurance automobile » de la Commission des services financiers), un certain nombre d’exploitants de services de remorquage et de compagnies d’assurance ne fournissaient pas une divulgation adéquate des options disponibles aux consommateurs, minant ainsi le « droit de choisir » du client.

## Accès aux affaires personnelles dans les véhicules remorqués ou entreposés

Le comité a discuté de la manière et de la mesure dans lesquelles les consommateurs devraient avoir accès à leurs effets personnels contenus dans un véhicule entreposé, si le consommateur ne récupère pas son véhicule en même temps.

Les membres du comité ont discuté de plusieurs questions clés relatives à l’accès aux affaires personnelles :

* Qu’est-il possible de récupérer dans son véhicule?
* Quand les effets personnels peuvent-ils être réclamés?
* Dans des circonstances où le propriétaire ne peut pas se présenter en personne, qui peut réclamer les effets personnels?

**Consensus**

* Le comité a indiqué qu’une fois que les clients se sont engagés à payer les frais d’entreposage (par l’entremise de leur assurance ou personnellement), ils devraient avoir le droit d’accéder à leurs affaires personnelles contenues dans leur véhicule pendant les heures normales d’ouverture (p. ex., de 9 h à 17 h).
* Lorsqu’une personne autre que le propriétaire ou le locataire souhaite récupérer des biens dans le véhicule, une permission écrite du propriétaire ou du locataire constitue une autorisation suffisante pour permettre l’accès au véhicule.
* Toutefois, il a également été noté qu’il existe une jurisprudence concernant la création d’un privilège, qui dépend des faits relatifs à un cas donné, et que des précautions doivent être prises lors de l’étude de cette situation.

**Facteurs à prendre en considération**

Les exploitants d’établissements d’entreposage devraient veiller à ce que le consommateur (c.-à-d. le propriétaire ou le locataire) soit autorisé à accéder à son véhicule et escorter de façon sécuritaire tous les propriétaires ou leurs représentants jusqu’au véhicule. Les exploitants d’établissements d’entreposage devraient également conserver un registre des personnes et des effets personnels récupérés dans les véhicules afin de s’assurer que rien ne soit déclaré comme ayant été volé.

Dans les cas où le véhicule a été abandonné, il est difficile de déterminer quand donner accès au véhicule. Dans de tels cas, les coûts du remorquage peuvent être récupérés grâce à la valeur des effets personnels conservés dans le véhicule. Si les clients peuvent récupérer leurs effets personnels, il peut être difficile pour les exploitants de recevoir un paiement approprié pour les services fournis.

*Commentaires des réunions régionales*

Les participants aux réunions régionales ont suggéré que les consommateurs soient tenus de payer soit leur facture de remorquage, soit leur facture totale, avant de pouvoir accéder à leur véhicule. Cela protégerait les exploitants d’établissements d’entreposage et leur permettrait de mieux récupérer les coûts associés aux véhicules abandonnés. Il existait un soutien général pour de meilleures mesures de protection contre les véhicules abandonnés pour les exploitants de services de remorquage et d’entreposage de véhicules.

Les participants ont également soulevé des préoccupations relatives aux propriétaires qui demandent des biens qui sont physiquement fixés à la voiture (p. ex., roues, chaîne stéréo, volant, etc.). Dans de nombreux cas, le retrait de ces articles réduit la valeur du véhicule (soit en lui causant des dommages supplémentaires, soit en retirant des biens de grande valeur du véhicule); il devient donc plus difficile pour les exploitants d’établissements d’entreposage de récupérer les coûts des services de remorquage et d’entreposage. Les exploitants ont exprimé un besoin pour des recommandations spécifiques relatives à leurs obligations juridiques dans de telles situations.

**Consensus**

* Lorsqu’une personne autre que le propriétaire ou le locataire souhaite récupérer des biens dans le véhicule, une permission écrite du propriétaire ou du locataire inscrit devrait constituer une autorisation suffisante pour permettre l’accès au véhicule.

**Facteurs à prendre en considération**

Les exploitants de services de remorquage et d’entreposage de véhicules sont parfois confrontés à des cas où le propriétaire n’est pas disponible ou est décédé. Dans de tels cas, une autorisation écrite de la part d’une personne autorisée à agir au nom du propriétaire ou du locataire suffit à permettre l’accès. La majorité des membres du comité a également suggéré que cette lettre d’autorisation soit notariée ou certifiée par un avocat.

Certains membres du comité suggèrent également que les assureurs aient accès à un établissement d’entreposage pour accéder aux véhicules après une collision. Cela peut fournir un accès rapide aux consommateurs, particulièrement dans les situations de perte totale. Les assureurs pourraient également entamer le processus de réclamation plus rapidement, ce qui permettrait une résolution plus rapide pour le demandeur, même si les négociations sont encore en cours entre l’assureur et l’exploitant de services de remorquage ou d’entreposage de véhicules.

*Commentaires des réunions régionales*

Dans les cas où une personne autre que le propriétaire ou le locataire souhaite récupérer des biens dans le véhicule, les participants aux réunions régionales étaient d’accord pour dire que la permission écrite du propriétaire ou du locataire inscrit constituait une autorisation suffisante pour permettre l’accès au véhicule. Toutefois, des inquiétudes ont été exprimées au sujet du fait que même si un tel document était exigé, les exploitants d’établissements d’entreposage n’auraient aucun moyen de savoir s’il était frauduleux. Si un accès est fourni à une personne en raison d’une permission écrite frauduleuse, les exploitants pourraient être tenus responsables des biens retirés du véhicule. Les exploitants ont exprimé un besoin pour des recommandations supplémentaires relatives à leurs obligations juridiques dans de telles situations.

# Processus de paiement et de facturation

## 6.1. Contexte

Comme pour les exigences relatives aux exploitants de services de remorquage ou d’entreposage de véhicules, les règlements relatifs aux factures et aux processus de paiement sont différents dans les 16 municipalités qui octroient des permis aux entreprises de remorquage et d’entreposage en Ontario. Bien que certaines municipalités énoncent clairement l’exigence pour une facture détaillée fournie par les exploitants de services de remorquage et d’entreposage (p. ex., Brampton), d’autres n’ont pas une telle exigence. Aucune municipalité en Ontario ne fournit de directives spécifiques concernant les modes de paiement devant être acceptés par les exploitants de services de remorquage.

## 6.2 Factures

À l’heure actuelle, les consommateurs reçoivent des factures plus ou moins détaillées. Bien que certains exploitants fournissent une facture détaillée, d’autres indiquent des frais fixes et n’identifient pas les services inclus dans ces frais. Une facture détaillée qui indique les frais pour chaque service fourni, les frais supplémentaires (p. ex., frais d’administration) le cas échéant, et les taxes permettraient aux consommateurs de mieux comprendre leur facture et peut-être même d’identifier les frais douteux.

**Consensus**

* Une facture devrait inclure des renseignements concernant :
	+ la marque, le modèle et la couleur du véhicule;
	+ la date et l’heure du service;
	+ l’origine et la destination du remorquage;
	+ des renseignements concernant l’entreprise de remorquage et l’exploitant ou le conducteur de la dépanneuse;
	+ les services détaillés fournis et le prix; et
	+ le numéro de facture.

**Facteurs à prendre en considération**

Une facture contenant des détails supplémentaires sur les services fournis permettrait aux consommateurs et aux autorités de mieux identifier les pratiques douteuses utilisées par les exploitants (p. ex., factures de remorquage gonflées ou taux supérieurs aux plafonds fixés par les municipalités). Certains membres du comité ont suggéré que le formulaire de facture soit intégré au formulaire d’autorisation pour faciliter la conformité par les exploitants.

*Commentaires des réunions régionales*

Les participants aux réunions régionales ont généralement appuyé cette recommandation. Toutefois, les participants ont noté que l’introduction d’exigences supplémentaires pourrait faire augmenter les coûts imposés aux conducteurs de dépanneuses. Il est donc important de s’assurer que toute nouvelle exigence ne crée pas de fardeau indu sur les exploitants de services de remorquage.

## Processus de paiement

Les modes de paiement que les exploitants de services de remorquage et d’entreposage de véhicules doivent accepter ne sont pas spécifiés dans les règlements des municipalités qui accordent des permis aux entreprises de remorquage et d’entreposage. On a exprimé un intérêt à permettre aux consommateurs de payer les services de remorquage et d’entreposage par carte de crédit, car les paiements en argent comptant seulement peuvent être difficiles à documenter et peu pratiques.

**Consensus**

* Les exploitants devraient être tenus d’accepter l’argent comptant et les cartes de crédit.

**Facteurs à prendre en considération**

Les terminaux de débit ont également été examinés, mais l’on a dit qu’ils étaient trop coûteux. Les cartes de crédit peuvent être autorisées par téléphone, ce qui en réduit le coût et permet également aux exploitants en région rurale de les accepter.

*Commentaires des réunions régionales*

Les participants aux réunions régionales ont indiqué que bien que les cartes de crédit soient commodes pour les consommateurs, ceux-ci pouvaient en contester les frais après une transaction et elles sont souvent accompagnées de frais de 2 à 3 % pour le commerçant, ce qui peut être coûteux pour les exploitants. Il a été suggéré que le ministère examine des manières de mieux protéger les exploitants de services de remorquage dans les situations où des frais sont contestés abusivement. Certains participants aux réunions régionales appuyaient l’utilisation de paiements par débit ou électroniques, mais cela n’a pas été accepté à grande échelle.

# Juste valeur

## 7.1. Contexte

En vertu de la *Loi sur le privilège des réparateurs et des entreposeurs*, en l’absence d’une entente écrite contraire ou d’un montant convenu pour la réparation ou l’entreposage du véhicule, le réparateur ou l’entreposeur, selon le cas, a un privilège contre le véhicule d’un montant égal à la juste valeur de la réparation ou de l’entreposage. Il a été demandé au comité de tenir compte de principes de haut niveau qui pourraient contribuer à la détermination de la juste valeur. Le comité a examiné les principes identifiés dans les règlements municipaux en tant que « principes directeurs » ou que facteurs qui aideraient les exploitants à fixer le prix de leurs services de remorquage et d’entreposage.

## 7.2 Principes directeurs relatifs à la juste valeur des services de remorquage

**Consensus**

* Les facteurs relatifs à la juste valeur devraient mener à un prix financièrement viable pour les consommateurs, les exploitants de services de remorquage, les compagnies d’assurance et les sociétés de location et de financement, tout en encourageant la concurrence au sein de l’industrie.

**Facteurs à prendre en considération**

Le comité comprend que cette recommandation pourrait être difficile à mettre en œuvre, car elle soulève la question de qui décide si un prix est financièrement viable et elle ne définit pas explicitement la viabilité financière.

Bien que cela ne soit pas couvert par la portée des consultations du comité, bon nombre de membres du comité ont également exprimé un intérêt envers un mode substitutif de règlement des conflits pour les différends relatifs aux paiements, en dehors de la Cour des petites créances. La cour a été mentionnée comme étant coûteuse, intensive en temps et peu commode pour les exploitants. À la place, un tribunal des plaintes ou un système similaire pourrait être mis en œuvre pour résoudre de tels différends. Des facteurs spécifiques associés à la mise en œuvre de ce système (p. ex., ministère responsable ou sources de financement du système) n’ont pas fait l’objet de discussions.

**Consensus**

* Le comité n’a pas atteint de consensus concernant les principes de haut niveau qui devraient être utilisés pour déterminer la juste valeur du remorquage.
* Certains membres du comité estimaient que ces principes directeurs pourraient être les coûts fixes, les coûts variables, les coûts indirects, les coûts directs et les profits.

**Facteurs à prendre en considération**

Certains membres du comité appuyaient les principes de juste valeur pour les services de remorquage comme l’avaient déterminé les règlements municipaux : temps, distance et services fournis. D’autres estimaient que ces facteurs ne tenaient pas compte des coûts véritables du remorquage et ne reflétaient pas les compétences et le travail de l’exploitant.

Un modèle de quantification qui inclut les coûts fixes, les coûts variables, les coûts indirects, les coûts directs et les profits a été suggéré pour déterminer de façon uniforme la juste valeur. Il a été noté que ces principes engloberaient tous les facteurs, y compris les facteurs intangibles tels que la rapidité et la sécurité, qui seraient associés à la détermination du prix du remorquage. Bien que certains membres du comité appuyaient ce modèle, d’autres estimaient qu’une définition de ces catégories finirait par miner la viabilité financière des exploitants de services de remorquage. Neuf membres du comité appuyaient ces recommandations relatives à la juste valeur, et huit membres ne les appuyaient pas.

*Commentaires des réunions régionales*

Les participants aux réunions régionales ont soulevé des préoccupations importantes concernant le contrôle des prix, en indiquant que de nombreux exploitants luttent pour gagner leur vie avec les taux municipaux en vigueur ou les plafonds et les pressions du marché (p. ex., taux de remboursement par les assurances). De nombreux exploitants ont discuté des conséquences de la conformité avec des règlements supplémentaires et ils ont indiqué que tout coût supplémentaire pour les exploitants attribuable à ces règlements serait probablement transféré au consommateur ou pourrait forcer certains exploitants à fermer leurs portes dans un marché déjà difficile.

## 7.3 Principes directeurs relatifs à la juste valeur de l’entreposage de véhicules

**Consensus**

* Le comité n’a pas atteint de consensus concernant les principes de haut niveau qui devraient être utilisés pour déterminer la juste valeur de l’entreposage de véhicules.
* Certains membres du comité estimaient que ces principes directeurs pourraient être les coûts fixes, les coûts variables, les coûts indirects, les coûts directs et les profits.

**Facteurs à prendre en considération**

Le comité appuyait dans une certaine mesure les principes de juste valeur pour l’entreposage de véhicules axés sur les coûts du terrain, les améliorations de l’infrastructure (p. ex., bureaux, sécurité, services publics) et la main-d’œuvre. Selon certains membres du comité, comme les principes relatifs au remorquage, ces facteurs ne tiennent pas véritablement compte des coûts de l’exploitation d’un établissement d’entreposage.

De façon similaire aux principes de juste valeur du remorquage, un modèle de quantification qui inclut les coûts fixes, les coûts variables, les coûts indirects, les coûts directs et les profits a été suggéré afin de déterminer de manière uniforme la juste valeur de l’entreposage de véhicules. Les mêmes préoccupations ont été soulevées relativement à l’application de cette série de principes à l’entreposage de véhicules : neuf membres du comité appuyaient ces recommandations en matière de juste valeur, et huit membres ne les appuyaient pas.

Les véhicules abandonnés présentaient également une préoccupation importante pour les exploitants d’établissements d’entreposage. Les membres du comité ont indiqué qu’environ 25 % des saisies ordonnées par les policiers sont abandonnés par les propriétaires des véhicules, par rapport à 5 % de tous les remorquages liés à des accidents. Dans la plupart des cas, les coûts du remorquage et de l’entreposage attribuables à une saisie policière sont payés directement par le consommateur. À l’opposé, dans le cas de remorquages liés à des accidents, la compagnie d’assurance est responsable de la facture d’entreposage, même si la valeur du véhicule est faible ou nulle. Pour cette raison, les coûts associés aux véhicules abandonnés (remorquage, entreposage, élimination) sont intégrés au prix total pour tous les consommateurs. La réduction du fardeau des coûts associés aux véhicules abandonnés imposé aux exploitants d’établissements d’entreposage pourrait également réduire les coûts de l’entreposage facturés aux consommateurs et aux compagnies d’assurance.

*Commentaires des réunions régionales*

Les véhicules abandonnés constituaient également un fardeau important pour les participants aux réunions régionales. De nombreux participants ont demandé une responsabilité supplémentaire pour les conducteurs qui abandonnent des véhicules. Une suggestion consistait à exiger la souscription d’une couverture pour les services de remorquage et d’entreposage en vertu de l’assurance automobile obligatoire, bien que la majorité des véhicules abandonnés ne sont pas assurés. Les participants ont également suggéré que les personnes qui abandonnent des véhicules soient assujetties à des conséquences importantes. Par exemple, comme cela se passe pour les personnes qui ne paient pas leurs frais de péage pour l’autoroute 407, les personnes qui abandonnent des véhicules seraient dans l’impossibilité de renouveler leur permis de conduire ou d’acheter des plaques d’immatriculation tant que leur facture n’a pas été payée. Un participant a également suggéré que les exploitants de services de remorquage et d’entreposage de véhicules soient autorisés à fournir un avis de vente en moins de 60 jours, afin de leur permettre de récupérer leurs coûts plus rapidement.

# Période d’avis

## 8.1. Contexte

À l’heure actuelle, les entreposeurs doivent fournir un avis au propriétaire et à toute personne ayant une participation dans le véhicule dans les 60 jours qui suivent la réception d’un véhicule concernant l’entreposage de celui-ci, lorsque l’entreposeur sait ou a des raisons de croire que le véhicule a été reçu de la part d’une personne autre que le propriétaire ou quelqu’un ayant l’autorité de celui-ci. Les membres du comité ont souligné deux catégories de véhicules qui sont entreposés jusqu’à 60 jours :

* les véhicules de faible valeur (moins de 5 000 $) qui sont généralement abandonnés et qui représentent environ 90 % des véhicules toujours présents au bout de 60 jours; et
* Les véhicules de haute valeur, qui appartiennent généralement à une personne autre que le conducteur, lorsque le véhicule a été remorqué à l’entrepôt (p. ex., véhicules loués), et qui représentent environ 10 % des véhicules.

Les véhicules de haute valeur constituent une préoccupation clé pour de nombreux membres du comité. Les organisations de financement et de location sont parfois informées le 59e jour que le véhicule était entreposé, et elles sont alors tenues responsables des frais d’entreposage élevés engagés avant même qu’ils soient au courant que le véhicule était entreposé. Dans certains cas, le coût de l’entreposage est supérieur à l’équité dans le véhicule.

## 8.2 Changement de la période d’avis de 60 jours à 15 jours

La réduction de la période d’avis n’aura pas nécessairement des répercussions importantes pour les exploitants de services d’entreposage, car la plupart des véhicules entreposés pendant une telle période ont été abandonnés. Ces véhicules seront probablement réclamés par l’exploitant de l’entrepôt, qui les vendra ou s’en débarrassera. Toutefois, ce changement pourrait avoir un effet important pour les organisations de financement et de location, qui auraient l’occasion de réagir plus rapidement et de réduire les coûts d’entreposage.

**Consensus**

* La période d’avis devrait être réduite de 60 jours à 15 jours.

**Facteurs à prendre en considération**

Deux défis ont été soulevés par les participants au comité relativement à la période d’avis actuelle. Premièrement, le comité a indiqué que des renseignements limités sont disponibles lors de recherches dans le Système d’enregistrement des sûretés mobilières et de la base de données d’enregistrement des véhicules du MTO lorsqu’ils recherchent de l’information sur les parties qui peuvent avoir un intérêt dans le véhicule. Des coordonnées détaillées devraient être plus facilement disponibles aux exploitants de services de remorquage et d’entreposage de véhicules afin de faciliter le processus d’avis.

Deuxièmement, le coût du processus d’avis pour les exploitants (frais de recherche de privilège, coûts administratifs, courrier recommandé, etc.) pourrait augmenter si la période d’avis était réduite à 15 jours, car le nombre de propriétaires et de personnes intéressées avec qui prendre contact serait plus élevé.

Bien que cela ne soit pas couvert par la portée de la consultation, un système proposé qui permettrait peut-être de réduire les coûts est un registre conservé dans le nuage, qui pourrait établir des références croisées entre les données sur les véhicules que détiennent les entreposeurs et les données sur les véhicules que détiennent les sociétés de financement et de location, afin de déterminer si des véhicules sont entreposés. Ce registre pourrait fournir un avis électronique automatique et envoyer une lettre recommandée aux parties intéressées avant la date limite de la période d’avis. Dans les cas où le véhicule compte plus d’une partie intéressée, le système devrait être configuré pour avertir toutes les personnes qui ont le droit de l’être. Si les entreposeurs n’avaient pas à payer des frais pour utiliser cette base de données, cela pourrait réduire les coûts des avis.

*Commentaires des réunions régionales*

Les participants aux réunions régionales ont suggéré que les coûts associés à une réduction de la période d’avis à 15 jours sont trop élevés, car le nombre de propriétaires et de personnes intéressées devant être informées est plus important. Une réduction de la période d’avis à 30 ou 45 jours était généralement considérée par les exploitants comme étant plus raisonnable. Les participants ont également exprimé un certain soutien pour un système d’avis électronique qui obligerait les exploitants, la police, le MTO et d’autres parties à téléverser les renseignements pertinents dans une base de données dans le nuage. Une fois que l’exploitant des services d’entreposage a téléversé les renseignements relatifs au véhicule, le système avertirait automatiquement le propriétaire inscrit que son véhicule est entreposé, éliminant ainsi la nécessité d’un processus d’avis distinct. Les participants ont souligné l’importance de veiller à ce que le coût d’un tel système ne soit pas transféré aux exploitants de services de remorquage.

# 9. Thèmes supplémentaires

Bien que cela ne soit pas couvert par la portée actuelle des consultations ni du projet de loi 15, deux thèmes ont émergé fréquemment : l’importance d’harmoniser les exigences provinciales et les exigences municipales, et une meilleure gestion des incidents de circulation. Il existe un fort soutien pour un processus d’harmonisation afin d’appuyer une coopération entre les municipalités et la province. Un examen de la gestion des incidents de circulation peut appuyer des temps d’intervention efficaces et des conditions sécuritaires pour les exploitants de services de remorquage et les consommateurs. Une infrastructure devrait également être développée pour appuyer la gestion des incidents de circulation, à savoir un ensemble de protocoles pour les exploitants de services de remorquage, les agents d’application de la loi et les intervenants d’urgence, qui visent à améliorer les temps de réponse et à assurer des conditions sécuritaires pour les exploitants de services de remorquage et les consommateurs.

## Harmonisation entre les règlements municipaux et les règlements provinciaux

Les membres du comité recommandent fortement que le gouvernement envisage de remplacer les exigences en matière de permis municipaux (actuellement en place pour 16 des 444 municipalités) pour les exploitants de services de remorquage par un seul permis provincial qui engloberait les exigences relatives aux conducteurs et celles relatives aux exploitants. Les permis d’entreprises pourraient tout de même être réglementés par les municipalités individuelles, mais les normes provinciales relatives à l’équipement obligatoire et la manière d’effectuer un remorquage (p. ex., exigence standard pour des formulaires d’autorisation, distance avec le lieu de l’accident, etc.), permettraient de clarifier les exigences pour les exploitants de services de remorquage. L’harmonisation des règlements municipaux et des lois et règlements provinciaux, si possible, simplifierait la conformité. De nombreux membres du comité estiment que bon nombre des exigences imposées aux exploitants de services de remorquage et d’entreposage de véhicules qui ont fait l’objet d’une discussion constituent des pratiques standard assez généralisées au sein de l’industrie, et la normalisation de ces pratiques permettrait un marché équitable et renseigné. L’instauration d’un régime provincial de permis devrait être neutre sur le plan des coûts pour les exploitants de services de remorquage et devrait généralement réduire le nombre d’exploitants dangereux en normalisant l’équipement, la formation et les meilleures pratiques.

Les municipalités qui surveillent ce secteur pourraient également mettre en œuvre la réciprocité des permis municipaux, afin que les municipalités d’une même région puissent normaliser les exigences relatives aux exploitants de services de remorquage et leur fournir des économies de coûts en minimisant le nombre de frais associés aux permis municipaux.

*Commentaires des réunions régionales*

Les participants aux réunions régionales appuyaient un permis provincial pour les exploitants de services de remorquage, ce qui normaliserait les exigences qui leur sont imposées. Les participants ont également suggéré l’élimination des permis municipaux avec l’arrivée des permis provinciaux pour les exploitants, ce qui permettrait à ces derniers de travailler dans toute la province. Les participants ont indiqué que les règlements municipaux et les règlements provinciaux contradictoires pouvaient représenter une source de confusion pour les exploitants et les consommateurs. Le lancement de l’IUVU, qui établira des normes relatives aux exigences, à la formation, etc., pour les exploitants, pourrait réduire le fardeau imposé aux municipalités qui surveillent actuellement ces éléments.

## Gestion des incidents de circulation

La gestion des incidents de circulation a été soulevée par plusieurs membres du comité en tant que sujet essentiel pour des discussions futures, car elle pourrait avoir des répercussions pour la protection et la sécurité des consommateurs. Certains ont suggéré que l’examen de la gestion des incidents de circulation soit effectué de concert avec les changements proposés et identifiés plus tôt dans le présent rapport. Un examen de la gestion des incidents de circulation pourrait inclure la manière de soulager la foule de dépanneuses sur les lieux des accidents et des pannes afin de faciliter une intervention efficace de la part des exploitants de services de remorquage et des agents d’application de la loi, s’ils se présentent sur les lieux. La gestion des incidents de circulation pourrait être particulièrement utile en cas de tonneau d’un camion. Les récupérations après un tonneau de camion sont coûteuses et intensives en main-d’œuvre, nécessitant la coordination des intervenants sur les lieux. Bon nombre de membres du comité estiment que la définition et l’examen de la gestion des incidents de circulation sont essentiels à l’élaboration d’un cadre de réglementation efficace.

Le comité reconnaît qu’il y a plusieurs points de vue concernant l’approche « premier arrivé » au remorquage à la suite d’une collision, lorsque plusieurs dépanneuses se présentent sur les lieux de l’accident et le premier arrivé est généralement choisi pour effectuer le remorquage. Certains estiment que cette approche est efficace et encourage une intervention rapide de la part des exploitants de services de remorquage, tandis que d’autres sont d’avis que l’approche « premier arrivé » est dangereuse pour les exploitants et le public, encourage la « chasse » (souvent par des remorqueuses mal équipées pour la tâche) et génère des coûts supplémentaires.

Les protocoles de gestion des incidents des États-Unis ont été présentés pour examen possible. La Federal Highway Administration du département des Transports des États-Unis a élaboré des protocoles consolidés de gestion des incidents de circulation qui guident les membres des services de remorquage et de récupération, d’application de la loi, d’incendie et de secours, les services médicaux d’urgence, le transport et la gestion des urgences. Ces protocoles consistent en processus multidisciplinaires planifiés et coordonnés afin de détecter les incidents de circulation, d’intervenir et de les dégager, afin que la circulation puisse être rétablie de la façon la plus sécuritaire et la plus rapide possible.

La majorité des membres du comité recommandent que le gouvernement examine la question de la gestion des incidents de circulation avec les intervenants de l’industrie. De nombreux membres du comité estimaient qu’une analyse et une solution exhaustives à la gestion des incidents contribueraient à soulager les autres questions soulevées dans le présent rapport.

*Commentaires des réunions régionales*

Les participants aux réunions régionales ont suggéré qu’aux endroits où les exploitants de services de remorquage sont bien respectés et traités comme partenaires ou intervenants d’urgence, il est plus facile pour eux de gérer des lieux d’accident difficiles. Les participants ont également suggéré qu’un problème lié au système « premier arrivé, premier disponible » est le fait que les conséquences imposées aux exploitants qui agissent de manière dangereuse ou qui ne respectent pas les meilleures pratiques sont souvent limitées.

On a également mentionné qu’il est souvent demandé aux exploitants de services de remorquage d’effectuer plusieurs activités de « gestion des lieux » (p. ex., nettoyage, enlèvement des débris, etc.) pour les véhicules non assurés, et souvent sans rémunération. Certains participants ont suggéré que les services de remorquage et d’entreposage soient inclus dans les polices d’assurances multirisques afin que les exploitants soient payés convenablement, même lorsque les consommateurs n’ont pas de couverture contre les collisions.

#  Conclusion

Le rapport que présente le comité au MSGSC et au MTO vise à fournir les recommandations des intervenants afin de contribuer à éclairer l’élaboration de règlements et d’approches potentiels par le gouvernement afin d’appuyer la mise en œuvre du projet de loi 15. Le comité reconnaît que l’élaboration de règlements potentiels pour l’industrie du remorquage et de l’entreposage de véhicules est un processus complexe et qu’une analyse prudente et réfléchie est requise. Bien que les membres du comité n’étaient pas toujours d’accord quant aux manières d’arriver à un équilibre approprié, les positions présentées dans le présent rapport reflètent les meilleurs conseils du comité.

En tenant compte des conseils et des recommandations spécifiques du comité ainsi que des éléments supplémentaires soulevés lors des réunions régionales, le comité encourage fortement le gouvernement à examiner les recommandations énoncées dans le présent rapport. De façon plus générale, le comité espère que le gouvernement examinera également plusieurs thèmes clés qui sont ressortis régulièrement dans le cadre de ses discussions :

* La nécessité d’obtenir de meilleures données pour appuyer les règlements en matière de sécurité (p. ex., heures de service, respect des poids) pour les exploitants de services de remorquage en Ontario;
* L’importance de l’harmonisation entre les règlements municipaux existants et les règlements provinciaux potentiels; et
* Les économies de coûts et les avantages pour la sécurité potentiels associés à un système amélioré de gestion des incidents de circulation.

Pour cette raison, le comité recommande fortement au gouvernement d’envisager d’autres consultations publiques et des discussions internes, spécifiquement pour aborder la gestion des incidents de circulation.

Le comité estime que les règlements potentiels élaborés pour appuyer la mise en œuvre du projet de Loi 15 peuvent jouer un rôle important pour améliorer la protection des consommateurs, réduire la fraude et réduire les taux d’assurance-automobile.

Date : juin 2015

# Annexe A : Mandat

**Réunions de consultation sur le remorquage et l’entreposage de véhicules**

**Mandat**

**Comité sur le remorquage et l’entreposage de véhicule**

Le ministère des Services gouvernementaux et des Services aux consommateurs (MSGSC) et le ministère des Transports (MTO) établissent un comité d’intervenants afin d’élaborer un rapport sur les consultations publiques et les recommandations en matière de remorquage et d’entreposage de véhicules. Deloitte collaborera avec le comité d’intervenant pour obtenir des propositions et des conseils relativement aux règlements potentiels afin d’appuyer la mise en œuvre de la Loi de 2014 de lutte contre la fraude et de réduction des taux d’assurance-automobile.

Le présent rapport viendra soutenir l’élaboration politique d’un projet de règlements en vertu de la *Loi de 2002 sur la protection du consommateur*, du *Code de la route* et de la *Loi sur le privilège des réparateurs et des entreposeurs.* Le MSGSC et le MTO utiliseront le présent rapport en tant que fondement à des consultations plus large avec le public et les intervenants du secteur, ainsi que pour renseigner les décisions futures du gouvernement. Les services de Deloitte ont été retenus pour animer les réunions du comité et préparer le rapport au nom de celui-ci.

**Composition du comité sur le remorquage et l’entreposage de véhicule**

Le comité comptera 19 intervenants, qui représentent différents points de vue de l’industrie.

**Responsabilités des membres du comité**

* Assister aux réunions du comité et faire des propositions et des suggestions fondées sur leur expérience
* Présenter leur point de vue dans l’intérêt public et non dans l’intérêt d’une association en particulier
* Maintenir un climat respectueux, dans lequel tous les participants peuvent donner leur point de vue
* Travailler en collaboration avec l’animateur de la réunion
* Participer aux discussions du comité
* Examiner les documents distribués avant les réunions du comité, le cas échéant
* S’efforcer d’arriver à un consensus relativement aux recommandations faites au gouvernement
* Contribuer à l’élaboration d’un rapport sur les conclusions et les recommandations, qui sera rédigé par Deloitte

**Responsabilités de Deloitte**

* Préparer l’ordre du jour des réunions et les documents nécessaires
* Animer les discussions du comité et documenter les éléments clés ayant été abordés
* Solliciter la participation d’intervenants experts pour soutenir les discussions du comité, au besoin
* Rédiger un rapport sur les conclusions, y compris les recommandations faites au gouvernement, basé sur les discussions du comité, qui l’examinera

**Séances du comité sur le remorquage et l’entreposage de véhicule**

Deloitte préparera les ordres du jour des réunions en se fondant sur les propositions des membres du comité. Des trousses contenant des renseignements généraux seront distribuées aux membres avant chaque réunion du comité. Deloitte informera les membres du comité si quelque chose doit être fait avant une réunion, par exemple de la recherche ou de la lecture.

**Service public et confidentialité**

La participation au comité en tant que membre nécessite un engagement envers l’intérêt public au sens large. Les membres du comité doivent fournir des conseils impartiaux dont bénéficieront tous les Ontariens, plutôt que de plaider en faveur d’intérêts particuliers.

Les membres du comité acceptent d’échanger de l’information et de collaborer, tout en respectant les opinions de leurs collègues et la confidentialité des discussions et en représentant les points de vue et les intérêts de la population ontarienne.

Les noms de tous les membres du comité seront inclus sur le rapport et publiés sur le site Web du ministère afin d’assurer la transparence vis-à-vis du public.

Les réunions se dérouleront en vertu des règles de Chatham House, qui permettent aux participants d’utiliser l’information reçue sans révéler de renseignements permettant d’identifier (par exemple, nom et organisation) les conférenciers et les autres participants.

**Logistique**

Le comité a tenu quatre ateliers à Toronto. Les tables rondes ont eu lieu aux dates suivantes :

* Le 19 février, de 9 h à 16 h
* Le 3 mars, de 9 h à 16 h
* Le 25 mars, de 9 h à 16 h
* Le 14 avril, de 9 h à 16 h
1. Manuel de sécurité des utilisateurs de véhicules utilitaires du MTO, 1-6 [↑](#footnote-ref-2)
2. Il y a plusieurs centres d’inspection des camions le long des routes de l’Ontario. Des panneaux indiquent si le centre est ouvert ou non. S’il est ouvert, tous les camions doivent s’arrêter pour y être inspectés. Les agents inspectent le véhicule et les documents afin d'assurer la conformité légale avec les normes de sécurité (p. ex., condition mécanique du véhicule, sécurité de la charge, tenue de dossiers, qualifications du conducteur, etc.).

([MTO : Sécurité, entretien et inspection des véhicules – Centres d'inspection du ministère des Transports](http://www.mto.gov.on.ca/english/trucks/handbook/section1-4-1.shtml)) [↑](#footnote-ref-3)
3. Dans une municipalité ayant des règlements relatifs aux services de remorquage et d'entreposage [↑](#footnote-ref-4)
4. Un exemple du formulaire utilisé à Mississauga est disponible en ligne à l'adresse <http://www.mississauga.ca/file/COM/towtruck2013amendment.pdf> [↑](#footnote-ref-5)