



l'Office de la
réglementation
de la construction
des logements

Rapport annuel

2023

2024



Table des matières

INTRODUCTION	1
L'ANNÉE EN CHIFFRES	2
À PROPOS DE L'ORCL	3
NOS SERVICES	4
MESSAGE DE LA PRÉSIDENTE DU CONSEIL D'ADMINISTRATION	6
MESSAGE DE LA DIRECTRICE GÉNÉRALE ET REGISTRAIRE	7
GOVERNANCE D'ENTREPRISE	9
STRUCTURE ORGANISATIONNELLE	14
RAPPORT SUR LE RENDEMENT	15
RAPPORT FINANCIER	32
RAPPORT DES VÉRIFICATEURS INDÉPENDANTS	34



Introduction

L'Office de la réglementation de la construction des logements (ORCL) est responsable de l'octroi de licences aux personnes et aux entreprises qui construisent et vendent des logements neufs en Ontario. En plus de réglementer ces constructeurs et vendeurs, nous protégeons les consommateurs en leur fournissant des ressources éducatives et de l'information pour les guider dans le parcours de l'achat d'un logement. Nous travaillons également à soutenir l'amélioration continue du secteur de la construction de logements neufs.

L'ORCL oblige les constructeurs agréés à respecter les normes professionnelles en matière de compétence et de conduite, permettant aux acheteurs de logements neufs de se sentir en confiance quand ils effectuent l'un des plus importants achats de leur vie. En plus de l'octroi de licences aux constructeurs de logements neufs, l'ORCL fournit des outils et des ressources aux consommateurs pour prendre des décisions éclairées, comme le Répertoire optimisé des constructeurs de l'Ontario (ROCO), qui est la source d'information faisant autorité pour obtenir des renseignements généraux sur chacun des près de 7 000 constructeurs et vendeurs de logements neufs de l'Ontario.

L'ORCL propose également un système de gestion des plaintes transparent, permettant **d'exprimer des préoccupations, de protéger les consommateurs et d'éclairer les améliorations futures** en matière de compétence et de conduite.

L'ORCL est une société sans but lucratif désignée par le gouvernement provincial pour exécuter et appliquer la *Loi de 2017 sur l'agrément en matière de construction de logements neufs* et ses règlements d'application. En tant qu'autorité administrative, l'ORCL fonctionne indépendamment du gouvernement et de l'industrie et s'engage à poursuivre son travail pour veiller à ce que l'Ontario continue d'avoir un secteur de la construction de logements neufs bien géré et prospère.

L'année en chiffres



7 141

Demandes de licence reçues
(Exercice 2023-2024)

770

Nouvelles demandes de licence
reçues
(Exercice 2023-2024)

6 371

Demandes de renouvellement
reçues
(Exercice 2023-2024)



6 971

Nombre de titulaires de licences au
31 mars 2024



10 790

Appels téléphoniques entrants
(Exercice 2023-2024)



472 041

Recherches dans le Répertoire optimisé
des constructeurs (Nombre total de
recherches sur l'octroi de licence et les
garanties - Exercice 2023-2024)



655 185

Consultations du site Web
(Exercice 2023-2024)



841

Plaintes reçues
(Exercice 2023-2024)

591

Plaintes contre les titulaires de
licence (Exercice 2023-2024)

250

Plaintes contre les constructeurs
et les vendeurs illégaux (exercice
2023-2024)



À propos de l'ORCL

Mandat

Afin de protéger les consommateurs, l'ORCL réglemente les constructeurs et les vendeurs de logements neufs en Ontario. En plus de l'octroi de licences, il applique des normes professionnelles en matière de compétence, de bonne conduite et de responsabilité financière, protégeant les consommateurs en maintenant un marché équitable, sûr et informé. L'ORCL fournit également aux acheteurs de logements neufs des outils et des ressources pédagogiques dans leur parcours de l'achat d'un logement, comme le Répertoire optimisé des constructeurs de l'Ontario (ROCO), qui est la source d'information faisant autorité pour obtenir des renseignements au sujet des près de 7 000 constructeurs et vendeurs de logements agréés de l'Ontario.

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 propose une expérience positive pour les consommateurs.

Valeurs



Excellence du service



Respect



Apprentissage et innovation



Amélioration continue



Équité



Intégrité



Diversité et inclusion



Responsabilité

Nos services

- **Octroi de licences** – Établir des normes de qualification et de conduite professionnelles, traiter les demandes et les renouvellements de licences pour la construction et la vente de logements neufs et gérer le Portail des constructeurs – une ressource en ligne utilisée pour les demandes et les renouvellements de licences.
- **Plaintes et conduite professionnelle** – Traiter les demandes, les préoccupations et les plaintes soulevées au sujet de la conduite de constructeurs au moyen d'un processus équitable, rigoureux et fondé sur des données probantes, y compris des inspections possibles, un renvoi au processus disciplinaire et la prise de mesures correctives ou disciplinaires.
- **Conformité et application de la loi** – Utiliser les outils juridiques et réglementaires appropriés pour enquêter, promouvoir la conformité et, au besoin, faire un suivi au moyen de mesures d'application de la loi, y compris des poursuites en justice, afin de lutter contre la construction et la vente illégales dans le secteur de la construction de logements neufs en Ontario.
- **Recherche technique et éducation** – En collaboration avec des intervenants, effectuer des recherches et créer des ressources qui préparent les constructeurs aux tendances techniques émergentes et aux pratiques exemplaires dans le domaine de la construction de logements.
- **Éducation des consommateurs** – En collaboration avec les consommateurs et les organismes de consommateurs, élaborer, diffuser et promouvoir des ressources pédagogiques en faveur de la protection, de l'éducation et de la sensibilisation des consommateurs concernant l'achat d'un logement et l'accession à la propriété.

Services accessibles

L'ORCL s'engage à veiller à ce que tous les services soient accessibles dans le respect des personnes ayant des capacités différentes en éliminant les obstacles, dans la mesure du possible. Le site Web de l'ORCL offre des fonctions d'accessibilité et permet d'obtenir des services par téléphone et en ligne. À l'heure actuelle, l'ORCL offre ses services en tant qu'organisme entièrement virtuel. En 2023-2024, l'ORCL n'a reçu aucune demande de services accessibles en plus des services déjà fournis.



37

**Demandes au sujet des
demandes de licence en
format papier**



Services en français

L'ORCL s'engage à offrir des services en français au public et à l'industrie, conformément à l'article 28 de la *Loi de 2017 sur l'agrément en matière de construction de logements neufs*. Les appels au centre d'appels de l'ORCL, ainsi que les demandes de permis et les plaintes, peuvent être traités en français par des membres du personnel bilingues.

Pour les constructeurs et les vendeurs de logements neufs, toutes les demandes de licence peuvent être envoyées et traitées en français. Le site Web de l'ORCL offre également du contenu bilingue, notamment :

- Avis et directives;
- Rapports annuels;
- Code de professionnalisme pour le personnel de conformité et d'application de la loi;
- Politique de dépenses;
- Politique d'approvisionnement;
- Plan d'affaires;
- Plan stratégique 2022-2025;
- Instructions et formulaires de demande pour les nouvelles licences et les renouvellements;
- Formulaire de plainte.



37 Appels téléphoniques



11 Demandes par courriel



27 Demandes de licence reçues



0 Plaintes reçues





« L'ORCL, en étroite collaboration avec les intervenants du secteur, continue de veiller à ce que les constructeurs de logements de l'Ontario respectent des normes élevées en matière de **compétence**, de **viabilité financière** et de **comportement éthique**. »

L'Office de la réglementation de la construction des logements (ORCL) est toujours le plus récent organisme de réglementation de l'Ontario. Toutefois, l'organisme n'est plus « nouveau ». Nous avons passé la phase de démarrage pour devenir un superviseur établi du secteur de la construction de logements neufs de l'Ontario.

Ce secteur continue de croître, avec près de 7 000 constructeurs et vendeurs agréés qui exercent maintenant leurs activités dans la province. Parallèlement, compte tenu de l'importance de l'industrie et de l'intérêt du public pour le marché du logement, il est essentiel d'exercer une surveillance rigoureuse des personnes et des entreprises qui construisent des logements neufs en Ontario.

L'ORCL, en étroite collaboration avec les intervenants du secteur, continue de veiller à ce que les constructeurs de logements de l'Ontario respectent des normes élevées en matière de compétence, de viabilité financière et de comportement éthique.

Au bout du compte, l'organisme cherche à protéger les consommateurs. L'ORCL permet aux acheteurs de logements neufs de se sentir en confiance au moment d'effectuer une transaction qui, bien souvent, changera leur vie, en leur assurant que le constructeur est tenu de respecter des normes professionnelles et qu'ils ont des recours en cas de problème.

Nous sommes fiers des progrès que nous avons réalisés et nous continuerons de maintenir et d'améliorer notre réputation :

- En tant qu'organisme de réglementation respecté pour les constructeurs et les vendeurs de logements – les titulaires de licence pour lesquels nous établissons la réglementation sur les normes en matière de professionnalisme et les faisons respecter.
- En tant que ressource de confiance pour les acheteurs de logements neufs et d'autres consommateurs, dont la protection et l'éducation constituent notre mandat de base.
- En tant que partenaire utile pour les professionnels de l'immobilier, les responsables de la construction, les inspecteurs d'habitations, le gouvernement et d'autres intervenants dans le secteur dynamique de la construction de logements en Ontario.

Au nom du Conseil d'administration, je suis heureuse de vous faire part de nos réussites sur de nombreux fronts, et de vous dire que l'ORCL est bien placé pour continuer à assurer une excellente surveillance d'un secteur de la construction de logements éthique et florissant partout en Ontario.

Marg Rappolt

Présidente du Conseil d'administration



« Les efforts déployés par l'ORCL au cours de l'année ont grandement contribué à **l'atteinte de nos objectifs stratégiques.** »

Le dernier exercice financier représentait la troisième année complète depuis l'ouverture de l'ORCL et la deuxième année de mise en œuvre du Plan stratégique 2022-2025 de l'organisme.

Je suis très heureuse d'annoncer que les efforts déployés par l'ORCL au cours de l'année ont grandement contribué à l'atteinte de nos objectifs stratégiques, ce qui nous a permis de commencer à penser au-delà de la prestation de services de base en vue d'atteindre de nouveaux objectifs dans le cadre de notre mandat de protection des acheteurs de logements neufs. Comme vous le verrez dans le rapport sur le rendement, nous avons été en mesure d'atteindre et de dépasser les résultats attendus dans plusieurs secteurs de nos activités.

Voici quelques faits saillants :

- Notre personnel de première ligne est plus efficace que jamais; il répond aux appels en moins d'une minute et trouve de nouvelles façons d'ajouter de la valeur à l'expérience client.
- Nous avons reçu 7 141 demandes de licence en 2023-2024, ce qui représente une augmentation de plus de 6 % par rapport à l'année précédente. Cependant, les délais de traitement des licences ont toujours été plus courts que nos normes de service et des améliorations ont été apportées

aux processus pour clarifier le processus d'équivalence en matière de compétences et améliorer les demandes, les communications, la surveillance et la prise de décisions en ligne.

- La phase de démarrage du processus de traitement des plaintes a été marquée par un nombre élevé de plaintes reçues, ainsi que par la mise en place de nouveaux processus et la formation de nouveaux employés. C'est toutefois en 2023-2024 que l'équipe de la conduite professionnelle de l'ORCL a pris forme. L'équipe a été embauchée et formée, les processus se sont cristallisés et les décisions ont évolué au même rythme que les plaintes reçues. Diverses mesures d'octroi de licence ont été prises et d'autres outils ont été utilisés en réponse à des plaintes, notamment la révocation, le refus de renouveler une licence, le refus d'octroyer une licence et la suspension. Deux questions ont été renvoyées au comité de discipline, des ordonnances d'observation immédiate ont été émises, des séances de formation ont été imposées et des dizaines de lettres d'avertissement ont été envoyées. Un autre aspect plus difficile à quantifier, mais tout aussi important, est que nous avons également cherché des occasions informelles de communiquer avec les propriétaires et les constructeurs afin de faciliter la résolution des plaintes.

- L'équipe des enquêtes de l'ORCL a également réussi à obtenir des résultats importants en sévissant contre les constructeurs et les vendeurs illégaux – l'une de nos plus grandes priorités. Malgré une augmentation de 87 % du nombre de plaintes liées à la construction illégale cette année, nous avons tout de même été en mesure de maintenir nos niveaux de service élevés et de résoudre autant de dossiers que nous en avons reçus. L'équipe des enquêtes a tiré parti de tous les outils à sa disposition et a appliqué une bonne évaluation des risques à chaque cas pour déterminer les réponses appropriées. Celles-ci comprenaient plusieurs poursuites en justice, des pénalités financières, un mandat de perquisition important, des ordonnances de blocage, des ordonnances d'observation immédiate, des lettres d'avertissement, des lettres d'information et des mesures d'observation volontaire.
- Bref, dans l'intérêt public, l'ORCL a fait de bons progrès pour empêcher les constructeurs malhonnêtes d'exercer leurs activités, tout en soutenant la majorité des constructeurs qui ont une licence et qui offrent un bon service à leurs clients, les acheteurs de logements.

L'ORCL a rendu ces résultats publics de façon proactive au moyen de communiqués et d'autres communications. Il s'agit d'un élément de dissuasion important pour les auteurs potentiels d'actes répréhensibles et d'un outil d'éducation pour l'industrie et les consommateurs. Nous voulons que le public comprenne comment les consommateurs sont protégés par le fonctionnement de notre système et comment ils peuvent aussi se protéger et prendre des décisions en toute confiance, forts de ces connaissances.

Les activités d'éducation et de sensibilisation des consommateurs et de l'industrie comprenaient 25 événements pour les intervenants, comme des présentations, des conférences et des salons

professionnels. Nous avons publié des articles proactifs dans diverses publications destinées aux consommateurs et à l'industrie, et nous avons continué à sensibiliser nos plus de 800 abonnés par des envois réguliers de publipostage électronique. Des articles du blogue [The Home Front](#), destinés aux acheteurs de logements, ont été publiés plus souvent cette année et figuraient parmi les pages les plus visitées du site Web de l'ORCL.

J'ai été particulièrement heureuse cette année que l'ORCL ait franchi une étape importante dans l'accomplissement de son mandat en matière de recherche et d'éducation. Le programme de recherche et d'éducation est conçu pour profiter à la fois aux consommateurs et aux constructeurs en veillant de façon proactive à ce qu'il y ait des ressources éducatives utiles à la disposition des consommateurs et des constructeurs, tout en déterminant des sujets clés pour la recherche sur les tendances techniques et les pratiques exemplaires en construction de logements. Le programme proposé a été bien accueilli lorsque nous avons mené de vastes consultations au cours de la première moitié de l'année, obtenant un appui préliminaire de la part des principaux intervenants, y compris notre Conseil consultatif des consommateurs et notre Conseil consultatif de l'industrie. Le programme a été officiellement lancé en janvier 2024 lors d'une réunion fructueuse avec de plus de 35 représentants des intervenants au cours de la première rencontre du Conseil de recherche et de collaboration dans le secteur de la construction. Nous envisageons de continuer à travailler avec les intervenants et d'autres partenaires experts pour élargir le programme.

Maintenant que nous avons réalisé ces bons progrès, j'ai hâte de poursuivre l'avancement de notre mandat de protection des consommateurs, avec le soutien continu d'un Conseil d'administration solide, d'un personnel dévoué, du gouvernement et de relations productives avec nos intervenants.

Wendy Moir
Directrice générale et registraire



Gouvernance d'entreprise

L'ORCL est une autorité administrative régie par un Conseil d'administration et exploitée conformément à un accord administratif avec le ministre des Services au public et aux entreprises et de l'Approvisionnement.

Le Conseil d'administration de l'ORCL est composé de six personnes élues par les membres du Conseil et de trois membres nommés par le ministre des Services au public et aux entreprises et de l'Approvisionnement. Le Conseil d'administration est responsable de la direction stratégique et de la surveillance des activités de l'ORCL. Un maximum de trois des neuf administrateurs peuvent être élus ou nommés en provenance de l'industrie de la construction de logements.

Tous les membres du Conseil d'administration et des comités ont l'obligation de tenir à jour et de faire respecter le Code de conduite des administrateurs, tel qu'il est décrit à l'annexe D de l'Accord administratif.

Le Conseil d'administration rend compte au ministre, par l'entremise de la présidente du Conseil, du rendement de l'ORCL. L'ORCL s'engage à faire preuve de transparence et de responsabilité dans l'accomplissement de son mandat et de ses obligations en vertu de l'Accord administratif.

Critères de compétence du Conseil

Les administrateurs apportent un large éventail d'expertise dans les domaines des critères de compétence établis (énoncés à l'annexe C de l'Accord administratif) afin de veiller à ce que le Conseil dispose d'une solide combinaison de compétences, d'expérience et de qualifications. La diversité et la représentation régionale sont également des facteurs importants lorsque l'ORCL recrute des administrateurs. Les qualifications de base pour le Conseil comprennent ce qui suit :

- surveillance financière et gestion des risques;
- gouvernance et planification stratégique;
- expérience du gouvernement, des licences et de la réglementation;
- connaissance du secteur de la construction de logements;
- connaissance de la protection des consommateurs;
- expérience des ressources humaines, de la diversité et de l'accessibilité;
- expérience du marketing et des communications.



Profils des administrateurs du Conseil



MARG RAPPOLT

Présidente (membre élue)

Chef stratégique de la politique publique et de la transformation des services sociaux, Marg Rappolt a travaillé pendant 36 ans dans deux administrations provinciales (Ontario et Saskatchewan) et a pris sa retraite en 2014. M^{me} Rappolt est une ancienne sous-ministre au sein du gouvernement de l'Ontario, dont les portefeuilles comprennent les Services sociaux et communautaires, la Santé et Soins de longue durée, la Promotion de la santé, les Aînés, les Affaires autochtones et le ministère du Procureur général. Elle a également déjà présidé le conseil d'administration du Holland Bloorview Kids Rehabilitation Hospital et siège actuellement au conseil d'administration de la Woodgreen Foundation, en plus de faire partie de son comité de gouvernance.



AV MAHARAJ

Vice-président (membre élu)

Nommé par le Report on Business Magazine du *Globe and Mail* parmi les 50 meilleurs dirigeants au Canada en 2020, Av Maharaj est directeur général et vice-président, Affaires juridiques et gouvernementales pour Kraft Heinz Canada. Auparavant, il a occupé des postes de direction au sein de la société Kellogg, dont ceux de membre de l'équipe canadienne de direction et de vice-président, Affaires internationales, Affaires juridiques, où il était responsable de toutes les activités juridiques de Kellogg partout dans le monde à l'extérieur des États-Unis. Av est l'ancien président de Legal Leaders for Diversity et continue d'être un ardent défenseur de la diversité et de l'inclusion dans la profession juridique. Av a également été nommé conseiller interne de l'année par la South Asian Bar Association et champion de la diversité par la Women of Influence. Avant de travailler chez Kellogg, Av a exercé le droit chez Fasken Martineau and Blake, Cassels & Graydon, se spécialisant dans les valeurs mobilières, les fusions-acquisitions et le droit des sociétés. Av est titulaire d'un baccalauréat spécialisé en économie et d'un diplôme en droit de la Western University.



SALVATORE « SAM » BIASUCCI

(membre élu)

Sam Biasucci est président et propriétaire de Saldan Developments Limited. Avec plus de 40 ans d'expérience dans la construction résidentielle, l'aménagement de terrains et la construction civile, Sam a construit des maisons à Sault Ste. Marie, à Sudbury et dans la région du Grand Toronto. Sam est un membre actif de la communauté des constructeurs du Nord de l'Ontario et siège au Conseil d'administration de la Société de gestion du Fonds du patrimoine du Nord de l'Ontario et de la Missanabie Cree First Nations Business Development Corporation. Tout au long de sa carrière, Sam a reçu plusieurs distinctions, notamment le prix Builder of the Year dans le Nord de l'Ontario, le prix Ernest-Assaly et le prix Sault-Chamber-of-Commerce-Business-Achievement. Plus récemment, il a reçu le prix de la meilleure construction résidentielle CBI en Amérique du Nord.



RINKU DESWAL
(membre nommée)

Rinku Deswal est avocate et propriétaire de RD Law Professional Corporation. Elle compte 19 ans d'expérience en matière de litiges. Elle est également avocate générale pour plusieurs entreprises de la région du Grand Toronto. Rinku a été présidente du conseil d'administration dans le cadre du programme Échec au crime dans la région de Peel et membre du conseil d'administration d'Ambulance Saint-Jean (région de Peel). Elle s'est vue décerner le prix Safe City Mississauga Bell Hero pour son travail de prévention du crime dans la région de Peel. Elle est une conférencière invitée récurrente à la Faculté de droit de l'Université du Nouveau-Brunswick.



HUGH HERON
(membre élu)

Hugh Heron est président de Heathwood Homes et de Heron Homes. Hugh compte plus de 50 ans d'expérience en construction et ses unités de construction ont permis de construire plus de 8 000 logements en Ontario. Il a été un chef de file de l'industrie, ayant déjà été président de la Tarion Warranty Corporation, président de la Greater Toronto Builders' Association et de la Ontario Builders' Association et membre principal du conseil d'administration de la Société canadienne d'hypothèques et de logement. De plus, Hugh a reçu la Médaille commémorative du 125^e anniversaire du Canada pour ses contributions à sa collectivité. En 2018, Hugh s'est vu décerner un prix d'excellence pour l'ensemble de ses réalisations par la Building Industry and Land Development Association. Hugh est également président du Mikey Network, un organisme de bienfaisance qui est responsable de l'installation de défibrillateurs partout au Canada.



MARY KARDOS BURTON
(membre élue)

Mary Kardos Burton est une ancienne sous-ministre adjointe du gouvernement de l'Ontario au ministère de la Santé et des Soins de longue durée. Elle a également occupé des postes de direction au ministère des Services sociaux et communautaires. Mary a tenu divers postes de consultante en santé et en services sociaux, dont ceux de présidente de la Direction des normes de l'environnement bâti de la Direction générale de l'accessibilité pour l'Ontario et de vice-présidente intérimaire de Qualité des services de santé Ontario. De plus, elle a été membre du conseil d'administration du College of Registered Psychotherapists et présidente du conseil d'administration de Belmont House, une maison de soins de longue durée et de retraite. Mary est diplômée du Rotman-ICD NFP Governance Essentials Program.





DAVID STIMAC
(membre nommé)¹

David est président de la Ironstone Building Company Inc. et de Talu Properties Inc. Auparavant, il était président de la London Home Builders Association et membre du conseil d'administration de l'Ontario Home Builders' Association et de l'Association canadienne des constructeurs d'habitations. David est également titulaire d'une maîtrise en administration des affaires de la University of Windsor.



VIRGINIA WEST
(membre élue)

Virginia West est une ancienne sous-ministre du gouvernement de l'Ontario qui a détenu cinq portefeuilles successifs sur une période de douze ans, dont ceux du solliciteur général, de la Sécurité publique, de l'Environnement, du Travail et des Ressources naturelles. Elle a également occupé des postes de direction au niveau municipal à titre de commissaire à la propriété de la ville de Toronto, de directrice administrative de l'arrondissement d'East York et de première commissaire de l'urbanisme et du développement de la ville fusionnée de Toronto. Virginia est également présidente du conseil d'administration de l'Ontario Motor Vehicle Industry Council et membre du conseil d'administration de la Croix-Rouge canadienne. Jusqu'en juin 2021, Virginia était membre du conseil d'administration et vice-présidente d'Unity Health Toronto.



TERENCE YOUNG
(membre nommé)

Terence Young est président de Gravitas Strategies, une entreprise de communications stratégiques. Il compte 30 ans d'expérience dans le secteur privé et a été membre du Conseil d'administration et arbitre de la Commission des alcools et des jeux. Terence a été membre élu de l'Assemblée législative de l'Ontario de 1995 à 1999, adjoint parlementaire du ministre des Finances et du ministre des Collèges et Universités, et député fédéral de 2008 à 2015, où il a conçu et stimulé le Parlement à adopter la *Loi visant à protéger les Canadiens contre les drogues dangereuses (Loi de Vanessa)*. Terence détient également le titre IAS.A.

¹ Le mandat de M. Stimac à titre de membre nommé a pris fin le 10 mars 2024.



Comités permanents du Conseil d'administration

Comité de la gouvernance, des personnes et de la culture

Mary Kardos Burton (présidente), Rinku Deswal, Hugh Heron, Virginia West, Marg Rappolt (membre d'office)

Le Comité de la gouvernance, des personnes et de la culture aide le Conseil d'administration en fournissant de l'orientation et de la supervision en lien aux questions de gouvernance et en veillant à ce que les politiques, les processus et les structures appropriés nécessaires soient en place pour assurer une orientation et une surveillance efficaces de l'ORCL par le Conseil.

Comité des finances, de la vérification et des risques

Av Maharaj (président), Sam Biasucci, David Stimac, Terence Young, Marg Rappolt (membre d'office)

Le Comité des finances, de la vérification et des risques aide le Conseil à s'acquitter de ses obligations en matière de surveillance financière, de planification des activités et de gestion du risque d'entreprise. Cela comprend l'examen des plans financiers, des stratégies de revenus et des budgets, ainsi que la surveillance de la technologie de l'information.

Autres comités de l'ORCL

Conseils consultatifs

En 2021, le Conseil d'administration de l'ORCL a mis sur pied deux conseils consultatifs afin de fournir au Conseil des avis indépendants et non partisans sur des questions d'importance pour les consommateurs concernant le mandat et les activités de protection des consommateurs de l'Office.

Le [Conseil consultatif des consommateurs](#) est composé de membres issus de divers horizons et possédant une diversité d'expériences. Ils pourraient comprendre :

- un nouvel acquéreur d'une propriété franche;
- un nouvel acquéreur d'une copropriété ou un membre d'un syndicat de copropriétaires;
- un agent immobilier ou un avocat en immobilier (actif);
- un responsable d'immeuble ou un inspecteur résidentiel (à la retraite ou actif);
- un défenseur des intérêts des consommateurs.

Le [Conseil consultatif de l'industrie](#) est composé de professionnels issus de divers horizons et possédant une diversité d'expériences. Ils pourraient comprendre :

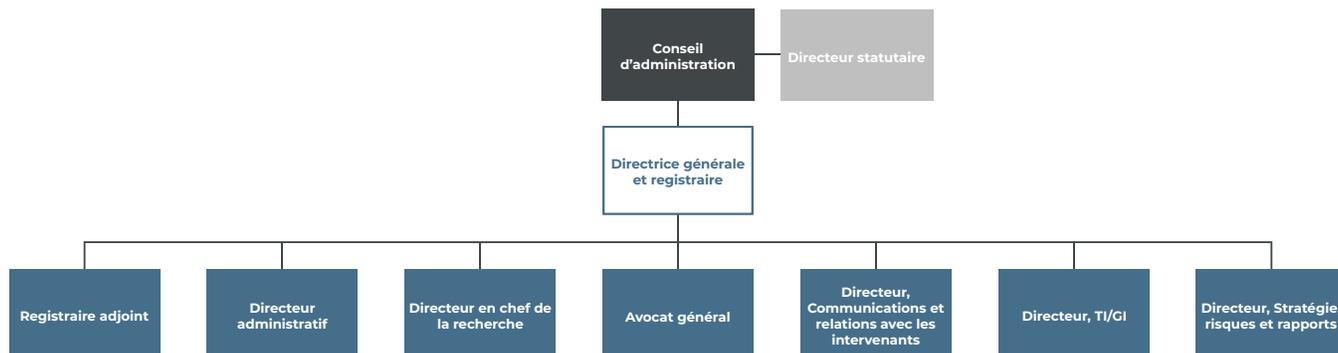
- un constructeur de petite taille comptant entre 1 et 20 possession(s) par an;
- un constructeur de taille moyenne à grande comptant plus de 100 possessions par an;
- un constructeur de tours d'habitation comptant plus de 100 possessions par an;
- un constructeur de maisons sur mesure;
- un cadre du service à la clientèle travaillant chez un constructeur agréé;
- une personne ayant de l'expérience dans la supervision de travaux de construction au quotidien.

En 2023-2024, le Conseil consultatif des consommateurs et le Conseil consultatif de l'industrie ont augmenté le nombre de leurs réunions de quatre à six fois par année afin de continuer à fournir des avis en temps utile. Les conseils ont discuté des nouvelles tendances, des défis et des connaissances en matière de protection des consommateurs dans le secteur des logements neufs, y compris des améliorations continues au ROCO, de la sensibilisation globale au processus de construction des logements neufs, de la sensibilisation et de la valeur de l'ORCL et de ses ressources clés.

STRUCTURE ORGANISATIONNELLE

L'ORCL mène ses activités selon un modèle hybride où le personnel travaille principalement à distance, mais également en personne afin de promouvoir la collaboration et le travail d'équipe. La directrice générale et registraire supervise l'équipe de gestion et le personnel de l'ORCL. Les opérations quotidiennes sont organisées pour exercer des fonctions réglementaires et opérationnelles afin d'atteindre les objectifs stratégiques fixés par le Conseil d'administration.

Le personnel de l'ORCL travaille à temps plein à l'octroi de licences, au respect de la conformité, à l'application de la loi et à des tâches relatives à l'information, ou occupe d'autres rôles qui soutiennent directement la prestation de ces fonctions. Il constitue une main-d'œuvre affichant un rendement élevé et possédant les compétences techniques et professionnelles nécessaires pour remplir le mandat de l'ORCL tout en respectant ses valeurs. Cela permet à l'Office de s'acquitter de son mandat de réglementation en vertu de la *Loi de 2017 sur l'agrément en matière de construction de logements neufs* et de respecter les pratiques exemplaires d'un organisme de réglementation moderne.



Rapport sur le rendement

Mesures du rendement

En se fondant sur le rendement antérieur, l'ORCL établit des mesures du rendement pour atteindre les priorités et les objectifs stratégiques de l'organisme. Chaque année, le rapport annuel résume les résultats en matière de rendement de l'année précédente. Par exemple, dans le Plan d'affaires 2024-2025, l'ORCL a utilisé les résultats de 2022-2023 et de 2023-2024 pour établir ses objectifs de rendement. Comme 2023-2024 n'était que la deuxième année complète d'exploitation de l'ORCL, ces données, avec les résultats de 2022-2023, établissent une base de référence initiale pour une analyse plus approfondie et permettent des comparaisons d'une année à l'autre dans les futurs rapports annuels.

Mesures du rendement	Objectif de rendement	Résultats de 2022-2023	Résultats de 2023-2024
<p>Temps d'attente moyen pour répondre aux appels entrants</p> <p>L'équipe du service à la clientèle de l'ORCL reçoit chaque jour des centaines d'appels téléphoniques de consommateurs, de titulaires de licence et du grand public. Elle veille à ce que chaque personne reçoive une réponse sur-le-champ plutôt qu'un message vocal.</p>	2 minutes	1 minute, 30 secondes	51 secondes
<p>Délai moyen de traitement des demandes de licence</p> <p>L'équipe de l'octroi des licences de l'ORCL reçoit des milliers de demandes chaque année. Le temps de traitement dépend du type et de la complexité de la demande. Les facteurs d'évaluation comprennent la compétence, la responsabilité financière et l'information sur la conduite, ainsi que d'autres obligations.</p>	Délai moyen de traitement d'une nouvelle demande de licence – 8 semaines pour une demande dûment remplie	Délai moyen de traitement d'une nouvelle demande de licence – 11 semaines pour une demande dûment remplie	Délai moyen de traitement d'une nouvelle demande de licence – 4,8 semaines pour une demande dûment remplie
	Délai moyen de traitement d'une demande de renouvellement de licence – 4 semaines pour une demande dûment remplie	Délai moyen de traitement d'une demande de renouvellement de licence – 8 semaines pour une demande dûment remplie	Délai moyen de traitement d'une demande de renouvellement de licence – 3,1 semaines pour une demande dûment remplie

Mesures du rendement	Objectif de rendement	Résultats de 2022-2023	Résultats de 2023-2024
<p>Pourcentage de plaintes fermées</p> <p>Chaque plainte est différente, avec divers degrés de complexité et de risque. Pour chaque plainte reçue, l'ORCL effectuera une évaluation impartiale afin de déterminer les faits de chaque cas et les prochaines étapes qui s'imposent. Il existe une multitude de façons de clore chaque plainte, y compris des lettres d'avertissement, des exigences supplémentaires en matière de formation, des pénalités administratives, ainsi que la suspension ou la révocation d'une licence.</p>	50 %	47 %	60 %
<p>Pourcentage de comparutions réussies en cour et devant le tribunal</p> <p>L'ORCL comparaît régulièrement devant deux organismes judiciaires, soit le Tribunal d'appel en matière de permis pour répondre aux appels des décisions réglementaires de l'Office, et la Cour provinciale de l'Ontario pour poursuivre les constructeurs de logements illégaux.</p>	<p>Pourcentage de poursuites fructueuses : 90 %</p> <p>Pourcentage de comparutions réussies devant le Tribunal d'appel en matière de permis : 80 %</p>	<p>Pourcentage de poursuites fructueuses : 100 %</p> <p>Pourcentage de comparutions réussies devant le Tribunal d'appel en matière de permis : 90 %</p>	<p>Pourcentage de poursuites fructueuses : 100 %</p> <p>Pourcentage de comparutions réussies devant le Tribunal d'appel en matière de permis : S.O.²</p>
<p>Niveau de trafic Web vers le Répertoire optimisé des constructeurs</p> <p>Les recherches de profil effectuées sur les titulaires de licence ou les logements garantis montrent comment les visiteurs interagissent avec le ROCO. Par conséquent, l'ORCL cherche chaque mois à établir le nombre minimal de recherches sur les profils et les garanties.</p>	<p>Niveau de trafic Web moyen sur le ROCO :</p> <p>25 000 recherches de titulaires de licence par mois</p> <p>2 100 recherches sur les garanties par mois</p>	<p>Niveau de trafic Web moyen sur le ROCO :</p> <p>29 000 recherches de titulaires de licence par mois</p> <p>2 000 recherches sur les garanties par mois</p>	<p>Niveau de trafic Web moyen sur le ROCO :</p> <p>35 697 recherches de titulaires de licence par mois</p> <p>3 640 recherches sur les garanties par mois</p>

² L'ORCL n'a pas comparu devant le Tribunal d'appel en matière de permis en 2023-2024.

Gouvernance

Le Conseil d'administration de l'ORCL se réunit régulièrement et délègue certaines responsabilités de surveillance à deux comités permanents tout en conservant le pouvoir décisionnel.

En 2023-2024, le Conseil a continué à s'acquitter activement de ses responsabilités. En plus de sa surveillance stratégique régulière de l'ORCL, le Conseil a :

- approuvé une orientation stratégique axée sur le consommateur pour les activités de l'ORCL sur diverses questions, comme la stratégie de lutte contre la construction illégale proposée par l'Office;
- étudié le plan stratégique triennal pour confirmer que l'organisation est sur la bonne voie pour atteindre ses objectifs, ce qui comprenait notamment un examen des résultats du premier sondage sur l'expérience client de l'ORCL;
- assuré une surveillance financière régulière du budget de fonctionnement annuel de l'ORCL;
- entrepris un examen régulier du cadre de gestion du risque d'entreprise et a approuvé un énoncé de tolérance au risque;
- élu une nouvelle présidente et un nouveau vice-président pour diriger les travaux du Conseil;
- renforcé la mobilisation du public en organisant la première réunion publique annuelle hybride (en personne et virtuelle) des membres de l'ORCL.

Service à la clientèle

L'équipe du service à la clientèle de l'ORCL est le principal point de contact pour le public, les titulaires de licence et les intervenants dans le secteur des logements neufs. Notre centre d'appels reçoit les appels et les demandes de renseignements concernant l'Office et ses services et y répond. Chaque interaction de première ligne façonne l'expérience client, y compris la première impression au sujet du rôle et de la réputation de l'organisme.

En 2023-2024, nous avons été plus efficaces que jamais en répondant aux appels en moins d'une minute et en trouvant de nouvelles façons d'ajouter de la valeur à l'expérience client.

Amélioration de l'expérience client de première ligne

Nous avons trouvé des façons de créer un point de contact chaleureux, accessible et utile pour tout le monde, notamment en :

- offrant un soutien continu aux acheteurs qui éprouvent des difficultés dans leur parcours de l'achat d'un logement neuf en écoutant leurs histoires et en leur offrant des conseils sur la façon de déposer une plainte au sujet d'un constructeur;
- établissant un système de suivi des thèmes et des préoccupations afin de surveiller les problèmes émergents dans le secteur des logements neufs et d'y réagir rapidement;
- relevant des occasions d'améliorer nos services et nos outils, comme le Répertoire optimisé des constructeurs de l'Ontario et le Portail des constructeurs de l'ORCL;
- collaborant avec notre équipe des finances pour mettre en œuvre une transition harmonieuse et répondre à toute préoccupation concernant le paiement des frais de surveillance par unité, qui étaient auparavant perçus par Tarion avant le 1^{er} mai 2023.



Octroi de licences

L'ORCL reçoit et traite deux types de demandes de licence : « nouvelle » pour un nouveau titulaire de licence qui n'a pas d'antécédents d'entreprise en tant que titulaire de licence; et « renouvellement », c'est-à-dire le processus annuel de maintien de la licence de chaque titulaire de licence. Le processus d'octroi de licence comprend généralement un examen des antécédents organisationnels et financiers du demandeur pour s'assurer qu'il peut effectuer le travail de construction ou de vente avec honnêteté, intégrité et conformément à la loi. L'ORCL évalue chaque candidat pour s'assurer qu'il répond aux normes de compétence dans divers domaines, y compris la responsabilité financière, la conduite et l'acquisition d'expertise.



770

**Nouvelles
demandes de
licence reçues**



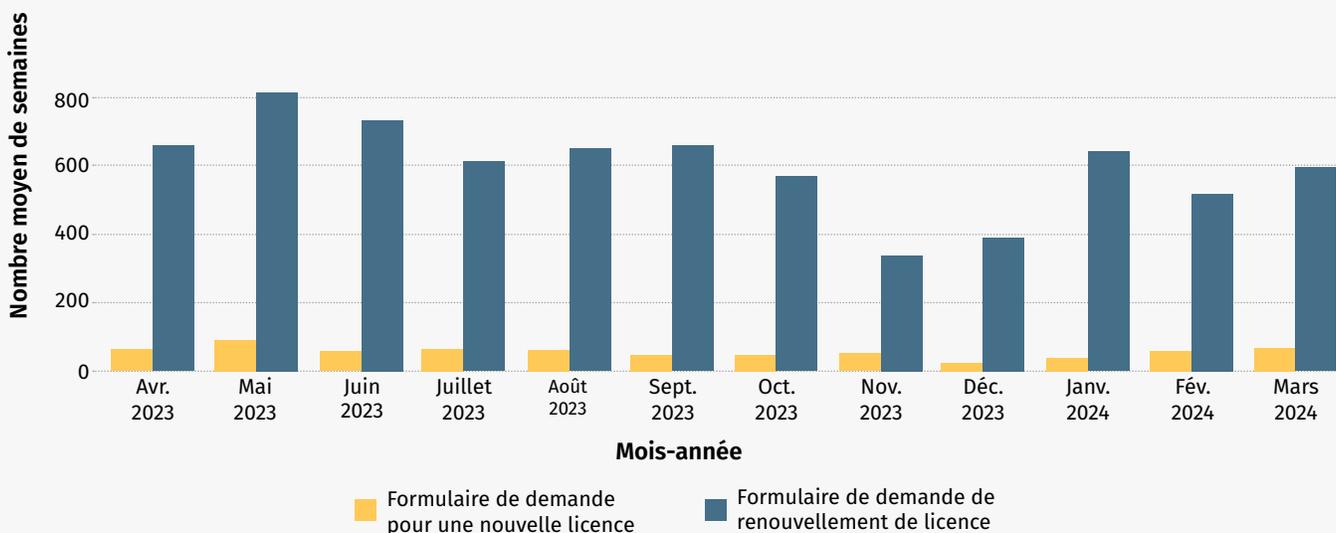
6 371

**Demandes de
renouvellement
de licence reçues**



7 141

**Demandes de
licence reçues**



En 2023-2024, les délais de traitement des nouvelles demandes de licence et des demandes de renouvellement de licence de l'ORCL étaient plus courts que l'an dernier et étaient toujours inférieurs aux objectifs de service établis.

Simplification des processus d'octroi de licence

L'ORCL modernise continuellement son processus d'octroi de licence afin de le rendre plus efficace et plus transparent pour les demandeurs et de veiller à ce que les décisions en matière d'octroi de licence consolident les normes professionnelles élevées dans l'industrie de la construction de logements.

En 2023-2024, l'équipe de l'octroi des licences de l'ORCL a apporté plusieurs améliorations au processus de présentation des demandes en ligne, à la communication avec les titulaires de licence et aux cadres décisionnels, notamment :

- l'approche fondée sur les risques a été peaufinée afin d'assurer une plus grande uniformité et une meilleure harmonisation des critères appliqués dans les processus d'évaluation des risques et de prise de décisions pour les nouveaux demandeurs et les demandeurs de renouvellement;
- un nouveau [sondage de présélection](#) (en anglais seulement) a été élaboré afin de clarifier les exigences pour les nouveaux demandeurs qui souhaitent obtenir une évaluation de leur expérience d'apprentissage antérieure;
- de meilleures communications ont été instaurées en utilisant un langage plus simple et plus inclusif qui crée la confiance et réduit la bureaucratie;
- un système de surveillance, d'assurance de la qualité et de transmission hiérarchique a été mis en œuvre pour appuyer la prise de décisions uniforme et l'excellence du service.

« Je tenais à vous remercier personnellement de toute l'aide que vous nous avez apportée pour mener à bien le processus de demande de licence. Avec tous les changements que nous avons eus de notre côté, nous avons certainement compliqué les choses pour vous et votre équipe. Votre **patience** et votre **compréhension** ont été **sincèrement appréciées**. Ce fut un plaisir de travailler avec vous. En mon nom et au nom de l'équipe, nous **vous remercions de votre soutien** et de vos **conseils professionnels!** »

— Demandeur de licence



Procédure de traitement des plaintes

Les constructeurs et les vendeurs agréés de logements neufs en Ontario doivent se conformer aux exigences et aux normes professionnelles établies en vertu de la *Loi de 2017 sur l'accréditation en matière de construction de logements neufs*. En tant que surveillant du secteur des logements neufs, l'ORCL utilise un processus officiel de traitement des plaintes pour examiner et traiter tout préjudice potentiel et réel subi par les consommateurs. Les renseignements et les commentaires fournis par le public constituent un moyen important de déceler les infractions aux règles et d'y remédier.

Le système de traitement des plaintes de l'ORCL repose sur deux principes fondamentaux, soit donner aux consommateurs une voie claire pour exprimer leurs préoccupations et assurer un processus d'examen équitable de la question pour toutes les parties concernées. L'ORCL s'engage à répondre à chaque plainte qu'il reçoit.

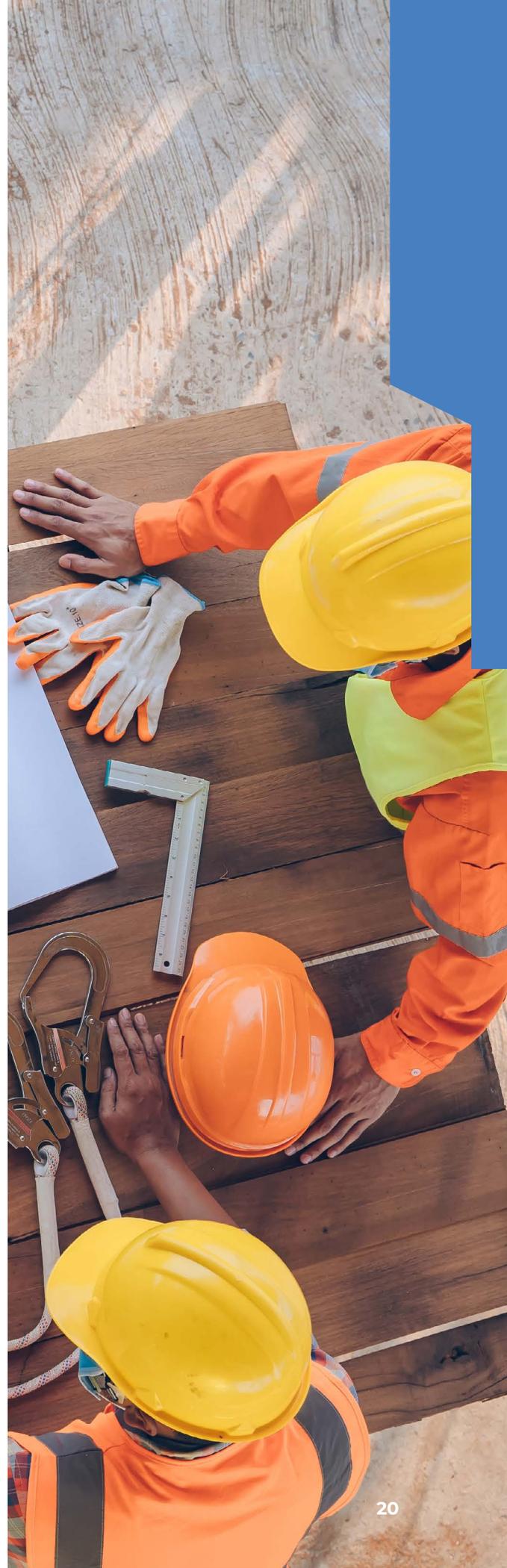
Lorsqu'une plainte est déposée, l'ORCL en accuse réception immédiatement et effectue un suivi dans un délai de trois à cinq jours ouvrables pour en apprendre davantage sur les préoccupations et obtenir les renseignements supplémentaires nécessaires pour continuer le traitement de la plainte.

Les plaintes sont examinées et évaluées au moyen d'un cadre axé sur le risque, et les préoccupations à risque élevé reçoivent une attention urgente. L'ORCL continue de consacrer les ressources nécessaires au processus de traitement des plaintes, en fournissant un examen impartial des questions du point de vue des consommateurs et des constructeurs et en faisant preuve d'équité envers toutes les parties.

L'ORCL a compétence pour examiner ce qui suit :

- les plaintes concernant la conduite professionnelle d'un titulaire de licence. Les constructeurs de logements titulaires d'une licence doivent respecter la loi ainsi qu'un Code de déontologie;
- les plaintes au sujet de la compétence des constructeurs;
- les plaintes concernant la construction illégale – principalement la construction ou la vente d'un logement sans licence, ou le défaut d'inscrire un logement au programme de garantie de Tarion.

Comme chaque situation est unique, l'ORCL dispose d'un certain nombre d'outils pour traiter les plaintes et répondre aux préoccupations des consommateurs, des titulaires de licence et des autres intervenants. L'ORCL peut également émettre un avertissement écrit ou exiger que les constructeurs suivent des cours de formation supplémentaires – et dans les cas très graves, l'Office peut révoquer une licence, ce qui essentiellement acculerait le constructeur à la faillite.



Gestion plus efficace des plaintes

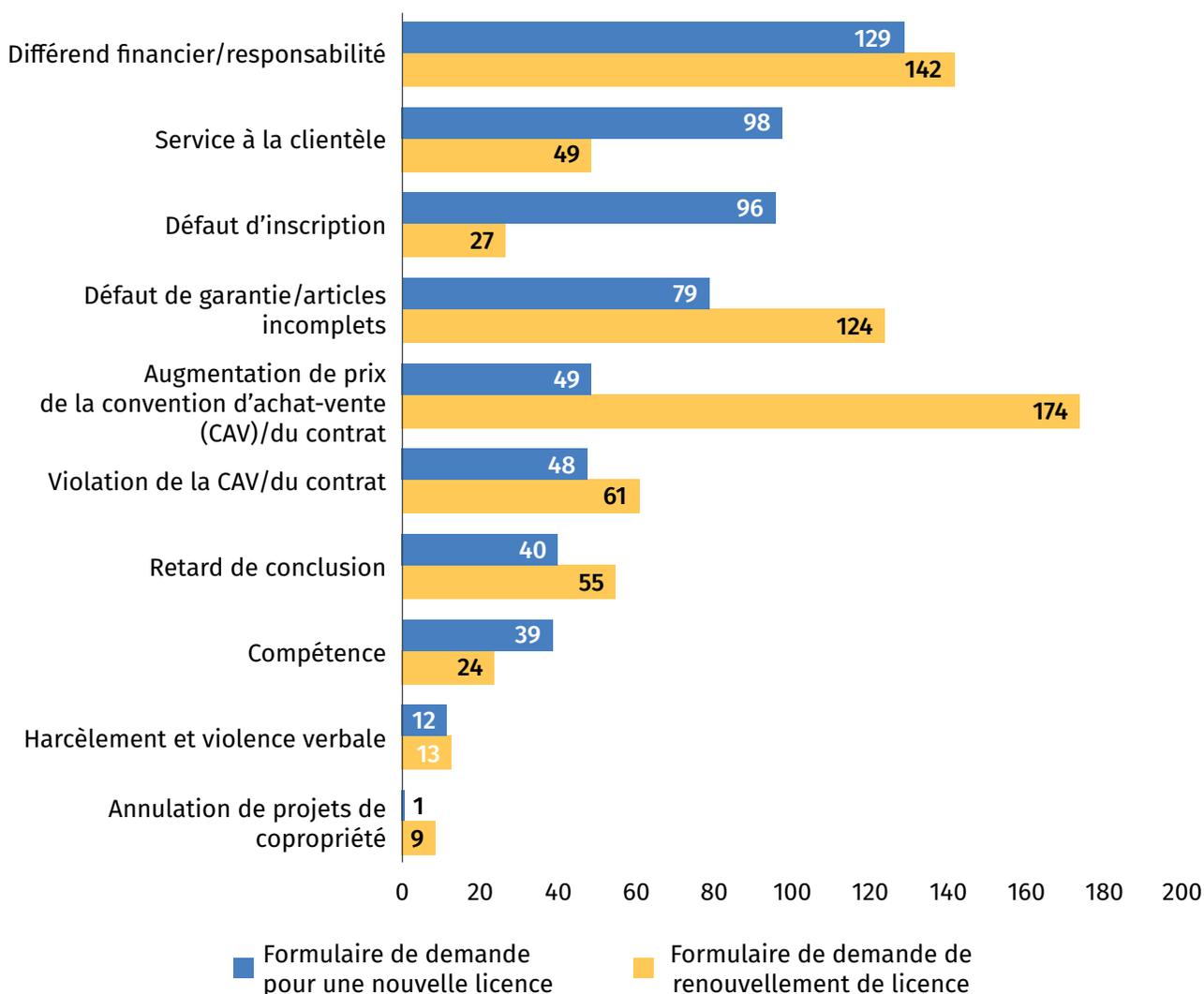
L'ORCL applique une approche fondée sur le risque à ses processus de traitement des plaintes, en établissant leur ordre de priorité en fonction du niveau de risque qu'elles représentent pour les consommateurs. Cette approche permet à l'ORCL d'affecter efficacement les ressources et de concentrer ses efforts sur le traitement des plaintes qui peuvent causer le plus de tort aux consommateurs. Elle aide également l'ORCL à cerner les tendances et les problèmes systémiques dans le secteur de la construction de logements neufs qui pourraient nécessiter des mesures réglementaires.

En 2023-2024, l'ORCL a peaufiné son modèle axé sur les risques afin qu'il soit plus équitable, efficace et réceptif aux besoins des plaignants et qu'il permette de prendre des mesures en utilisant les outils réglementaires disponibles pour protéger les consommateurs.

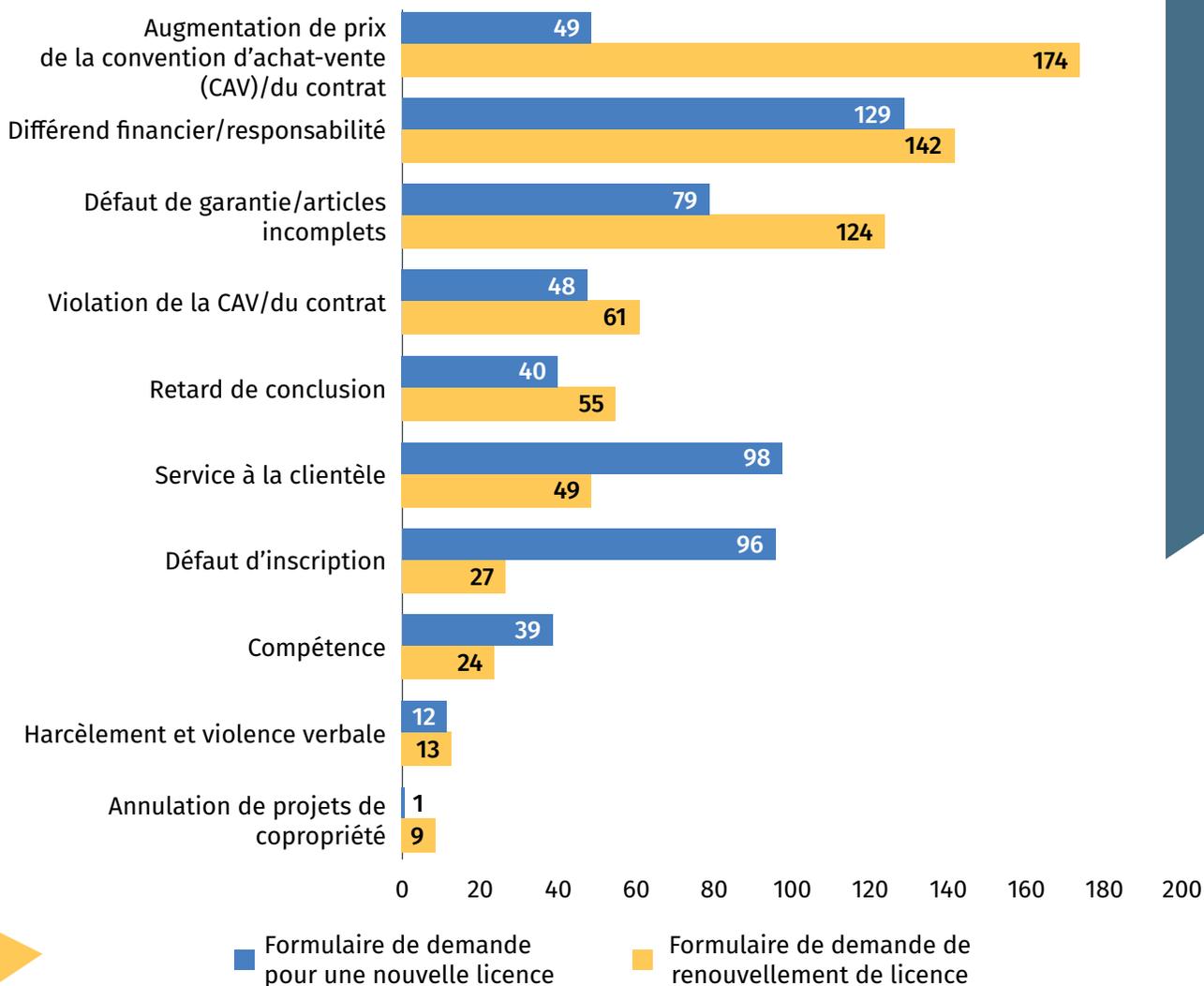
Questions relatives à la conduite professionnelle

L'équipe de la conduite professionnelle de l'ORCL traite les plaintes concernant la conduite des constructeurs et des vendeurs de logements, y compris les violations de notre Code de déontologie. Une évaluation initiale sert à déterminer l'incidence de la plainte sur le public, ce qui aide à déterminer comment la plainte sera traitée. Les résultats possibles comprennent la prise de mesures correctives ou disciplinaires, comme des enquêtes, un renvoi au processus disciplinaire, des avertissements et des ordonnances d'observation immédiate.

Principales catégories de plaintes pour l'exercice 2022-2023



Principales catégories de plaintes pour l'exercice 2022-2023



Tendances en matière de plaintes

En 2023-2024, l'ORCL a reçu 593 plaintes contre des titulaires de licence, une baisse de 12 % par rapport à l'année précédente. Un bon nombre de ces plaintes ont été fermées parce qu'elles ne relevaient pas de la compétence de l'Office, comme les défauts de garantie qui sont traités par Tarion. Dans d'autres cas, après examen du dossier, les plaintes ont été jugées non fondées. Dans l'ensemble, notre taux de résolution des plaintes est demeuré supérieur à la cible minimale de 50 % et était de 10 % supérieur à celui de l'année précédente.

Les trois principales plaintes concernaient la responsabilité financière, le mauvais service à la clientèle et le défaut d'inscrire un logement au programme de garantie des logements neufs de l'Ontario. Ces types de plaintes ont augmenté au cours de la dernière année et reflètent les mesures prises par l'ORCL pour tenir les constructeurs responsables de leur conduite inappropriée et de leur manquement à leurs responsabilités en matière de finances et à l'égard de leur licence. Les défauts de garantie sont signalés moins souvent, car les consommateurs sont maintenant plus conscients que la conciliation administrée par Tarion constitue le processus approprié pour le traitement de telles plaintes en raison de nos efforts de communication. Bien que les plaintes relatives à l'augmentation des prix soient maintenant moins fréquentes, nous avons renvoyé deux questions au comité de discipline pour traiter les allégations de résiliation illégale et contraire à l'éthique de multiples conventions d'achat et de vente.

Résolution des plaintes

En 2023-2024, l'équipe de la conduite professionnelle de l'ORCL a intégré de nouveaux employés et cristallisé ses processus pour veiller à ce que les décisions soient prises au rythme des plaintes reçues. Au moment de résoudre les dossiers, l'équipe de l'ORCL a examiné les résultats qui profiteraient directement au plaignant dans la mesure du possible, comme récupérer son logement ou se faire rembourser le dépôt. Les acheteurs nous ont expliqué comment les efforts déployés pour responsabiliser les constructeurs ont abouti à des résultats qui les aident directement, notamment en appliquant de la pression en ce qui concerne la conclusion de l'achat du logement ou le retour des dépôts. Dans un cas, l'ORCL a permis d'obtenir le remboursement d'un dépôt de 263 000 \$ après seulement quelques semaines. Jusqu'à cette intervention, l'acheteur attendait depuis 13 ans pour régler la question.

Voici d'autres exemples de commentaires que nous avons reçus des plaignants à la suite des mesures que nous avons prises au cours de la dernière année :

« Ma famille et moi ne vous remercierons jamais assez de **vous être battus pour nous.** »

« **J'apprécie tout** ce que vous avez fait... cela ne passe pas inaperçu. »

« Je vous remercie de votre **grand soutien** et de votre **aide** pour moi et ma famille pendant cette situation difficile. »



Enquêtes sur la construction et la vente illégales

La construction illégale est un problème majeur de protection des consommateurs en Ontario et une priorité absolue pour l'ORCL. Lorsque les constructeurs et les vendeurs mènent des activités sans licence, cela met le public en danger et crée des règles du jeu inéquitables pour l'industrie. En cas de construction illégale, les consommateurs ne bénéficient pas de la protection liée au fait que leur constructeur est titulaire d'une licence en bonne et due forme et qu'il est tenu de respecter des normes professionnelles.

Au cours de la dernière année, l'ORCL a reçu 250 plaintes liées à de la construction illégale, ce qui représente une augmentation de 87 % par rapport à l'an dernier. Afin de décourager la construction illégale et d'amener les constructeurs malhonnêtes à se conformer aux règles, l'ORCL a accru son équipe des enquêtes et a continué d'utiliser tous les outils réglementaires possibles au besoin.

L'Office a notamment porté des accusations d'infraction provinciale pour construction et vente illégales, visant à la fois des particuliers et des entreprises, et prévoyant des pénalités de plus en plus lourdes pour les récidivistes. L'organisme a également imposé des pénalités administratives (semblables à une amende) aux constructeurs et

aux vendeurs illégaux et a retourné des fonds à des acheteurs lésés.

L'équipe des enquêtes de l'Office a également lancé des mandats de perquisition et bloqué les actifs des titulaires de licence soupçonnés de construire et de vendre illégalement. L'ORCL a aussi déployé d'autres approches d'application de la loi en ce qui a trait à l'observation volontaire, encourageant avec succès de nombreux constructeurs illégaux à demander une licence auprès de l'Office et à s'inscrire à des projets avec Tarion.

Par exemple, dans un cas, l'ORCL a déterminé qu'un constructeur malhonnête avait illégalement construit huit logements. L'Office lui a donné la possibilité de demander une licence et d'inscrire les logements, ce qu'il a accepté. Le constructeur est maintenant titulaire d'une licence en bonne et due forme et a démontré qu'il possède les compétences nécessaires pour exercer ses activités et satisfaire aux exigences du Code de déontologie.



Restitution aux acheteurs lésés par Ideal

À la suite d'une enquête menée par l'ORCL, Ideal (BC) Developments Inc. a plaidé coupable devant la cour provinciale d'avoir agi à titre de vendeur non enregistré et d'avoir omis de produire les éléments de preuve décrits dans un mandat de perquisition. Ideal (BC) n'a jamais été titulaire d'une licence pour la construction ou la vente de logements neufs en Ontario et a illégalement accepté des centaines de milliers de dollars en dépôts sur la vente de logements neufs de la part d'acheteurs sans méfiance.

En général, les amendes imposées par les tribunaux provinciaux sont perçues par la municipalité. Cependant, reconnaissant que des douzaines d'acheteurs ont subi un préjudice à cause de l'inconduite d'Ideal (BC) et qu'une amende normale ne leur procurerait aucun avantage, l'ORCL a demandé une structure d'amendes rendue possible par les outils de notre législation : en plus des amendes de 34 375 \$, l'Office a obtenu 150 000 \$ qui devaient être remis aux acheteurs lésés à titre de dédommagement.

Bien que la restitution n'ait pas entièrement indemnisé les acheteurs pour leurs dépôts, ces derniers ont apprécié les efforts déployés par l'ORCL pour protéger les consommateurs et aider à atténuer une partie de leurs pertes financières. L'incident a fait couler beaucoup d'encre dans les médias et a renforcé l'engagement de l'ORCL à enquêter sur la construction et la vente illégales et à prendre des mesures pour y remédier.

Cette rétroaction d'un plaignant qui a acheté un logement auprès d'un constructeur illégal témoigne de l'incidence de l'approche de l'ORCL :

« [Nous] sommes vraiment reconnaissants du fond de notre âme... en espérant que cela évitera à quelqu'un d'autre d'avoir à vivre cela. **Si cela aide une seule personne, cela en vaut vraiment la peine.** »

— Témoignage de personnes lésées par un constructeur illégal

Comparutions en cour et devant le tribunal

62

Nombre de condamnations en vertu de la *Loi sur les infractions provinciales* (Exercice 2023-2024)

6

Nombre d'ordonnances de blocage et d'observation immédiate émises (Exercice 2023-2024)

26

Avis de proposition (pour révoquer, refuser d'octroyer, refuser de renouveler ou suspendre) une licence (Exercice 2023-2024)

L'équipe juridique interne de l'ORCL s'occupe des procédures visant à exécuter les mesures réglementaires prises contre les titulaires de licence et les constructeurs illégaux qui enfreignent la loi. Notre équipe juridique comparait régulièrement devant trois organismes judiciaires et quasi judiciaires, soit le Tribunal d'appel en matière de permis pour répondre aux appels concernant les mesures réglementaires de l'ORCL, le comité de discipline pour les violations de l'éthique et la Cour provinciale de l'Ontario pour poursuivre les constructeurs et les vendeurs illégaux.

Avis de proposition de prise de mesures disciplinaires

À la suite d'une enquête au sujet d'un titulaire de licence, la registraire peut émettre un avis de proposition afin d'appliquer des conditions ou de suspendre, refuser d'octroyer, refuser de renouveler ou révoquer une licence. Si un demandeur ou un titulaire de licence reçoit un avis de proposition, il a le droit de demander une audience devant le Tribunal d'appel en matière de permis.

Cette année, l'ORCL a réglé 26 avis de proposition avant une comparution devant le Tribunal d'appel en matière de permis, soit parce que le titulaire de licence n'a pas contesté la proposition, soit parce qu'il est parvenu à un accord avec l'ORCL. Dans tout règlement d'un avis de proposition, l'ORCL a veillé, par ses négociations, à ce que les objectifs de protection du public qui sous-tendent les avis soient maintenus.

Condamnations devant les tribunaux

En tant qu'organisme de réglementation provinciale, l'ORCL peut prendre des mesures d'application de la loi sévères contre les personnes et les entreprises qui enfreignent la loi. L'équipe des enquêtes de l'ORCL déposera des accusations d'infraction provinciale contre des personnes et des entreprises qui se livrent à la construction illégale ou à la vente illégale ou qui ommètent d'inscrire un logement au programme de garantie des logements neufs de l'Ontario. L'équipe juridique intente ensuite des poursuites pour les infractions. Les particuliers et les entreprises reconnus coupables par un tribunal peuvent être passibles d'amendes allant jusqu'à 250 000 \$ pour une première infraction, jusqu'à 500 000 \$ en cas de récidive, et d'une peine d'emprisonnement pouvant aller jusqu'à deux ans.

En 2023-2024, l'ORCL a mené avec succès des poursuites dans neuf affaires entendues par la Cour de justice de l'Ontario, obtenant 62 condamnations. Ce faisant, l'Office a établi de nouveaux points de repère pour le montant des amendes pour les premières infractions liées à la vente illégale et au défaut d'inscrire les logements au programme de garantie des logements neufs.

Audiences du comité de discipline

L'ORCL a le pouvoir de renvoyer au comité de discipline les cas d'inconduite des titulaires de licence qui comportent des problèmes d'éthique. Le comité de discipline est un tribunal indépendant établi en vertu de la *Loi de 2017 sur l'agrément en matière de construction de logements neufs* afin d'interpréter précisément le Code de déontologie. Le comité est composé de membres du public et de titulaires de licence et a le pouvoir d'imposer des amendes, d'ordonner aux titulaires de licence de restituer les bénéfices monétaires résultant d'actes contraires à l'éthique, d'exiger que les titulaires de licence suivent d'autres cours de formation et de prendre d'autres recours.

En 2023-2024, l'ORCL a renvoyé deux cas au comité de discipline : les allégations portaient sur de fausses déclarations aux consommateurs, des manquements en matière d'équité, d'honnêteté et d'intégrité et des manquements à l'obligation de fournir des services consciencieux et courtois. Le service juridique se penchera sur ces questions au cours du prochain exercice.

Yarco Developments Inc. c. ORCL

L'ORCL a remporté une victoire clé dans sa capacité à tenir les mauvais acteurs à l'écart de l'industrie de la construction de logements lorsqu'elle a interjeté appel avec succès d'une décision du Tribunal d'appel en matière de permis (TAMP) concernant *Yarco Development*. La décision dans l'affaire *Yarco* portait sur l'interprétation des dispositions de la loi relatives à l'« intégrité et à l'honnêteté » dans le cadre du processus d'octroi de licence de l'ORCL.

L'ORCL a proposé de refuser la demande de renouvellement de licence de *Yarco* en raison de ses antécédents criminels. *Yarco* a interjeté appel auprès du TAMP en disant qu'elle avait fait preuve d'intégrité et d'honnêteté, comme le montrait sa conduite récente. Le TAMP s'est rangé du côté de *Yarco* en disant que si un demandeur présentait *le moindre* motif raisonnable d'agir avec intégrité et en toute honnêteté, il incombait à l'ORCL de prouver pourquoi il ne devrait pas être agréé. Ce type d'interprétation ferait en sorte qu'il serait très difficile pour l'ORCL de faire respecter les normes actuelles et futures en matière d'intégrité et d'honnêteté dans le cadre de son processus d'octroi de licence.



L'ORCL a interjeté appel de la décision du TAMP auprès de la Cour supérieure de justice. La Cour a souscrit à la position de l'ORCL selon laquelle la loi doit être interprétée de manière à faire avancer notre mandat de protection du consommateur. Par conséquent, la disposition relative à l'intégrité et à l'honnêteté stipule maintenant que l'ORCL doit démontrer des motifs raisonnables et honnêtes pour justifier ses préoccupations, et qu'il incombe au titulaire de licence de réfuter adéquatement cette affirmation.

Ce résultat a considérablement renforcé la capacité de l'ORCL et d'autres organismes de réglementation d'écarter les mauvais acteurs du marché sur la base de préoccupations liées à l'intégrité et à l'honnêteté, solidifiant ainsi notre rôle de protecteur. En raison des répercussions plus vastes de la décision, le résultat dans l'affaire Yarco a fait l'objet d'articles par le *Law Times* (une publication juridique spécialisée), par des cabinets d'avocats dans le domaine de la réglementation professionnelle, et dans le Recueil de jurisprudence de l'Ontario, le propre recueil de jurisprudence du Barreau de l'Ontario.

Consultations du ROCO

482 364

Recherches de profils du constructeur

43 680

Recherches dans le Répertoire optimisé des constructeurs de l'Ontario (Nombre total de recherches sur les titulaires de licence total et la garantie — Exercice 2023-2024)

Le Répertoire optimisé des constructeurs de l'Ontario (ROCO) est une ressource clé qui aide les consommateurs dans leur parcours de l'achat d'un logement neuf. Hébergé par l'ORCL, ce répertoire public est la source officielle de renseignements généraux sur près de 7 000 constructeurs et vendeurs en Ontario, en plus de fournir des renseignements liés à la garantie de Tarion. Plus important encore, il indique si un constructeur ou un vendeur est titulaire d'une licence – une première étape essentielle pour tout acheteur éventuel d'un logement neuf. Il fournit également des détails comme l'état de la licence du constructeur, le nombre d'années d'activité, le nombre de logements construits et des renseignements sur toute préoccupation liée à la conduite, notamment les accusations ou les condamnations contre le constructeur.

Le ROCO est continuellement amélioré pour soutenir la protection des consommateurs.



Un nouveau profil de « société apparentée » a été créé pour montrer aux consommateurs un résumé de l'état de la licence et de toute mesure réglementaire associée aux entreprises d'un groupe d'entreprises dirigées par les mêmes personnes.



Afin de faire connaître le ROCO, l'ORCL a lancé une vaste campagne de publicité numérique en 2023-2024, notamment des campagnes sur Google, sur Spotify, à la radio, dans les médias sociaux et dans d'autres publications, y compris sur le blogue de l'ORCL, The Home Front. La campagne numérique de l'ORCL avec Bell Media a permis de promouvoir le ROCO sur de nombreux sites Web comme CTV News, CP24, CTV et TSN. Ces efforts promotionnels continuent de stimuler le trafic Web vers le ROCO et ont fait augmenter le nombre moyen de recherches de renseignements sur les titulaires de licence et les garanties.

Mobilisation et sensibilisation du public

(90 000)+

**Participants aux événements
pour les intervenants
(Exercice 2023-2024)**

25

**Événements pour
les intervenants
(Exercice 2023-2024)**

655 185

**Consultations du site Web
(Exercice 2023-2024)**

43

**Campagnes de bulletins
électroniques
(Exercice 2023-2024)**

149 795

**Distributions de bulletins
électroniques
(Exercice 2023-2024)**

35 697

**Recherches mensuelles
moyennes dans le
Répertoire optimisé des
constructeurs
(Exercice 2023-2024)**

L'ORCL a lancé plusieurs initiatives de mobilisation pour soutenir les constructeurs et éduquer les consommateurs, leur permettant de prendre des décisions éclairées lors de l'achat d'un logement neuf. Ces efforts comprenaient des présentations et la participation à des salons professionnels publics et à des événements de l'industrie dans le secteur de la construction de logements neufs et dans le milieu de la réglementation en général. Par conséquent, l'ORCL a interagi avec près de 100 000 intervenants tout au long de l'année.

Pour renforcer notre engagement à l'égard de la protection des consommateurs, l'ORCL a élargi ses activités de sensibilisation et ses campagnes publiques sur diverses plateformes en ligne et numériques afin de cibler les nouveaux acheteurs de logements et les acheteurs potentiels. Selon le sondage sur la satisfaction des consommateurs de l'ORCL, la plupart des acheteurs préfèrent obtenir des renseignements de sources en ligne. De plus, l'ORCL a collaboré avec Service Ontario pour présenter une nouvelle vidéo promotionnelle à 20 endroits dans la province. Cette vidéo, diffusée gratuitement toutes les 30 minutes, a rejoint un public diversifié, y compris les nouveaux arrivants au Canada et en Ontario.

Pour lutter contre le problème de la construction illégale, l'ORCL a intensifié ses efforts de publicité numérique dans une gamme de publications destinées aux consommateurs et à l'industrie. Un bon nombre de ces campagnes insistaient sur l'importance d'utiliser le Répertoire optimisé des constructeurs de l'Ontario (ROCO) et exhortaient les acheteurs potentiels à vérifier l'état de la licence de leurs constructeurs. Cette initiative a généré en moyenne près de 30 000 recherches dans le ROCO par mois et un total de 400 000 recherches tout au long de l'année.

À l'avenir, l'ORCL continuera d'évaluer ses campagnes de sensibilisation et de relations avec les médias numériques afin de mieux faire connaître l'Office et ses ressources éducatives, et de renforcer ses relations avec les principaux groupes d'intervenants, y compris les consommateurs, les titulaires de licences et les autres organismes de réglementation.



Résultats du sondage sur la satisfaction

Résultats du sondage sur la satisfaction de l'ORCL

En 2023, l'Innovative Research Group a été mandaté par l'Office de la réglementation de la construction des logements (ORCL) pour mener son premier sondage sur la satisfaction de la clientèle afin de mesurer la sensibilisation et la satisfaction à l'égard des services que l'Office offre aux consommateurs et à ses titulaires de licence.

Méthodologie

Deux sondages en ligne ont été menés : l'un ciblait les acheteurs actuels et potentiels de logements neufs, et l'autre visait les titulaires de licence de l'ORCL en activité. Au total, 3 252 propriétaires, 285 propriétaires potentiels et 802 titulaires de licence de partout en Ontario ont participé aux sondages.

Les consommateurs qui ont pris possession d'un logement nouvellement construit en Ontario entre 2015 et 2022 ont été invités à participer. Au total, 279 487 invitations à participer au sondage ont été envoyées aux propriétaires de logements neufs en propriété franche et dans des condominiums de grande hauteur.

Les acheteurs potentiels de logements neufs ont été identifiés à partir d'un sondage mené auprès de la population générale par un fournisseur d'échantillons en ligne. Plus de 1 500 invitations au sondage ont été envoyées aux personnes qui cherchaient à acheter un logement neuf au cours des deux prochaines années, c'est-à-dire un logement préfabriqué ou un logement construit au cours des sept dernières années.

Les coordonnées des titulaires de licence ont été fournies directement par l'ORCL et plus de 6 900 titulaires de licence actifs ont été invités à répondre au sondage.

Principales constatations

Les résultats ont révélé qu'un consommateur sur cinq était au courant de l'existence de l'ORCL, et de nombreux acheteurs de logements neufs (60 %) ont exprimé leur confiance dans les règles existantes en matière de protection des propriétaires et leur satisfaction à l'égard du processus de construction

de leur logement neuf. Bien que le nombre de propriétaires ayant déclaré avoir été en contact avec l'ORCL soit faible (11 %), ceux qui ont eu recours à l'Office sont en grande partie satisfaits de l'expérience. La principale interaction consistait à chercher de l'information sur le site Web de l'ORCL : sept propriétaires sur dix ont trouvé le site Web utile. Environ 30 % des acheteurs actuels de logements étaient au courant des exigences de l'ORCL en matière de licence, tandis que 19 % connaissaient le Répertoire optimisé des constructeurs de l'Ontario. De nombreux consommateurs (51 %) ne connaissaient pas la distinction entre l'ORCL et Tarion, l'organisme qui administre le programme de garantie des logements neufs de la province.

Les propriétaires potentiels étaient optimistes quant à la protection des acheteurs de logements et à la capacité de trouver des renseignements impartiaux. Plus de quatre consommateurs sur cinq (83 %) étaient convaincus que des règles adéquates sont en place pour protéger les acheteurs de logements et 75 % disaient avoir bon espoir de pouvoir trouver des renseignements impartiaux sur les constructeurs de logements. Une proportion importante de consommateurs (70 %) ont trouvé l'information sur le site Web de l'ORCL utile et l'ont désignée comme principale source de contact. Comme pour les acheteurs actuels, la connaissance de l'ORCL et de son rôle est faible, 21 % des acheteurs potentiels étant capables de faire la distinction entre l'ORCL et Tarion.

Les titulaires de licence ont démontré une connaissance élevée de l'ORCL et de ses exigences en matière de licence (89 %), mais un titulaire sur trois n'était pas certain des rôles respectifs de l'ORCL et de Tarion. La majorité des titulaires de licence se sont dits satisfaits du service à la clientèle et des communications de l'ORCL ainsi que du processus d'octroi de licence. Parmi ceux qui ont déclaré avoir été en contact avec l'ORCL, 73 % se disaient satisfaits de l'expérience.

En ce qui concerne l'avenir, les consommateurs et les titulaires de licence ont exprimé le besoin de plus de ressources éducatives. Les consommateurs ont particulièrement exprimé souhaiter obtenir des ressources et des conseils pour un mode de vie écoénergétique. Les titulaires de licence ont indiqué qu'ils seraient intéressés par de la formation sur l'évolution des exigences du Code du bâtiment, les

questions relatives aux défauts de garantie et les nouvelles pratiques de construction, au moyen d'études de cas, de vidéos contenant des conseils pratiques et de guides de pratiques exemplaires.

En réponse, l'ORCL a intégré ces commentaires dans ses priorités stratégiques pour le [Plan d'affaires 2024-2025](#) et dans la vision de son [programme de recherche et d'éducation](#). L'ORCL a hâte d'élaborer ces ressources éducatives, ainsi que d'accroître de manière proactive la sensibilisation à l'organisme.

Recherche et éducation

En 2023-2024, l'ORCL était prêt à commencer à s'acquitter de son mandat de recherche et à améliorer le travail d'éducation en cours. Notre première directrice en chef de la recherche a mené de vastes consultations auprès des intervenants du secteur des logements neufs afin d'élaborer le programme de recherche et d'éducation proposé par l'ORCL. Avec l'approbation de son conseil d'administration, l'ORCL a lancé son programme en janvier 2024, réunissant plus de 35 représentants d'organisations d'intervenants clés pour se joindre au Conseil de recherche et de collaboration dans le secteur de la construction de l'Office.

Dans le cadre du programme, le Conseil de recherche et de collaboration dans le secteur de la construction a été créé et comprend deux volets distincts : Recherche technique et éducation, et Éducation des consommateurs. Les deux volets offrent une vaste gamme de ressources éducatives pour mieux servir les constructeurs titulaires de licence et les propriétaires de logements face à l'évolution rapide des tendances technologiques et de la construction.



Politiques de la Société

Les politiques organisationnelles servent à orienter la prise de décisions de l'organisme. Les politiques suivantes doivent être mises à la disposition du public, conformément à l'Accord administratif conclu entre l'ORCL et le ministre des Services au public et aux entreprises et de l'Approvisionnement :

- Politique sur les plaintes de l'ORCL
- Politique de dépenses
- Politique d'approvisionnement

L'ORCL n'a apporté aucun changement à ces politiques en 2023-2024.

Plaintes au sujet de l'ORCL

Les membres du public peuvent présenter une plainte au sujet de la façon dont l'ORCL offre ses services. En vertu de la politique relative aux plaintes à l'égard de l'ORCL (disponible sur le site Web de l'organisme), les membres du public peuvent présenter une plainte à l'agent des plaintes de l'ORCL. La politique exige que l'agent des plaintes effectue un examen juste et respectueux de chaque plainte et recommande des mesures en fonction des particularités de la plainte, au besoin. L'agent des plaintes présente des recommandations à la directrice générale ou, si la plainte concerne la directrice générale, à la présidente du Conseil d'administration de l'ORCL. La directrice générale ou la présidente du Conseil d'administration, le cas échéant, déterminera la façon de mettre en œuvre les recommandations de l'agent des plaintes.

En 2023-2024, l'ORCL a reçu une plainte en vertu de cette politique.

Frais de surveillance par unité

À compter du 1^{er} mai 2023, l'ORCL a pris en charge une nouvelle fonction consistant à percevoir directement les frais de surveillance par logement auprès des titulaires de licence, des frais qui étaient auparavant perçus par Tarion au moment de l'inscription. Les frais demeurent les mêmes depuis les débuts de l'ORCL le 1^{er} février 2021, c'est-à-dire 145 \$ par logement inscrit, plus la taxe de vente

harmonisée (TVH). La mise en œuvre d'un nouveau processus de perception des droits de Tarion à l'ORCL a été réalisée avec succès, avec un minimum de répercussions et un fardeau supplémentaire minimal pour la plupart des titulaires de licence.

Examen des modifications apportées aux lois, aux règlements et aux politiques

Mise à jour des règlements

L'ORCL a été créé en 2018 en vertu de la *Loi sur les personnes morales* à titre de société sans but lucratif sans capital-actions. Depuis, le gouvernement de l'Ontario a adopté une loi visant à moderniser le cadre régissant les sociétés sans but lucratif, la *Loi de 2010 sur les organisations sans but lucratif*, remplaçant la *Loi sur les personnes morales* en 2021.

Les organisations comme l'ORCL doivent mettre à jour leur documentation de gouvernance pour se conformer à la nouvelle loi d'ici octobre 2024. Par conséquent, le conseil d'administration a examiné et apporté certaines modifications d'ordre administratif au règlement existant afin de se conformer à la nouvelle loi.

Le nouveau règlement général de l'ORCL est entré en vigueur le 12 janvier 2024.

Changements législatifs

Aucun changement n'a été apporté à la *Loi de 2017 sur l'agrément en matière de construction de logements neufs* ni à ses règlements en 2023-2024.



Rapport financier

Discussion et analyse de gestion

L'Office de la réglementation de la construction des logements (ORCL) est une société privée sans but lucratif sans capital-actions qui a été désignée par le ministère des Services gouvernementaux et des Services aux consommateurs (maintenant le ministère des Services au public et aux entreprises et de l'Approvisionnement) à titre d'organisme de réglementation le 1^{er} février 2021.

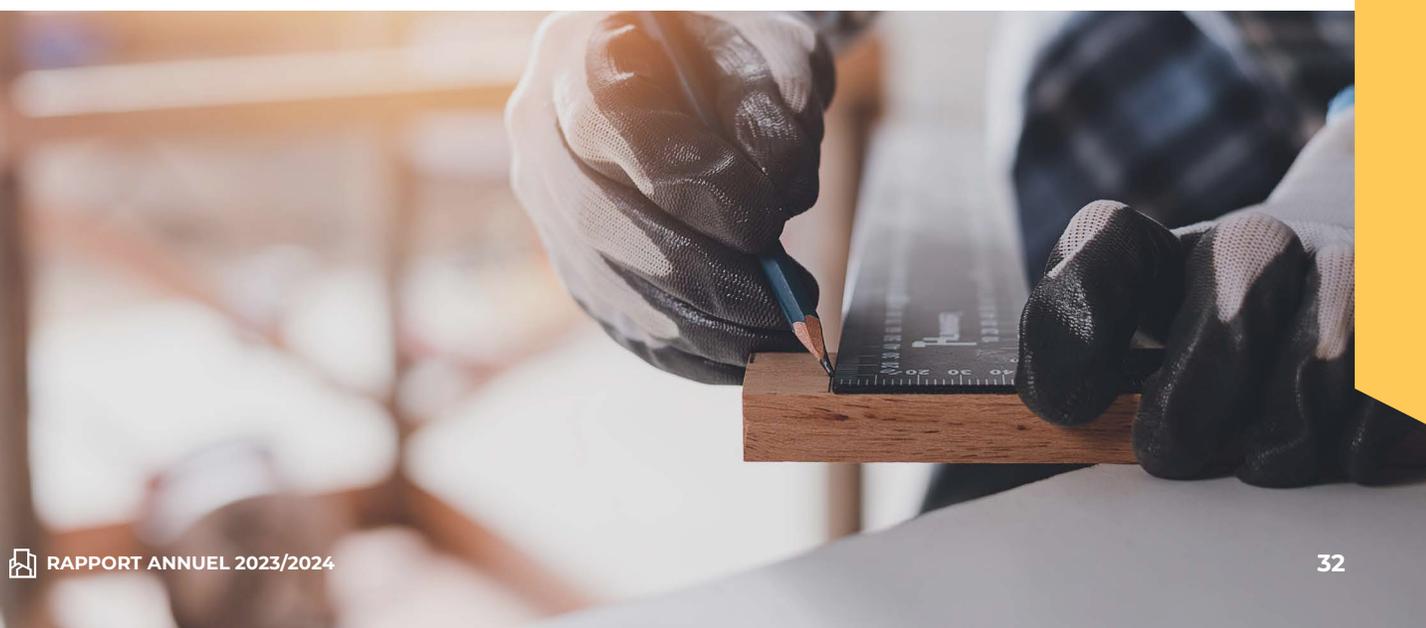
La discussion et l'analyse de gestion qui suivent fournissent des renseignements supplémentaires aux intervenants et aux autres lecteurs des états financiers de l'Office de réglementation de la construction domiciliaire (ORCD) pour l'exercice se terminant le 31 mars 2024. L'analyse devrait être lue de concert avec les états financiers vérifiés pour l'exercice terminé le 31 mars 2024, préparés conformément aux Normes comptables canadiennes pour les organismes sans but lucratif.

Revenus

Les revenus d'exploitation pour l'exercice terminé le 31 mars 2024 proviennent principalement des droits liés aux nouvelles licences et aux renouvellements, des frais de surveillance par unité et des frais associés aux reprises d'enquêtes. Les autres revenus comprennent les intérêts gagnés, qui sont comptabilisés au fur et à mesure.

Les renseignements sur les revenus pour les exercices 2023-2024 et 2022-2023 sont les suivants :

Catégorie	2024	2023
Frais de surveillance par unité	6 369 754	10 780 839
Nouveaux droits de licence et de renouvellement	4 522 300	4 808 775
Autres	526 558	483 634
Amortissement des apports de capital reportés	373 328	373 328
Reprise de l'enquête	598 160	323 477
Financement d'exploitation de la Tarion Warranty Corporation	500 000	-



Dépenses

Les dépenses d'exploitation totales s'élevaient à 13 365 374 \$ pour l'exercice 2023-2024, comparativement à 11 282 982\$ pour l'exercice 2022-2023.

Catégorie	2024	2023
Ressources humaines	8 923 776	6 932 346
Technologies de l'information	1 115 445	1 051 347
Services financiers	924 974	784 100
Amortissement des immobilisations	734 851	591 981
Services juridiques	232 429	500 866
Services de consultation	225 844	487 849
Locaux à bureaux	452 770	441 424
Général et administratif	474 721	313 366
Dépenses du Conseil	140 564	179 703
Frais de surveillance réglementaire	140 000	-

Actif net

Pour 2023-2024, l'excédent des revenus sur les dépenses s'est établi à (475 274) \$, ce qui s'est traduit par un solde d'actif de clôture de 13 470 220 \$.

En tant qu'autorité administrative déléguée, l'ORCL a comme objectif principal de gérer l'actif net d'une manière qui permet à l'organisation de continuer à respecter les exigences de l'Accord administratif convenu avec le gouvernement de l'Ontario.



Rapport des vérificateurs indépendants



l'Office de la réglementation de la construction des logements

hcraontario.ca/fr/
info@hcraontario.ca

**40, avenue Sheppard Ouest, 4^e étage, bureau 400
Toronto (Ontario) M2N 6K9**

Tél. : [416-487-4272](tel:416-487-4272) | Télécopieur : 416-352-7724