



**l'Office de la
réglementation
de la construction
des logements**

Plan stratégique triennal

**Assurer des normes professionnelles
élevées dans le secteur de la
construction de logements en Ontario**

Dernière mise à jour : mars 2023



MESSAGE DE LA DIRECTRICE GÉNÉRALE ET REGISTRAIRE

L'Office de réglementation de la construction de logements (ORCL) est le plus récent organisme de réglementation de l'Ontario. Il est chargé de réglementer les constructeurs et les vendeurs de logements neufs en Ontario et de leur délivrer des permis. L'ORCL applique des normes professionnelles élevées en matière de compétence et de conduite dans l'industrie de la construction de logements, permettant aux acheteurs de logements neufs de se sentir en confiance quand ils effectuent l'un des plus importants achats de leur vie.

L'objectif de l'ORCL est l'excellence en matière de réglementation.

Pour atteindre cet objectif, il a élaboré son premier plan stratégique triennal pour 2022-2025. Ce plan guidera l'organisme à mesure qu'il consolidera ses activités, tout en naviguant dans un environnement réglementaire complexe et en constante évolution.

Grâce à ce plan stratégique, l'ORCL continuera d'aborder les bonnes priorités, de cerner et d'atténuer les risques, d'assurer la responsabilisation et d'instaurer la confiance – tant envers l'Office qu'envers le secteur de la construction de logements qu'il supervise.



Wendy Moir
Directrice générale et registraire

À PROPOS DE L'ORCL

L'ORCL est responsable de l'octroi des permis pour les personnes et les entreprises qui construisent et vendent des logements neufs en Ontario. Il voit au respect des normes professionnelles en matière de compétence, de bonne conduite et de responsabilité financière, tout en favorisant la protection de l'intérêt public et en maintenant un marché équitable, sûr et informé. Il offre également des renseignements et des outils à caractère éducatif aux consommateurs, notamment le Répertoire optimisé des constructeurs de l'Ontario (ROCO), la source officielle d'information sur les constructeurs et les vendeurs de logements de l'Ontario. L'ORCL sert à renforcer la confiance des consommateurs lors de l'un des plus gros achats de leur vie : une nouvelle maison.

VISION

Favoriser une industrie professionnelle de la construction de logements neufs en laquelle la population ontarienne peut avoir confiance.

MISSION

Un organisme de réglementation équitable, efficace et proactif des constructeurs et des vendeurs de logements neufs qui assure une expérience positive pour les consommateurs.

VALEURS



Excellence du service



Équité



Respect



Intégrité



Apprentissage et innovation



Diversité et inclusion



Amélioration continue



Transparence et responsabilité

CE QUE NOUS FAISONS

Octroi de permis

- Établissement et surveillance des normes de qualifications et de conduite professionnelles.
- Gestion et administration du Portail des constructeurs, une ressource en ligne à guichet unique pour les demandes et les renouvellements de permis.

Surveillance et application de la loi

- Dissuasion de la construction et de la vente illégales ou contraires à l'éthique de logements neufs.
- Décisions impartiales guidées par la loi et les politiques, y compris des poursuites dans les cas graves.

Éducation et information

- Orientation des consommateurs dans le processus d'achat d'une maison.
- Sensibilisation des titulaires de permis et des demandeurs à leurs obligations en matière de compétence et de conduite professionnelles.
- Répertoire optimisé des constructeurs de l'Ontario : source d'information fiable sur les plus de 6 500 constructeurs et vendeurs autorisés de l'Ontario.

Plaintes

- Supervision de l'examen et de la résolution rapide, équitable et transparente des préoccupations soulevées au sujet de la conduite des constructeurs et des vendeurs.





Objectifs de l'ORCL

Afin de soutenir sa croissance et son évolution, l'ORCL a établi trois grands axes d'intervention pour la période 2022-2025.

Des mesures de rendement et des résultats détaillés seront disponibles et présentés dans le plan d'affaires et le rapport annuel correspondants de chaque exercice.

Le [plan d'affaires](#) 2023-2024 s'harmonise avec ce plan stratégique.



Objectif 1 : Excellence du service

L'ORCL assurera et améliorera l'excellence du service grâce aux meilleures personnes et aux meilleurs systèmes.

- Évaluer et améliorer continuellement les processus, les politiques et les normes de niveau de service qui appuient le modèle axé sur les risques de l'ORCL.
- Clarifier les processus de gouvernance, de prise de décisions et de transmission hiérarchique conformément au modèle axé sur les risques.
- Comprendre les besoins organisationnels de l'ORCL en évolution afin de mettre en place les meilleures capacités, la meilleure culture et les meilleures compétences nécessaires à l'exécution de son mandat.
- Harmoniser les besoins en matière de technologie (y compris le Répertoire optimisé des constructeurs de l'Ontario) et de données afin d'appuyer les fonctions réglementaires de base de l'ORCL et éclairer les décisions fondées sur des données probantes.



Objectif 2 : Viabilité financière

L'ORCL appliquera un modèle de réglementation financièrement viable qui appuie la réalisation complète et proactive de son mandat.

- Passer en revue le modèle de frais existant.
- Établir des principes de saine gestion financière, notamment en priorisant les dépenses en fonction de l'optimisation des ressources.
- Explorer les possibilités d'augmenter le nombre de titulaires de permis dans l'optique de poursuivre la protection des consommateurs et des activités durables (p. ex. : pour éviter toute construction illégale).
- S'assurer qu'une infrastructure est en place pour appuyer les opérations financières (perception des frais, modélisation, saisie des données, etc.).



Objectif 3 : Recherche et éducation de pointe

L'ORCL fera des prévisions sur les enjeux actuels et émergents qui touchent les acheteurs de logements neufs et les qualifications des constructeurs, et y donnera suite grâce à des recherches et à une éducation de pointe pour veiller à ce que les consommateurs fassent confiance à l'industrie de la construction.

- Établir des voies de prestation pour les fonctions de recherche de l'ORCL
- Explorer et comprendre les nouvelles tendances, menaces et perspectives en matière de protection des consommateurs.
- Utiliser la recherche pour améliorer et perfectionner continuellement le modèle fondé sur les risques de l'ORCL.
- Diffuser les tendances, les connaissances et l'apprentissage en matière de réglementation et de construction sous forme de ressources éducatives, d'activités de sensibilisation et de stratégies d'amélioration continue pour les constructeurs, les consommateurs et le milieu de la réglementation en général.
- Sensibiliser de manière proactive les groupes de parties prenantes de l'ORCL – consommateurs, titulaires de permis et autres organismes de réglementation – à l'Office et à ses progrès.





L'AVENIR

L'ORCL continuera de travailler avec les intervenants du secteur de la construction de logements neufs, y compris les consommateurs, les constructeurs, les vendeurs, les associations de l'industrie et le gouvernement, afin de déterminer la meilleure façon de soutenir l'intérêt public et de suivre le rythme de la complexité et de l'innovation croissantes dans l'industrie de la construction de logements neufs.



**l'Office de la
réglementation
de la construction
des logements**

<https://www.hcraontario.ca/fr>