



l'Office de la  
réglementation  
de la construction  
des logements

# Rapport annuel

# 2024 2025

# Table des matières

|                                                             |           |
|-------------------------------------------------------------|-----------|
| <b>INTRODUCTION</b>                                         | <b>1</b>  |
| <b>L'ANNÉE EN CHIFFRES</b>                                  | <b>2</b>  |
| <b>À PROPOS DE L'ORCL</b>                                   | <b>3</b>  |
| <b>NOS SERVICES</b>                                         | <b>4</b>  |
| <b>MESSAGE DU PRÉSIDENT DU CONSEIL<br/>D'ADMINISTRATION</b> | <b>6</b>  |
| <b>MESSAGE DE LA<br/>DIRECTRICE GÉNÉRALE ET REGISTRAIRE</b> | <b>7</b>  |
| <b>GOVERNANCE D'ENTREPRISE</b>                              | <b>10</b> |
| <b>STRUCTURE ORGANISATIONNELLE</b>                          | <b>16</b> |
| <b>RAPPORT SUR LE RENDEMENT, 2024-2025</b>                  | <b>17</b> |
| <b>RAPPORT FINANCIER</b>                                    | <b>32</b> |
| <b>RAPPORT DE L'AUDITEUR INDÉPENDANT</b>                    | <b>34</b> |



## INTRODUCTION

### **Un gage de confiance et de protection dans le secteur de la construction de logements en Ontario**

L'Office de la réglementation de la construction des logements (ORCL) est responsable de l'octroi de permis aux personnes et aux entreprises qui construisent et vendent des logements neufs en Ontario. L'ORCL veille à ce que les constructeurs et les vendeurs respectent des normes professionnelles en matière de compétences et de conduite. Ce faisant, l'Office permet aux acheteurs de logements neufs de se sentir en confiance quand ils effectuent l'un des plus importants achats de leur vie : un nouveau chez-soi.

Afin d'aider les consommateurs à prendre des décisions éclairées et de les orienter dans le processus d'achat, l'ORCL fournit des outils et des ressources informatives et pédagogiques, comme le [Répertoire optimisé des constructeurs de l'Ontario \(ROCO\)](#), qui est la source d'information faisant autorité pour obtenir des renseignements généraux sur plus de 7 000 constructeurs et vendeurs de logements neufs en Ontario.

En parallèle à la mise en application de normes rigoureuses, l'ORCL gère un processus de plaintes juste et transparent qui donne l'occasion aux consommateurs d'exprimer leurs préoccupations. Ce processus procure une protection supplémentaire et éclaire les améliorations qui seront apportées à l'avenir dans le secteur de la construction de logements.

L'ORCL est une société sans but lucratif désignée par le gouvernement de l'Ontario 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 surveiller le maintien d'un secteur de la construction de logements neufs bien géré et prospère.

L'ORCL a établi ses priorités stratégiques, ses objectifs et ses mesures du rendement dans ses [Plan d'affaires](#) et [Plan stratégique](#) annuels. Le présent Rapport annuel fait état des activités de l'ORCL du 1<sup>er</sup> avril 2024 au 31 mars 2025.

# L'année en chiffres

Du 1<sup>er</sup> avril 2024 au 31 mars 2025



**7 338**

demandes de permis reçues

**690**

nouvelles demandes de permis  
reçues

**6 648**

demandes de renouvellement  
reçues



**7 232**

titulaires de permis en date du  
31 mars 2025



**8 735**

appels téléphoniques entrants



**422 724**

recherches dans le ROCO (nombre  
total de recherches sur les titulaires  
de permis et les garanties)



**655 448**

consultations du site Web



**1 117**

plaintes reçues

**803**

plaintes contre des  
titulaires de permis

**314**

plaintes contre des  
constructeurs et des  
vendeurs illégaux



## 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 permis, 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 ROCO, qui est la source d'information faisant autorité pour obtenir des renseignements sur plus de 7 000 constructeurs et vendeurs de logements agréés en 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 soutient 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 permis

- Établissement de normes professionnelles et surveillance de la conduite professionnelle.
- Traitement des demandes d'octroi et de renouvellement de permis pour construire et vendre des logements neufs.
- Gestion du Portail des constructeurs, une ressource en ligne pour les demandes de nouveau permis et les renouvellements.

## Plaintes et conduite professionnelle

- Traitement des demandes de renseignements, des préoccupations et des plaintes concernant la conduite des titulaires de permis.
- Gestion d'un processus équitable, rigoureux et fondé sur des données probantes.
  - Tenue d'inspections, renvoi de questions au processus disciplinaire et prise de mesures correctives ou disciplinaires.

## Conformité et application de la loi

- Emploi des outils juridiques et réglementaires appropriés pour enquêter, favoriser la conformité et, au besoin, mettre en œuvre des mesures d'application de la loi.
- Prise de mesures, notamment des poursuites, pour endiguer 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, tenue de recherches et création de ressources pour aider les entrepreneurs à s'adapter aux nouvelles tendances et aux pratiques exemplaires en matière de construction résidentielle. Le résultat est un ensemble de documents dont le nombre ne cesse de croître, et qui peuvent être consultés à partir du [Carrefour des ressources de l'ORCL sur la recherche technique et l'éducation](#).

## Éducation des consommateurs

- En collaboration avec les consommateurs et les organismes de consommateurs, élaboration, diffusion et promotion des ressources pédagogiques en faveur de la protection, de l'éducation et de la sensibilisation des consommateurs concernant l'achat d'un bien et l'accession à la propriété.
- Gestion du ROCO, une base de données consultable qui contient des renseignements sur chacun des titulaires de permis en Ontario et sur les nouveaux logements inscrits auprès du programme de garantie de Tarion.

## Services accessibles

L'ORCL s'engage à veiller à ce que tous les services soient accessibles d'une manière qui respecte les personnes ayant des capacités différentes, en déterminant et en éliminant les obstacles dans la mesure du possible. Le site Web de l'ORCL offre des fonctions d'accessibilité, et tous les services peuvent être obtenus par téléphone et en ligne. À l'heure actuelle, l'ORCL offre ses services en tant qu'organisme entièrement virtuel. Au cours de la période 2024-2025, en plus des services déjà fournis, l'ORCL a reçu trois demandes de services accessibles, notamment des demandes d'octroi de permis en format papier.



**demandes au sujet des  
demandes de permis en  
format papier**

## Services en français

L'ORCL s'engage à fournir des services en français au public et à l'industrie, conformément à l'article 28 de la *Loi sur l'agrément en matière de construction de logements neufs*. Les appels au centre d'appels de l'ORCL, 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 permis peuvent être envoyées et traitées en français. En 2024-2025, le site Web de l'ORCL offrait du contenu bilingue, notamment :

- les directives et avis;
- les rapports annuels;
- le Code de professionnalisme pour le personnel de conformité et d'application de la loi;
- la Politique de dépenses;
- la Politique d'approvisionnement;
- les Plans d'affaires;
- le Plan stratégique 2022-2025;
- les instructions et formulaires de demande pour les nouveaux permis et les renouvellements;
- les formulaires de plainte.

En 2024-2025, l'ORCL a fourni des services en français pour ce qui suit :



**50** appels téléphoniques



**7** demandes par courriel



**7** demandes de permis



**0** plainte reçue en français



## Message du président du Conseil d'administration



« À l'ORCL, nous sommes fiers de prendre en charge la surveillance de la construction de logements et des pratiques commerciales afin de protéger les acheteurs de biens et d'appuyer les bons entrepreneurs, pour ainsi contribuer à une expérience d'achat positive et à l'acquisition d'un domicile qui saura emplir de joie. »

La population de l'Ontario peut se vanter de bénéficier d'une industrie de la construction résidentielle dynamique qui regroupe des promoteurs qui façonnent les collectivités de l'avenir. Elle peut également compter sur des milliers d'entrepreneurs titulaires de permis qui construisent une variété de logements unifamiliaux, de logements multifamiliaux, de maisons en rangée et de condominiums.

En employant des milliers de charpentiers, de plombiers, de poseurs de briques et d'électriciens qui construisent les logements, ainsi que d'autres entrepreneurs qui produisent des matériaux de construction, comme du béton et de l'acier, les constructeurs de logements sont des atouts inestimables de notre économie.

L'une des facettes du rêve canadien est un logement sécuritaire et solide, établi dans une collectivité sûre, qui demeure parfaitement tempéré tant par canicule estivale que par froid rigoureux hivernal. C'est pourquoi l'achat d'un nouveau logement est un moment de bonheur pour les familles, surtout s'il s'agit d'une première propriété. Qui plus est, pour la plupart des gens, il s'agit du plus gros achat de leur vie. Cependant, il y a des constructeurs sans scrupules qui peuvent transformer ce rêve en cauchemar.

À l'Office de réglementation de la construction des logements (ORCL), nous sommes fiers de prendre en charge la surveillance de la construction de logements et des pratiques commerciales afin de protéger les acheteurs de biens et d'appuyer les bons entrepreneurs, pour ainsi contribuer à une expérience d'achat positive et à l'acquisition d'un domicile qui saura emplir de joie. Nous traitons les cas des constructeurs soupçonnés d'inconduite ou de violation des règles, ainsi que tout

comportement contraire à l'éthique qui pourrait induire les acheteurs en erreur ou les traiter injustement. Nous ne tolérons aucune violation des règles.

Je siège au Conseil d'administration de l'ORCL depuis 2021, et à titre de président, je peux affirmer que la grande majorité des constructeurs et vendeurs de logements en Ontario mènent leurs activités avec équité et intégrité. Notre objectif est de protéger les acheteurs en réglementant les intervenants qui dérogent à ces principes. Dans cette optique, je suis heureux d'annoncer qu'au cours de la dernière année, et comme énoncé dans le présent rapport, notre équipe s'est merveilleusement bien acquittée des objectifs mentionnés.

Avant de signer un quelconque contrat d'achat de propriété, les acheteurs sont vivement encouragés à communiquer avec nous et à consulter le [ROCO](#) au moyen de notre site Web afin de s'assurer que nous avons délivré un permis à leur entrepreneur pour la construction et la vente de logements neufs. Notre site Web propose une variété de ressources pour appuyer les acheteurs dans leur parcours d'achat d'un nouveau bien. De plus, on y retrouve un processus de dépôt de plaintes pour traiter toute préoccupation concernant la conduite ou les compétences des constructeurs. Enfin, notre plan d'affaires comporte un volet d'amélioration continue de l'ensemble de nos activités. À cet égard, l'an prochain, vous pourrez voir encore plus d'innovations dans la façon dont nous protégeons les acheteurs de logements neufs.

**Terence Young**  
Président du Conseil d'administration

## Message de la directrice générale et registraire



« Le nouveau Plan stratégique, approuvé par le Conseil d'administration de l'ORCL en 2024-2025, **met l'accent sur la reprise économique** et sur le maintien de **l'amélioration de la prestation des services**, en parallèle à des méthodes novatrices et perfectionnées de faire notre travail dans le but de protéger les acheteurs de logements neufs en Ontario et de soutenir les bons constructeurs. »

C'est dans la foulée de la clôture de la dernière année du premier Plan stratégique de l'ORCL et de cette période d'incertitude économique que je rédige ce rapport. Ce qui demeure certain, c'est qu'il est toujours important de maintenir des normes professionnelles et de veiller à ce que les acheteurs de logements neufs disposent des renseignements et du soutien dont ils ont besoin pour acheter en toute confiance auprès d'un constructeur titulaire de permis délivré par l'ORCL.

Le nouveau Plan stratégique, approuvé par le Conseil d'administration de l'ORCL en 2024-2025, met l'accent sur la reprise économique et sur le maintien de l'amélioration de la prestation des services, en parallèle à des méthodes novatrices et perfectionnées de faire notre travail dans le but de protéger les acheteurs de logements neufs en Ontario et de soutenir les bons constructeurs.

Au cours de l'année qui vient de s'écouler, l'ORCL a atteint la maturité nécessaire pour devenir une entité stable sur le plan opérationnel, composée de personnes et de processus lui permettant de s'acquitter de son mandat. Entre autres, l'Office englobe des membres du Conseil d'administration dévoués et diligents, des conseils consultatifs judicieux axés sur les consommateurs et l'industrie, ainsi qu'une équipe au personnel motivé et talentueux.

En s'appuyant sur le travail effectué pendant notre période de démarrage, notre équipe a continué en 2024-2025 à peaufiner le modèle de réglementation de l'Office. Les efforts ainsi investis comprenaient l'élaboration et la mise en œuvre d'un processus d'assurance de la qualité, un important mécanisme de

responsabilisation qui permet à l'ORCL de surveiller la prise de décisions et les processus, de fournir de la rétroaction et de la formation, et d'apporter des ajustements au besoin.

Nous avons également mis l'accent sur la sensibilisation afin que les consommateurs comprennent leurs droits et qu'ils soient au courant des ressources à leur disposition, comme le ROCO. Nous avons accru notre présence numérique, entre autres sur les médias sociaux, et de grandes publications destinées aux consommateurs ont fait mention de l'ORCL. Nous avons lancé le blogue The Home Front à l'intention des acheteurs de biens et nous avons parlé à des milliers de consommateurs dans le cadre de divers événements. Nous avons également renforcé nos relations avec les intervenants, dont les responsables des bâtiments et les professionnels de l'immobilier, qui sont une source vitale d'information pour les consommateurs.

D'autre part, nous avons bouclé la première année complète de mise en œuvre de notre nouveau programme de recherche et d'éducation, qui répondait aux besoins pédagogiques des propriétaires de logements et des titulaires de permis. Je tiens à remercier chaque membre du Conseil de recherche et de collaboration dans le secteur de la construction et de ses groupes de travail pour leur collaboration constante avec notre équipe de recherche, afin de cerner les besoins des consommateurs et des titulaires de permis, de mettre au point des projets pilotes et de contribuer au Carrefour des ressources numérique. L'ORCL joue un rôle essentiel en facilitant l'échange de renseignements sur les

pratiques de construction parmi les entrepreneurs, les responsables des bâtiments et d'autres experts techniques prenant part au processus de construction de logements, afin de favoriser les bonnes pratiques de construction dans toute la province.

Je suis également heureuse de vous faire part de quelques réussites opérationnelles : nous avons répondu efficacement à des demandes de renseignements, nous avons traité plus rapidement que prévu les demandes de permis et nous avons effectué l'inspection de constructeurs qui ont fait l'objet de plaintes. D'autre part, nous avons enquêté sur des cas lourds de conséquences de constructions et de ventes illégales soupçonnées et avons fait appel à nos outils réglementaires plus souvent et plus tôt dans le processus. Le tout a mené à des interventions de l'ORCL qui ont aidé de nombreux consommateurs.

Tout au long de la période 2024-2025, nous avons continué à prendre des mesures drastiques contre les constructeurs lorsque nos enquêtes ont révélé une conduite inappropriée. Entre autres, nous avons révoqué des permis et avons refusé d'en octroyer, et avons même déposé des accusations contre des constructeurs qui ont enfreint la loi. À titre d'exemple, à la suite de la plus vaste enquête menée par l'ORCL à ce jour, 124 accusations ont été portées contre un entrepreneur pour construction illégale. Nous avons par ailleurs renvoyé plusieurs cas au Comité de discipline, notamment des questions concernant des hausses de prix contraires à l'éthique.

Voici quelques autres tendances dignes de mention :

- **Gestion des mises sous séquestre.** Au cours de cette année marquée par l'instabilité du marché, où les coûts de construction ont augmenté et où le nombre de cas d'insolvabilité est plus élevé que d'habitude, nous avons fait preuve de vigilance pour veiller à ce que les constructeurs et les vendeurs soient en mesure de respecter leurs ententes. Plus particulièrement, l'ORCL a adapté ses activités pour protéger les consommateurs en

travaillant directement avec les séquestres afin de maintenir autant que possible les conventions d'achat. L'Office a ainsi aidé des acheteurs à prendre possession de leur logement et a contribué à l'achèvement de huit bâtiments impliquant des constructeurs insolvable. L'équipe a également amélioré le ROCO pour indiquer quels titulaires de permis sont visés par des procédures d'insolvabilité.

- **Alourdissement des pénalités.** L'une des principales initiatives de l'ORCL en 2024-2025 consistait à utiliser des pénalités administratives, un outil d'application de la loi relativement nouveau. Dans cette optique, 10 pénalités de ce genre ont été remises au cours de l'année, ce qui représente près de 17,6 millions de dollars en matière d'activités illégales et 1,1 million de dollars affectés aux consommateurs touchés par des augmentations de prix illégales.
- **Traitement d'un plus grand nombre de plaintes.** L'ORCL a reçu un nombre record de plaintes contre des titulaires de permis pour des questions de conduite ou des allégations de construction ou de vente illégale. En effet, plus de 1 100 plaintes ont été reçues en ce sens, soit une augmentation de 32 % par rapport à l'année précédente. Cette importante augmentation est attribuable à une meilleure sensibilisation des consommateurs, ainsi qu'au fait que l'ORCL a amorcé davantage d'inspections et d'enquêtes sans le dépôt d'une plainte externe. Les améliorations apportées à la base de données de l'ORCL et l'intégration au cadre de gestion des risques réglementaires de l'Office ont permis à l'équipe d'avoir une meilleure idée de la charge de travail liée aux plaintes en ce qui concerne le délai d'exécution et le risque. Ces données seront utilisées à l'avenir pour définir les ressources prioritaires permettant de continuer d'améliorer les résultats.

Les investissements stratégiques dans les technologies, notamment dans l'utilisation prudente



de l'intelligence artificielle (IA), seront une priorité constante s'inscrivant dans le perfectionnement des activités de l'Office. Cette année, l'ORCL a entrepris son parcours d'adoption de l'IA en élaborant une politique d'utilisation de l'IA, en offrant de la formation aux membres de son personnel et en choisissant des plateformes d'IA. L'objectif ultime de cette initiative est d'améliorer et d'harmoniser le travail réalisé par notre équipe, tout en assurant la transparence et la tenue d'évaluations appropriées. Étant donné que l'équipe de l'ORCL a été confrontée à la nécessité d'en faire plus avec moins, une stratégie rigoureuse en matière de technologies sera la clé permettant d'ouvrir les portes de l'avenir.

L'équipe de l'ORCL poursuit ses discussions avec les intervenants sur la façon de rehausser l'efficacité de la conformité et de l'application de la loi, d'améliorer la protection des consommateurs et de maintenir la viabilité globale du système de réglementation. L'Office cherche aussi à mettre fin aux constructions illégales en renforçant l'application de la loi visant les mauvais acteurs et en éliminant les failles qui rendent possibles les activités illégales.

Orienté par son nouveau Plan stratégique quinquennal, l'ORCL demeure axé sur le maintien de normes rigoureuses et sur la mise sur pied d'une industrie de la construction résidentielle à laquelle la population ontarienne peut faire confiance.

**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 ontarien des Services au public et aux entreprises et de l'Approvisionnement. Le Conseil d'administration de l'ORCL est responsable du leadership stratégique et de la surveillance des activités de l'ORCL. À ces égards, il est tenu de rendre compte auprès du ministre du rendement de l'ORCL, par l'entremise du président du Conseil d'administration.

Le Conseil d'administration est composé de six personnes élues par les membres du Conseil d'administration et de trois membres nommés par le ministre des Services au public et aux entreprises et de l'Approvisionnement. Au plus, trois des neuf administrateurs élus ou nommés peuvent être des titulaires de permis de l'ORCL. 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.

## 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 fondamentales pour le Conseil comprennent :

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



## Profils des administrateurs du Conseil



**TERENCE YOUNG**

*Président (membre nommé)*

Terence Young est président de Gravitas Strategies, une entreprise de communications stratégiques. Il compte 30 ans d'expérience dans le secteur privé, notamment à titre de gestionnaire du service à la clientèle et des affaires publiques chez Bell Canada, et a été membre du Conseil d'administration et arbitre de la Commission des alcools et des jeux. M. Young 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 la *Loi visant à protéger les Canadiens contre les drogues dangereuses (Loi de Vanessa)*, en plus d'encourager le Parlement à l'adopter. Par ailleurs, il possède le titre IAS.A et donne des conférences à l'Université de Toronto.



**SALVATORE « SAM »  
BIASUCCI**

*Vice-président (membre élu)*

Sam Biasucci est président et propriétaire de SalDan Developments Limited. Avec plus de 45 ans d'expérience dans la construction résidentielle, l'aménagement de terrains et la construction civile, l'entreprise de M. Biasucci a construit des maisons à Sault Ste. Marie, à Sudbury et dans la région du Grand Toronto. Il 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, en plus d'avoir été membre de la Missanabie Cree First Nations Business Development Corporation. Tout au long de sa carrière, M. Biasucci 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. Il y a peu de temps, il a reçu pour la deuxième fois le prix de la meilleure construction résidentielle CBI en Amérique du Nord. Tout récemment, M. Biasucci a reçu la Médaille du couronnement du Roi Charles III pour services communautaires exceptionnels et leadership, ainsi que la médaille du mérite de la Légion royale canadienne.





**RINKU DESWAL**  
(membre nommée)

Rinku Deswal est une avocate plaidante comptant plus de 20 ans d'expérience, et elle est propriétaire de RD Law Professional Corporation. Elle occupe également le poste de vice-présidente des affaires juridiques chez CanSky Aviation Inc., une entreprise de consultation en aviation qui appuie les transporteurs aériens canadiens et étrangers, ainsi que les entreprises offrant des services d'escale. M<sup>me</sup> Deswal a par ailleurs été présidente du Conseil d'administration dans le cadre du programme Échec au crime dans la 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. M<sup>me</sup> Deswal a été invitée à prendre la parole lors de divers événements locaux et internationaux portant sur les enjeux liés aux femmes, notamment sur les plans du leadership, de la gouvernance, ainsi que de la diversité et de l'inclusion. Elle est membre du Chief's Resource Council du service de police régional de Peel, en plus d'être conférencière invitée récurrente à la Faculté de droit de l'Université du Nouveau-Brunswick. Elle est titulaire d'un diplôme spécialisé de l'Université de Toronto, d'une maîtrise de l'Adler School of Professional Psychology de Chicago, en Illinois, et d'un baccalauréat en droit de l'Université du Nouveau-Brunswick.



**HUGH HERON**  
(membre élu)

Hugh Heron est président de Heathwood Homes et de Heron Homes. M. Heron compte plus de 70 ans d'expérience en construction et ses unités de construction ont permis de bâtir plus de 20 000 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, M. Heron a reçu la Médaille commémorative du 125<sup>e</sup> anniversaire du Canada pour ses contributions à sa collectivité. En 2018, il s'est vu décerner un prix d'excellence pour l'ensemble de ses réalisations par la Building Industry and Land Development Association. M. Heron est également président du Mikey Network, un organisme de bienfaisance qui est responsable de l'installation de défibrillateurs partout au Canada.



**MARY KARDOS BURTON**  
Présidente – Comité de la  
gouvernance, des personnes et  
de la culture  
(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, en plus d'avoir occupé des postes de direction au ministère des Services sociaux et communautaires. Elle 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. M<sup>me</sup> Kardos Burton est diplômée du Rotman-ICD NFP Governance Essentials Program.



**PATRICIA PERKINS**  
(membre nommée)

Patricia Perkins compte plus de 30 ans d'expérience en politique et en gouvernance. Elle a été conseillère régionale de Durham pendant 18 ans, parmi lesquels elle a été mairesse de Whitby pendant huit ans. Elle a participé activement aux services sociaux et de santé publique en tant que membre, vice-présidente, puis présidente du comité de la santé et des services sociaux, traitant d'enjeux complexes comme le SRAS, ainsi que le transfert des responsabilités en matière de logement social et de services paramédicaux. M<sup>me</sup> Perkins a été membre du comité de planification stratégique de la région de Durham et a élaboré et mis en œuvre le premier plan stratégique communautaire de la région. Après sa carrière municipale, elle a été élue députée fédérale de la circonscription de Whitby-Oshawa. En amont de son élection, elle avait acquis une vaste expérience municipale au sein du service des finances de la Ville de Scarborough (à l'époque). Elle a été membre du conseil d'administration de la Whitby Hydro Corporation, de la Durham Region Non-Profit Housing Corporation, de l'Office de protection de la nature du lac Ontario central (présidente), de la Durham Children's Aid Society et du Charles H. Best Diabetes Centre for Children and Youth (présidente). M<sup>me</sup> Perkins a été titulaire de la bourse Paul Harris Fellow du Rotary Club de Whitby et a été fièrement décorée de la Médaille du jubilé de diamant de la reine.



**MARG RAPPOLT**  
Présidente – Comité des  
finances, de la vérification et  
des risques  
(membre élue)

Marg Rappolt est la présidente sortante de l'ORCL. Chef stratégique de la politique publique et de la transformation des services sociaux, M<sup>me</sup> Rappolt a travaillé pendant 36 ans dans deux administrations provinciales (Ontario et Saskatchewan) et a pris sa retraite en 2014. Elle 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 et les Affaires autochtones. M<sup>me</sup> Rappolt a également déjà présidé le Conseil d'administration du Holland Bloorview Kids Rehabilitation Hospital. Actuellement, elle siège au Conseil d'administration de la Woodgreen Foundation et est vice-présidente du Conseil d'administration du Toronto Mendelssohn Choir.





**BOHODAR RUBASHEWSKY**  
(membre élu)

Bohodar Rubashevsky est un chef de file respecté du secteur public qui possède une vaste expérience en matière de prestation de programmes, de leadership de personnel, de conformité réglementaire, de services d'entreprise et de transformation des activités. Après avoir pris sa retraite de la fonction publique de l'Ontario en 2018, M. Rubashevsky a occupé pendant cinq ans le poste de vice-président, Personnel, innovation organisationnelle et services à l'Hôpital de réadaptation pour enfants Holland Bloorview. Sur 30 ans de carrière au sein de la fonction publique provinciale et fédérale, 15 ont été passés à titre de cadre supérieur dans six ministères ainsi qu'à la Société des loteries et des jeux de l'Ontario. M. Rubashevsky a par ailleurs été membre de trois conseils d'administration du secteur public, en plus de détenir un diplôme du programme de formation des administrateurs ICD de la Rotman School of Management ainsi que du programme avancé de finances et de comptabilité pour cadres supérieurs de CPA Canada.



**KIM WESTFALL-CONNOR**  
(membre élue)

Kim Westfall-Connor est une professionnelle chevronnée qui possède plus de dix ans d'expérience en gouvernance et en leadership dans le domaine de la réglementation professionnelle. Son expérience de la gouvernance est complétée par du travail d'arbitrage. M<sup>me</sup> Westfall-Connor a siégé au Tribunal des droits de la personne de l'Ontario et à divers autres tribunaux disciplinaires professionnels dans la province. Elle est titulaire d'une maîtrise en droit de la santé de l'Osgoode Hall Law School, avec un important article axé sur l'amélioration de la réglementation professionnelle en Ontario. Cette formation, combinée à une expérience pratique, a permis à M<sup>me</sup> Westfall-Connor d'acquérir une compréhension approfondie de la gouvernance, de la gestion des risques et de la surveillance stratégique.

## Comités permanents du Conseil d'administration

### Comité de la gouvernance, des personnes et de la culture

**Mary Kardos Burton (présidente), Rinku Deswal, Hugh Heron, Pat Perkins, Terence Young (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. Le Comité assure également la surveillance des fonctions de ressources humaines de l'ORCL et participe au recrutement de nouveaux membres du Conseil d'administration, au besoin.

### Comité des finances, de la vérification et des risques

**Marg Rappolt (présidente), Sam Biasucci, Bohodar Rubashevsky, Kim Westfall-Connor, Terence Young (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. Les tâches comprennent notamment la revue des plans financiers, des stratégies de recettes, des budgets et des rapports sur les risques.

## 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 possessions 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 2024-2025, le Conseil consultatif des consommateurs et le Conseil consultatif de l'industrie se sont réunis cinq fois pour formuler des recommandations et en discuter, entre autres pour :

- élaborer des stratégies visant à améliorer la protection des consommateurs, comme l'élaboration de contenu pédagogique, la participation aux événements et la collaboration avec les principaux intervenants;
- améliorer les ressources essentielles, comme le site Web de l'ORCL et le ROCO;
- promouvoir la conduite éthique et l'éducation des constructeurs au moyen de commentaires sur les avis et d'autres ressources;
- communiquer l'incidence des tendances du marché, notamment les modifications des politiques et les droits de douane des États-Unis, sur le secteur de la construction des logements neufs;
- maintenir les initiatives actuelles dans le cadre du programme de recherche et d'éducation pour soutenir à la fois les consommateurs et les titulaires de permis, notamment la rétroaction visant le bulletin d'information Home Building & Beyond.



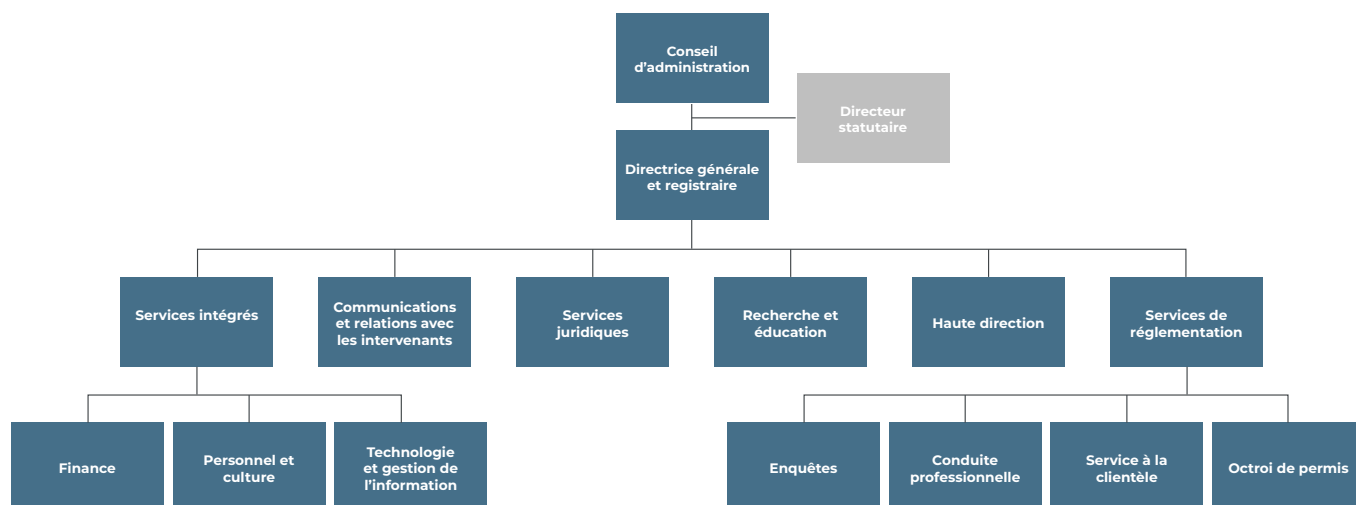
# STRUCTURE ORGANISATIONNELLE

La structure de l'ORCL est établie en fonction d'un modèle de travail en mode hybride : les employés travaillent principalement à distance, mais peuvent se réunir en personne pour répondre à certains besoins de collaboration, d'innovation et d'unité d'équipe.

L'Office est dirigé par la directrice générale et registraire. Cette dernière relève du Conseil d'administration et est responsable de la gestion globale des activités de l'ORCL. La directrice générale supervise une équipe de la haute direction qui oriente les secteurs stratégiques et fonctionnels de l'Office.

Les activités sont réparties en fonctions de base représentatives des responsabilités réglementaires de l'ORCL en matière d'octroi de permis, de plaintes et de conduite professionnelle, de conformité et d'application de la loi, de recherche et d'éducation, ainsi qu'en services qui appuient directement ces fonctions.

L'équipe de l'ORCL est composée d'une main-d'œuvre multidisciplinaire au rendement élevé qui possède l'expertise technique et les capacités professionnelles nécessaires pour répondre aux exigences d'un organisme de réglementation moderne. La collaboration, l'innovation et l'amélioration continue permettent à l'Office de se tailler une place de choix afin qu'il puisse réagir aux changements de l'industrie et s'acquitter de son mandat d'intérêt public en vertu de la *Loi sur l'agrément en matière de construction de logements neufs*.



# Rapport sur le rendement, 2024-2025

L'ORCL établit des mesures du rendement pour atteindre ses priorités et ses objectifs stratégiques. Chaque année, le rapport annuel résume les résultats en matière de rendement de l'année précédente. La période 2024-2025 était la quatrième année complète d'exploitation de l'ORCL. Par conséquent, ces données, avec les résultats précédents, établissent une base de référence pour une analyse plus approfondie et permettent d'établir des comparaisons d'une année à l'autre et des suivis des progrès réalisés.

| Mesures du rendement                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | Objectif de rendement                                                                                                        | Résultats de 2023-2024                                                                                                         | Résultats de 2024-2025                                                                                                         |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p><b>Temps d'attente moyen pour répondre aux appels entrants</b></p> <p>L'équipe du service à la clientèle de l'ORCL reçoit chaque semaine des centaines d'appels téléphoniques de consommateurs, de titulaires de permis et du grand public. Elle met tout en œuvre pour que chaque personne reçoive une réponse sur-le-champ plutôt qu'un message vocal.</p>                                                                                                                                                                                                       | 2 minutes                                                                                                                    | 51 secondes                                                                                                                    | 44 secondes                                                                                                                    |
| <p><b>Délai moyen de traitement des demandes de permis*</b></p> <p>L'équipe de l'octroi des permis 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> <p><i>* Veuillez noter ce qui suit : Les données déclarées pour la période 2023-2024 ont été légèrement mises à jour afin de corriger un écart dans les rapports.</i></p> | <p>Délai moyen de traitement d'une nouvelle demande de permis</p> <p>–</p> <p>8 semaines pour une demande dûment remplie</p> | <p>Délai moyen de traitement d'une nouvelle demande de permis</p> <p>–</p> <p>4,9 semaines pour une demande dûment remplie</p> | <p>Délai moyen de traitement d'une nouvelle demande de permis</p> <p>–</p> <p>5,3 semaines pour une demande dûment remplie</p> |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | <p>Délai moyen de traitement d'une demande de renouvellement</p> <p>–</p> <p>4 semaines pour une demande dûment remplie</p>  | <p>Délai moyen de traitement d'une demande de renouvellement</p> <p>–</p> <p>2,8 semaines pour une demande dûment remplie</p>  | <p>Délai moyen de traitement d'une demande de renouvellement</p> <p>–</p> <p>1,7 semaine pour une demande dûment remplie</p>   |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                                                                                                                              |                                                                                                                                |                                                                                                                                |

| Mesures du rendement                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | Objectif de rendement                                                                                                                                  | Résultats de 2023-2024                                                                                                                                                                                                               | Résultats de 2024-2025                                                                                                                                   |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p><b>Pourcentage de plaintes closes depuis le début de l'année</b></p> <p>Chaque plainte est différente, avec divers degrés de complexité et de risque. Pour chaque plainte reçue, l'ORCL effectue 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 une plainte, notamment des lettres d'avertissement, des exigences supplémentaires en matière de formation, des pénalités administratives, ainsi que la suspension ou la révocation d'un permis.</p> <p><i>Nouvelle mesure de rendement : L'ORCL recueillera des données de référence en 2025-2026 sur le pourcentage de plaintes réglées dans un délai d'un an et le pourcentage de plaintes à risque élevé réglées dans un délai d'un an.</i></p> | 50 %                                                                                                                                                   | 60 %                                                                                                                                                                                                                                 | 59 %                                                                                                                                                     |
| <p><b>Pourcentage de comparutions réussies en cour et devant le tribunal</b></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 : S.O.</p> <p>(aucune décision rendue par le Tribunal d'appel en matière de permis)</p> | <p>Pourcentage de poursuites fructueuses : 100 %</p> <p>Pourcentage de comparutions réussies devant le Tribunal d'appel en matière de permis : 100 %</p> |

| Mesures du rendement                                                                                                                                                                              | Objectif de rendement                                                                                                                                          | Résultats de 2023-2024                                                                                                                                         | Résultats de 2024-2025                                                                                                                                         |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Niveau de trafic Web vers le ROCO</b><br>Les recherches de profil visant les titulaires de permis ou les logements garantis illustrent la façon dont les visiteurs interagissent avec le ROCO. | Niveau de trafic Web moyen sur le ROCO :<br><br>25 000 recherches de titulaires de permis par mois<br><br>–<br><br>2 100 recherches sur les garanties par mois | Niveau de trafic Web moyen sur le ROCO :<br><br>35 697 recherches de titulaires de permis par mois<br><br>–<br><br>3 640 recherches sur les garanties par mois | Niveau de trafic Web moyen sur le ROCO :<br><br>31 748 recherches de titulaires de permis par mois<br><br>–<br><br>3 479 recherches sur les garanties par mois |
| <b>Nouvelle mesure de rendement : Satisfaction des consommateurs</b><br>Pourcentage de consommateurs qui connaissent l'existence de l'ORCL.                                                       | L'ORCL a recueilli des données de référence pour produire des rapports en 2024-2025 et a établi des objectifs de rendement dans son Plan d'affaires 2025-2026  | S. O.                                                                                                                                                          | Base de référence : 1 consommateur sur 5 était au courant de l'existence de l'ORCL                                                                             |
| <b>Nouvelle mesure de rendement : Satisfaction des consommateurs</b><br>Pourcentage de participants au webinaire ou à l'événement qui sont satisfaits du contenu de l'événement.                  | L'ORCL a recueilli des données de référence pour produire des rapports en 2024-2025 et a établi des objectifs de rendement dans son Plan d'affaires 2025-2026  | S. O.                                                                                                                                                          | Base de référence : 70 % des participants étaient satisfaits                                                                                                   |

| Mesures du rendement                                                                                                                                                                                            | Objectif de rendement                                                                                                                                         | Résultats de 2023-2024 | Résultats de 2024-2025                                                                                   |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Nouvelle mesure de rendement : Satisfaction des titulaires de permis</b><br>Pourcentage de titulaires de permis qui sont satisfaits de leurs interactions avec l'équipe du service à la clientèle de l'ORCL. | L'ORCL a recueilli des données de référence pour produire des rapports en 2024-2025 et a établi des objectifs de rendement dans son Plan d'affaires 2025-2026 | S. O.                  | Base de référence : 74 % des titulaires de permis étaient satisfaits du service à la clientèle de l'ORCL |
| <b>Nouvelle mesure de rendement : Satisfaction des titulaires de permis</b><br>Pourcentage de titulaires de permis qui sont satisfaits du processus d'octroi de permis.                                         | L'ORCL a recueilli des données de référence pour produire des rapports en 2024-2025 et a établi des objectifs de rendement dans son Plan d'affaires 2025-2026 | S. O.                  | Base de référence : 63 % des titulaires de permis étaient satisfaits du processus d'octroi de permis     |



## Gouvernance

### Surveillance stratégique de l'ORCL

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 plus de sa surveillance stratégique régulière de l'ORCL, les activités du Conseil en 2024-2025 comprenaient :

- l'établissement d'un Conseil d'administration complet avec l'ajout de deux membres nouvellement élus et d'un nouveau membre nommé par le ministre, renforçant ainsi la capacité de gouvernance et la surveillance;
- l'élaboration du Plan stratégique 2025-2030 pour veiller à ce que l'ORCL maintienne ses cibles et sa résilience, en le positionnant de sorte qu'il puisse atteindre les objectifs à long terme;
- l'assurance d'une surveillance financière par la prise de décisions éclairées afin de maintenir la viabilité financière de l'ORCL et les normes de prestation de services, notamment l'évaluation du modèle de frais de l'ORCL;
- l'assurance d'une surveillance réglementaire du cadre de gestion des risques et des activités réglementaires de l'ORCL;
- la tenue d'une revue exhaustive des politiques du Conseil d'administration pour assurer l'harmonisation avec les exigences législatives actuelles et les pratiques exemplaires en matière de gouvernance.

## Service à la clientèle

### Interactions réactives

L'équipe du service à la clientèle de l'ORCL est le principal point de contact pour le public, les titulaires de permis et les intervenants dans le secteur des logements neufs. Le centre d'appels de l'équipe reçoit les appels et les demandes de renseignements concernant l'Office et ses services, et y répond.

L'ORCL a noté une amélioration de 10 % des réponses aux demandes de renseignements des consommateurs et des constructeurs, avec 40 % moins d'employés en 2024-2025.

La majorité des appels reçus provenaient de :

- demandeurs et titulaires de permis qui souhaitent obtenir des précisions et de l'aide pour présenter une demande de nouveau permis ou de renouvellement;
- membres du public et consommateurs qui souhaitent en apprendre plus sur le rôle de l'ORCL dans le processus d'achat d'une maison, obtenir des clarifications quant aux obligations des titulaires de permis ou obtenir de l'aide pour déposer une plainte visant des pratiques de construction et de vente.



# Octroi de permis

## Maintien et surveillance des normes professionnelles

L'ORCL reçoit et traite deux types de demandes de permis : le type « nouvelle » demande, pour les entités qui n'ont pas d'antécédents en tant que titulaire de permis, et le type « renouvellement », c'est-à-dire le processus annuel de maintien du permis applicable à chaque titulaire.

Le processus d'octroi de permis comprend 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 et intégrité, et conformément à la loi. L'ORCL évalue chaque candidat pour vérifier s'il répond aux normes de compétence dans des domaines comme la responsabilité financière, la conduite et l'expertise en matière de construction.

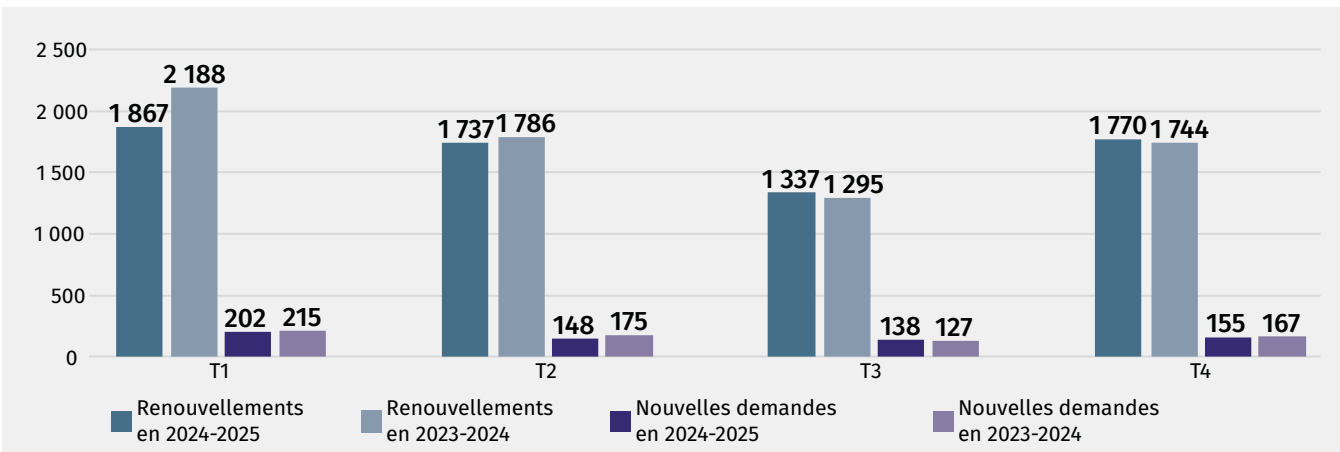
En 2024-2025, l'équipe de l'octroi des permis de l'ORCL a traité plus de 7 000 demandes.

Plus particulièrement :

- 53 demandes comprenaient des conditions visant les constructeurs à risque élevé. Ces conditions permettent à l'ORCL de mieux surveiller la capacité continue des constructeurs à mener leurs activités;
- 400 demandeurs ont reçu une approbation pour des équivalences de compétences fondées sur l'expérience ou sur des méthodes d'apprentissage de rechange. Il s'agit d'un volet important de l'approche inclusive et dévouée de l'ORCL en matière d'octroi de permis;
- en réaction à l'augmentation du nombre de titulaires de permis mis sous séquestre, l'ORCL a adapté ses activités en mettant l'accent sur la protection des consommateurs :
  - au moyen d'améliorations apportées aux processus internes pour automatiser le ROCO, afin de publier des renseignements importants sur les mises à jour concernant les constructeurs insolvables;
  - au fil de collaborations directes avec les séquestres afin de maintenir les conventions d'achat et d'achever les constructions, ce qui a ultimement permis de clore huit chantiers.

Ces efforts s'inscrivaient dans un système de veille à l'échelle de l'organisme, afin d'avoir un œil sur les constructeurs en proie à des difficultés financières. Désormais, les unités responsables de la réglementation au sein de l'ORCL échangent en temps réel des renseignements sur les constructeurs à risque élevé. Par la suite, les préoccupations sont publiées de façon proactive dans le ROCO afin d'informer le public.

Un autre objectif important est de veiller à ce que les exigences de l'ORCL en matière de connaissances de base suivent le rythme de l'évolution. Cette année, l'Office a effectué une vérification de ses fournisseurs de services de formation approuvés pour s'assurer qu'ils avaient tous adopté les plus récentes modifications apportées au *Code du bâtiment de l'Ontario* dans leur programme.



## Préoccupations relatives à la conduite et processus de traitement des plaintes

On s'attend à ce que les constructeurs et vendeurs de logements neufs titulaires de permis respectent des normes élevées en matière d'éthique et de conduite professionnelle, comme indiqué dans la *Loi sur l'agrément en matière de construction de logements neufs* et ses règlements d'application, dont le Code de déontologie. En 2024-2025, l'ORCL a reçu un nombre record de plaintes contre des titulaires de permis pour des questions de conduite ou des allégations de construction ou de vente illégale. En effet, plus de 1 100 plaintes ont été reçues en ce sens, soit une augmentation de 32 % par rapport à l'année précédente. Cette augmentation est probablement attribuable, d'une part, à un plus grand nombre de plaintes proactives du registraire et, d'autre part, à une sensibilisation accrue du public, notamment au moyen d'un plus grand nombre de communications et d'annonces de l'ORCL au sujet des pénalités.

Les trois principaux types de plainte reçus au cours de 2024-2025 étaient les mêmes que l'année précédente. Elles visaient la planification et la gestion financières, le mauvais service à la clientèle et le défaut d'inscrire un logement au programme de garantie des logements neufs de l'Ontario.

### Gestion des plaintes contre des titulaires de permis

L'ORCL veille à l'exécution d'un processus de traitement des plaintes juste et transparent pour répondre aux préoccupations relatives à la conduite et à la compétence des constructeurs et vendeurs titulaires de permis.

Le système de traitement des plaintes de l'ORCL repose sur deux principes fondamentaux :

1. accorder au public une tribune clairement établie pour exprimer ses préoccupations;
2. maintenir un processus équitable pour toutes les parties concernées.

L'ORCL s'engage à répondre à chaque plainte qu'il reçoit. Après le dépôt d'une plainte, une confirmation automatique est envoyée en guise d'accusé de réception. L'ORCL communiquera avec le plaignant dans un délai de trois à cinq jours ouvrables pour confirmer la réception de la plainte. Ensuite, l'Office étudiera la plainte et toute documentation qui l'appuie afin de déterminer si elle relève de sa compétence. Si une plainte ne relève pas de sa compétence, une explication est fournie au plaignant et ce dernier est renvoyé vers une autorité ou un organisme de réglementation plus approprié, s'il y a lieu, afin que la plainte puisse être traitée adéquatement.

Chaque cas est évalué en fonction des faits qui l'entourent et de son bien-fondé. Certaines plaintes peuvent ne pas relever de la compétence de l'ORCL ou ne nécessiter aucune mesure de suivi s'il n'y a pas suffisamment d'éléments de preuve. L'ORCL comprend le sentiment d'urgence de nombreux plaignants. À cet égard, l'accent est mis sur l'évaluation et l'établissement des priorités des cas les plus susceptibles de nuire au public plutôt que sur le traitement des plaintes dans un ordre chronologique strict.

L'établissement des priorités des plaintes en fonction du niveau de risque permet à l'ORCL d'affecter les ressources nécessaires et de concentrer ses efforts sur le traitement des plaintes qui peuvent causer le plus de tort.

Les préoccupations à risque élevé qui visent des titulaires de permis reçoivent une attention immédiate. Par ailleurs, elles sont habituellement plus complexes et peuvent prendre beaucoup de temps à résoudre. Quant aux plaintes à faible risque, elles ne sont pas nécessairement prioritaires sur le plan du risque, et elles peuvent être réglées relativement rapidement au moyen d'un processus de règlement rapide (voir plus de détails sur ce processus à la page 25).



## Suivi des résultats

**13**

**avis de proposition de  
refus ou de révocation de  
permis émis**

**7**

**renvois au Comité de  
discipline**

**13**

**ordonnances  
d'observation, de blocage  
et d'injonction émises**

Les résultats dépendent de la nature de la plainte et des conclusions de l'évaluation. Si la plainte est justifiée, l'ORCL peut remettre un avertissement écrit, exiger une formation plus poussée, imposer une pénalité administrative ou une ordonnance d'observation, renvoyer la question au Comité de discipline ou, dans les cas les plus graves, révoquer un permis. Les mesures qui suivent ont été prises en 2024-2025 par l'ORCL.

- **Délivrance d'avis de proposition pour refuser l'octroi ou forcer la révocation de 13 permis, dont les suivants :**

Safe Harbour Homes Inc. qui, après avoir manqué à ses obligations quant à des prêts s'élevant à plus de 52 millions de dollars, a été forcée de déclarer faillite. De plus, 219 irrégularités ont été décelées dans 20 des logements construits par la société, ce qui a entraîné des réclamations au titre de la garantie de plus de 1,2 million de dollars. La mesure liée au permis a été mise en suspens pendant que le titulaire de permis se trouve en situation d'insolvabilité ordonnée par un tribunal.

9618759 Canada Inc., où le responsable principal était impliqué dans une ancienne entreprise dont le permis avait été révoqué pour un manque d'honnêteté et d'intégrité. Cette mesure a empêché la personne en question de réorganiser l'entreprise et de réintégrer l'industrie sous le couvert d'une autre raison sociale.

- **Renvoi au Comité de discipline :**

En 2024-2025, l'ORCL a renvoyé sept titulaires de permis au Comité de discipline. Le public peut consulter les renseignements sur les audiences du Comité de discipline, ainsi que sur la façon d'y assister, sur le site Web de l'ORCL.

- **Ordonnances d'observation, de blocage et d'injonction :**

L'ORCL a émis neuf ordonnances d'observation, trois ordonnances de blocage et une ordonnance d'injonction. Un cas digne de mention est celui de Lynphyl Homes Limited, alors que l'entreprise avait refusé de se conformer à une inspection de l'ORCL. Dans un premier temps, l'Office avait émis une ordonnance d'observation. Celle-ci a été suivie d'une ordonnance de blocage visant plusieurs comptes bancaires. Enfin, une recommandation de refus d'octroyer un permis a été déposée lorsque le constructeur a tenté de le renouveler.

Auparavant, la norme en matière de rendement applicable aux plaintes visait un taux de clôture de 50 % de toutes les plaintes reçues depuis le début de l'année. Le [Plan d'affaires 2024-2025](#) visait à recueillir des données de référence sur le temps de règlement moyen des plaintes. Cependant, étant donné le temps considérable nécessaire pour résoudre les nombreux dossiers prioritaires, complexes et à risque élevé, la production de rapports fondée sur une moyenne globale a donné lieu à des échéanciers faussés.

À la suite de recherches approfondies auprès d'autres organismes de réglementation, le Conseil d'administration de l'ORCL a approuvé l'adoption d'une nouvelle mesure dans le cadre du Plan d'affaires 2025-2026, à savoir la mesure du pourcentage de plaintes réglées dans un délai d'un an et du pourcentage de plaintes à risque élevé également réglées dans un délai d'un an. Grâce à ces renseignements importants, l'ORCL sera en mesure d'évaluer les processus, la productivité et les ressources, ainsi que de mesurer et de prévoir l'incidence des changements. Plus important encore, l'Office sera à même de mieux dire aux plaignants à quel délai ils peuvent s'attendre avant la conclusion de leur cas.

## Amélioration continue : règlement rapide et surveillance de la conformité

En 2024-2025, l'ORCL a mené un projet pilote de règlement rapide afin d'évaluer un nouveau processus de règlement plus expéditif des dossiers à faible risque, puis de l'établir. Un groupe de travail a été mis sur pied pour cerner et gérer rapidement les questions à faible risque au moyen de solutions pratiques et immédiates, comme des appels téléphoniques, des lettres ou des mesures favorisant l'établissement de contacts avec une municipalité.

Ce projet pilote a permis de cerner des tendances, comme des obstacles à la communication, et de prendre en charge des méthodes permettant de répondre de façon proactive aux préoccupations, notamment au moyen d'avis et de formations générales supplémentaires. Selon les commentaires formulés par les consommateurs et les constructeurs, les résultats ont été concluants.

L'ORCL a l'intention d'élargir cette initiative et de déterminer s'il serait possible d'utiliser le processus pour régler plus rapidement les plaintes et accroître la satisfaction des intervenants.

En 2024-2025, l'ORCL a également lancé la surveillance de la conformité comme condition dans les lettres d'avertissement. En d'autres mots, l'ORCL continue d'effectuer une surveillance afin de déterminer si les titulaires de permis tiennent compte des mises en garde au sujet des comportements problématiques, même si une plainte des consommateurs n'est pas attendue.

## Pénalités : lutte contre les augmentations de prix illégales

L'ORCL a reçu des plaintes indiquant que GC King Bond Inc. exerçait des pressions sur les acheteurs de son complexe de Richmond Hill pour que ces derniers acceptent des augmentations de prix qui n'étaient pas stipulées dans les conventions d'achat et de vente. À la suite d'une enquête, l'ORCL a imposé une pénalité administrative en invoquant le fait que l'entreprise avait contrevenu au Code de déontologie en ne traitant pas ses clients de façon juste, honnête et intègre.

L'entreprise a manifesté la volonté de se conformer, ce qui a donné lieu à un règlement négocié par lequel elle a convenu :

- de retourner 1,1 million de dollars aux acheteurs qui ont accepté les augmentations de prix proposées;
- de cesser immédiatement d'imposer des augmentations de prix aux acheteurs additionnels, ce qui représente 5,3 millions de dollars supplémentaires, conformément aux conventions d'achat et de vente initiales.

Cette mesure témoigne de l'engagement continu de l'ORCL à protéger les consommateurs et à veiller au respect des normes professionnelles dans le secteur de la construction résidentielle en Ontario.

## LUTTE CONTRE LES ACTIVITÉS ILLÉGALES

**124**

accusations portées

**3**

condamnations réussies  
en vertu de la *Loi sur les  
infractions provinciales*

**10**

pénalités administratives  
imposées



## 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 permis, 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'un permis en bonne et due forme et qu'il est tenu de respecter des normes professionnelles.

L'ORCL détermine les cas possibles de dérogation à la législation par l'entremise des plaintes et des signalements du public et des intervenants, ainsi que par ses propres sources. À ce titre, environ 13 % des enquêtes ont été amorcées à l'interne.

- En 2024-2025, l'ORCL a reçu plus de 300 plaintes visant des bâtiments illégaux et a mené 220 enquêtes. Il s'agit d'une hausse de 26 % par rapport à l'an dernier.
- L'ORCL a également réussi à faire porter trois condamnations en vertu de la *Loi sur les infractions provinciales* en plus de rendre 10 ordonnances de pénalités administratives totalisant 17,6 millions de dollars.

## Accusations portées à la suite de la plus importante enquête de l'ORCL

Au cours de l'année qui s'est écoulée, l'enquête la plus importante jamais menée par l'ORCL a entraîné le dépôt d'un nombre record de 124 accusations contre Albion Building Consultant Inc. (« Albion ») et ses associés pour construction et vente illégales.

Les activités d'Albion ont suivi une tendance persistante de non-conformité aux normes réglementaires. En 2022, l'entreprise a été reconnue coupable de construction illégale, et elle a été condamnée à payer des amendes de plus de 200 000 \$. En 2024, le permis d'Albion pour la construction et la vente de logements a été révoqué par l'ORCL, car l'entreprise a maintenu sa tendance d'activités illégales et malhonnêtes. Malgré les mesures adoptées, l'ORCL a reçu d'autres rapports selon lesquels Albion continuait de construire des logements en violation de la loi.

À la suite de l'exécution d'un mandat de perquisition dans les bureaux d'Albion, l'ORCL a recueilli des éléments de preuve qui ont mené au dépôt de 124 nouveaux chefs d'accusation contre Albion et 5 associés de l'entreprise, le tout visant 40 logements nouvellement construits. Les accusations portaient sur la construction et la vente illégales, le défaut d'inscrire des logements au programme de garantie, la violation des conditions réglementaires et le fait d'être partie à une infraction.

Pendant l'étude des accusations par la cour, l'ORCL a mis en œuvre des mesures provisoires afin de prévenir d'autres activités illégales. En plus de geler les actifs d'Albion afin de bloquer le retrait des fonds de l'acheteur, l'Office a exigé que ces fonds soient détenus en fiducie. Il a en outre obtenu une ordonnance d'injonction pour prévenir d'autres violations et protéger les consommateurs.



# Répertoire optimisé des constructeurs de l'Ontario

## Un guichet unique pour les renseignements sur les constructeurs

Le [ROCO](#) est une ressource clé qui aide les consommateurs dans leur parcours de l'achat d'un logement. Hébergé par l'ORCL, ce répertoire public est la source officielle de renseignements généraux sur plus de 7 000 constructeurs et vendeurs en Ontario. De plus, il présente des renseignements liés à la garantie de Tarion.

Plus important encore, le ROCO indique si un constructeur ou un vendeur est titulaire d'un permis – une première étape essentielle pour tout acheteur éventuel d'un logement neuf. Il fournit également des détails comme l'état du permis du constructeur, le nombre d'années d'activité, le nombre de logements construits et des renseignements sur toute préoccupation liée à la conduite, notamment toute accusation ou condamnation contre le constructeur.

Des améliorations sont constamment apportées au ROCO pour renforcer la protection des consommateurs. Les principales modifications comprennent :

- l'amélioration de la fonction de recherche afin de permettre aux utilisateurs de trouver des mesures réglementaires, comme des mesures liées aux constructeurs et vendeurs insolvable;
- le passage d'un flux trimestriel à un flux automatisé quotidien de renseignements sur la garantie et les réclamations provenant de Tarion;
- l'intégration évoluée des données pour publier automatiquement des renseignements précis sur les mesures réglementaires et les cas d'insolvabilité, avec accès aux documents connexes à des fins d'examen public;
- la mise à jour des définitions pour clarifier la signification des renseignements dans le répertoire.

## Mobilisation des intervenants et communications

|                                                            |                                                                             |                                                                          |
|------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------|
| <b>43</b><br>événements pour les intervenants              | <b>Plus de 140 000</b><br>participants aux événements pour les intervenants | <b>133 095</b><br>nouveaux visiteurs du site Web                         |
| <b>147 181</b><br>distributions de bulletins électroniques | <b>55</b><br>campagnes de bulletins électroniques                           | <b>25 %</b><br>d'augmentation du nombre d'abonnés sur les médias sociaux |

## Sensibilisation et renforcement des relations

En 2024-2025, l'ORCL a accordé la priorité à la promotion de ses ressources pédagogiques destinées aux consommateurs. Pour ce faire, l'Office a considérablement rehaussé la mobilisation des intervenants et a renforcé les relations dans l'ensemble du secteur de la construction de logements neufs.

Ces efforts étaient axés sur la sensibilisation du public au mandat de protection des consommateurs de l'ORCL, la promotion du ROCO et le soutien aux acheteurs de logements pour qu'ils puissent prendre des décisions éclairées, notamment pour souligner l'importance de travailler exclusivement avec des constructeurs titulaires de permis.

Voici quelques activités précises et les résultats qui s'y rattachent.

### Mobilisation des intervenants et événements

- Participation à 43 événements d'intervenants (80 % de plus que l'année précédente) pour atteindre un auditoire dont le total s'est élevé à plus de 140 000 participants, notamment au fil de discussions avec plus de 2 000 consommateurs lors du Fall Cottage Life Show et du National Home Show.
- Partenariat avec le Toronto Region Real Estate Board pour la tenue d'un webinaire éducatif et la remise d'une trousse d'orientation aux nouveaux membres, afin de souligner le rôle essentiel que jouent les professionnels de l'immobilier en tant que source d'information et de conseils pour les acheteurs de logements neufs.
- Tenue d'une séance de formation technique à la conférence annuelle de l'Association des officiers en bâtiments de l'Ontario pour mettre en lumière les efforts investis par l'ORCL dans la lutte contre la construction illégale et pour renforcer la collaboration entre les deux organismes.
- Présentations interprovinciales destinées aux intervenants de l'ORCL, dirigées par la directrice générale et registraire, dont le but est d'accroître la sensibilisation à l'égard de l'ORCL et de ses exigences en matière d'octroi de permis.

### Efforts de sensibilisation et d'éducation des consommateurs

- Renforcement de la sensibilisation générale à l'égard de l'ORCL au moyen de contenu commandité dans les principales sources d'information pour les consommateurs afin de pousser leur éducation, notamment :
  - des articles mettant en vedette l'ORCL qui ont atteint un public potentiel combiné de 14,5 millions de personnes. Du contenu de l'ORCL a été publié sur 48 plateformes numériques et sociales, comme des bulletins électroniques, des bannières de sites Web, des articles éditoriaux et des publicités pleine page;
  - le lancement par l'ORCL de deux campagnes de sensibilisation axées sur la construction illégale et le ROCO dans l'ensemble du vaste réseau numérique de Bell Média, dont le résultat a été 710 649 impressions et 4 497 prises de position;
  - le blogue The Home Front de l'ORCL, dont le nombre de consultations a doublé pour atteindre plus de 31 000 visites, et qui est désormais la section la plus fréquentée du site Web de l'Office pour ce qui est des renseignements aux consommateurs.



## Résultats du sondage sur la satisfaction

En 2024, l'Innovative Research Group a été mandaté par l'ORCL pour mener son 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 permis.

### Méthodologie

Deux sondages en ligne ont été menés : l'un ciblait les acheteurs actuels, et l'autre visait les titulaires de permis de l'ORCL en activité. Le nombre total de participations aux sondages s'est élevé à 8 490 propriétaires actuels et 481 titulaires de permis de partout en Ontario.

Les acheteurs qui ont pris possession d'un logement nouvellement construit en Ontario entre 2017 et 2024 (« acheteurs de logement neuf ») ont été invités à participer. Au total, 272 695 invitations à participer au sondage ont été envoyées aux propriétaires de logements neufs en propriété franche et dans des condominiums de grande hauteur.

Les coordonnées des titulaires de permis ont été fournies directement par l'ORCL et plus de 5 046 titulaires de permis actifs ont été invités à répondre au sondage.

### Principales constatations

#### Acheteurs de logements neufs

- Dans l'ensemble, le pourcentage de personnes affirmant connaître l'ORCL et le ROCO parmi les acheteurs de logements neufs est demeuré stable à 20 %. Une meilleure connaissance de l'organisme demeure une occasion importante pour l'ORCL, comme stipulé dans son Plan stratégique et établi par les indicateurs de rendement clés de son Plan d'affaires annuel.
- À l'instar des résultats de 2023, 11 % des propriétaires ont déclaré avoir été en communication avec l'ORCL, principalement au moyen du site Web de l'Office et du ROCO. Parmi les répondants qui ont indiqué avoir interagi avec l'ORCL, 27 % ont exprimé de l'insatisfaction, ce qui a donné lieu à des occasions d'interactions directes afin d'augmenter la satisfaction de la clientèle.
- L'ORCL a évalué la perception des consommateurs à l'égard du secteur de la construction en Ontario, même si cette

mesure n'est pas du ressort de l'Office. Les constatations qui en découlent démontrent qu'un sentiment favorable est représentatif de l'impression générale quant à l'ORCL. Certains des facteurs externes qui ont éclairé cette perception étaient liés aux échéanciers, aux coûts et à la qualité des constructions.

- Les nouvelles données illustrent un maintien de la tendance par rapport aux constatations de 2023, puisque les acheteurs de logements neufs continuent de manifester un vif intérêt pour les ressources en matière d'entretien des logements et d'efficacité énergétique.

#### Titulaires de permis

- Presque tous les titulaires de permis (94 %) sont conscients de l'existence de l'ORCL, ce qui représente une augmentation de cinq points par rapport à 2023. Cependant, comme l'an dernier, un titulaire de permis sur trois estime toujours que la distinction entre l'ORCL et Tarion est floue.
- Les titulaires de permis demeurent en grande partie satisfaits des services de l'ORCL, notamment du service à la clientèle (74 %), du processus d'octroi de permis (63 %) et des communications (69 %). Parmi les répondants qui ont interagi avec l'ORCL, on a constaté une amélioration en 2024 pour ce qui est des perceptions quant à l'efficacité des réponses et à la facilité d'entrer en communication avec le personnel.
- La majorité des titulaires de permis accueilleraient favorablement les ressources pédagogiques concernant le *Code du bâtiment de l'Ontario*, ainsi que les nouvelles technologies et innovations en matière de construction. Lorsque des questions ont été posées sur les ressources qui seraient susceptibles de contribuer à l'adoption des nouvelles exigences du Code, les titulaires de permis ont accordé la priorité aux duplex et logements secondaires, à la conception des structures et au radon.

## Prochaines étapes

Ces résultats continuent de mettre en évidence la nécessité de sensibiliser davantage les consommateurs à l'ORCL. À peine 20 % des acheteurs de logements neufs connaissent l'ORCL. Par conséquent, l'organisme s'est d'emblée engagé, dans son Plan d'affaires 2025-2026 et dans son nouveau Plan stratégique 2025-2030, à rehausser sa présence numérique et parmi les intervenants afin d'accroître la sensibilisation du public à l'égard de l'Office. En outre, l'ORCL travaille de près avec ses équipes opérationnelles pour mieux comprendre les résultats des sondages et la façon dont ils peuvent éclairer leur travail quotidien. L'ORCL se réjouit à la perspective de faire état, dans son rapport annuel de l'an prochain, des progrès réalisés dans le cadre de ses engagements en matière d'amélioration continue découlant de cette importante source de rétroaction.

## Recherche et éducation

En 2024-2025, l'ORCL a continué de travailler de concert avec son Conseil de recherche et de collaboration dans le secteur de la construction pour répondre aux besoins en matière d'éducation des constructeurs et des propriétaires. Pour y parvenir, une approche fondée sur des données probantes, rentable et accessible a été mise sur pied afin de promouvoir les pratiques exemplaires dans la construction résidentielle.

### Initiatives de recherche

L'ORCL a mis sur pied des réunions trimestrielles du Conseil de recherche et de collaboration dans le secteur de la construction. Ces rencontres, comptant plus de 40 organismes, visent à cerner les tendances et à éclairer les priorités des recherches pilotes et les stratégies de sensibilisation entreprises par la directrice en chef de la recherche.

### Éducation des constructeurs et des consommateurs

- Événement pilote technique de préparation aux nouvelles tendances et d'amélioration des pratiques de construction. L'équipe de l'ORCL a tenu un séminaire éducatif axé sur les pratiques exemplaires en matière de construction dans une optique de mécanique du chauffage, de la ventilation et de la climatisation et de pénétration de l'eau dans l'enveloppe du bâtiment. Plus de 80 participants, dont des titulaires de permis et des responsables de bâtiments, ont formulé une rétroaction positive quant à l'apprentissage pratique en personne.
- Afin de mettre en œuvre les commentaires tirés de son premier sondage, l'ORCL a lancé le Carrefour des ressources numérique, qui comprend des outils et du matériel pédagogique destinés aux titulaires de permis et aux consommateurs.

### Soutien à l'adoption du changement : réaction aux mises à jour du *Code du bâtiment de l'Ontario de 2024*

Le nouveau *Code du bâtiment de l'Ontario de 2024* est entré en vigueur le 1<sup>er</sup> janvier 2025. Les quelque 1 700 révisions font de cette mise à jour la plus importante jamais réalisée. L'ORCL continue d'aider les constructeurs pour ce qui est des besoins en matière de formation et d'adaptation à ces nouvelles exigences. Ce soutien passe entre autres par l'établissement d'un partenariat avec l'Ontario Home Builders' Association, le ministère des Affaires municipales et du Logement, l'Association des officiers en bâtiments de l'Ontario et diverses municipalités pour donner accès à du contenu pédagogique, notamment à un webinaire très couru (près de 4 000 participants) sur le Code.



## Politiques de l'Office

Les politiques d'entreprise sont utilisées pour guider la prise de décision de l'organisation. 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 2024-2025.

## Plaintes au sujet de l'ORCL

Les membres du public peuvent présenter des plaintes au sujet de la conduite du personnel de l'ORCL pour ce qui est de la prestation des services. Ils peuvent notamment formuler des préoccupations en cas de manque de professionnalisme, de respect ou d'honnêteté de la part de membres du personnel de l'ORCL qui interagissent avec le public. Il convient toutefois de noter que cette politique ne s'applique pas aux plaintes liées aux conséquences des décisions réglementaires prises par l'ORCL.

La politique exige que l'agent des plaintes effectue un examen juste 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, au président du Conseil d'administration de l'ORCL. La directrice générale ou le président du Conseil d'administration, le cas échéant, déterminera la façon de mettre en œuvre les recommandations de l'agent des plaintes.

Dans le cadre de sa réponse à de telles plaintes, l'ORCL envisagera une série de résultats. Il peut s'agir :

- d'apporter des changements aux pratiques et aux procédures de l'ORCL;
- de proposer de la formation, des mises à jour d'information ou d'autres recommandations aux membres du personnel;
- de déterminer si d'autres mesures sont nécessaires, en fonction des circonstances particulières d'un cas donné.

En 2024-2025, l'ORCL a reçu six plaintes qui étaient présumées relever de cette politique. Après examen, il a été déterminé que les plaintes concernaient les politiques d'entreprise ou les décisions réglementaires de l'ORCL, et qu'elles n'étaient pas liées à la conduite du personnel responsable de la prestation des services au sein de l'Office.

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

### Changements législatifs

En 2024-2025, le projet de loi 200 du gouvernement de l'Ontario, la *Loi de 2024 sur la protection des propriétaires de logements*, a reçu la sanction royale. Ce projet de loi modifie diverses lois, dont la législation subordonnée de l'ORCL, la *Loi sur l'agrément en matière de construction de logements neufs*. Toutefois, les modifications importantes apportées par le projet de loi, comme la période d'annulation proposée pour les conventions d'achat et de vente de logements en propriété franche, n'ont pas été mises en œuvre au cours du présent exercice.

Des modifications mineures au Règl. de l'Ont. 631/20 sont entrées en vigueur pour mettre à jour les références au *Code du bâtiment de l'Ontario*.



# Rapport financier

## Discussion et analyse de gestion

L'ORCL est une société privée sans but lucratif sans capital-actions qui a été désignée par le ministre des Services gouvernementaux et des Services aux consommateurs (maintenant le ministre des Services au public et aux entreprises et de l'Approvisionnement) à titre d'organisme de réglementation le 1<sup>er</sup> 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'ORCL pour l'exercice se terminant le 31 mars 2025. L'analyse devrait être lue de concert avec les états financiers vérifiés pour l'exercice terminé le 31 mars 2025, préparés conformément aux Normes comptables canadiennes pour les organismes sans but lucratif.

## Revenus

Les revenus d'exploitation pour l'exercice terminé le 31 mars 2025 proviennent principalement des droits liés aux nouveaux permis et aux renouvellements, des frais de surveillance réglementaire 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.

Depuis son entrée en fonction en 2021, l'ORCL a pris en charge la hausse des dépenses d'exploitation, notamment les frais de surveillance du gouvernement et les coûts généraux, tout en s'efforçant de répondre aux besoins croissants du secteur. En raison d'une diminution des revenus établie selon le nombre de nouvelles unités, l'ORCL a enregistré un déficit pour la première fois en 2023-2024. Cette tendance s'est maintenue en 2024-2025 avec un déficit de près de 3,3 millions de dollars. L'ORCL prévoit à présent des budgets déficitaires jusqu'en 2027-2028.

Pour faire face aux constantes pressions inflationnistes, l'ORCL étudiera les rajustements proposés quant à l'octroi des permis et aux frais par unité, et tiendra des consultations à ce sujet. De plus, l'ORCL se penchera sur d'autres stratégies d'atténuation financière pour assurer sa viabilité à long terme, tout en maintenant son intégrité et en s'acquittant de ses principales responsabilités réglementaires.

Des précisions concernant la consultation, dont une analyse de l'incidence financière produite par l'ORCL, sont disponibles sur le [site Web](#) de l'Office.

Les renseignements sur les revenus pour les exercices 2024-2025 et 2023-2024 sont les suivants :

| Catégorie                                                    | 2025      | 2024      |
|--------------------------------------------------------------|-----------|-----------|
| Frais de surveillance par unité                              | 5 328 660 | 6 369 754 |
| Nouveaux droits de permis et de renouvellement               | 4 299 800 | 4 522 300 |
| Reprise de l'enquête                                         | 456 894   | 598 160   |
| Autres                                                       | 539 216   | 526 558   |
| Financement d'exploitation de la Tarion Warranty Corporation | 907 778   | 500 000   |
| Amortissement des apports de capital reportés                | 373 328   | 373 328   |

## Dépenses

Les dépenses d'exploitation totales s'élevaient à 15 192 954 \$ pour l'exercice 2024-2025, comparativement à 13 365 374 \$ pour l'exercice 2023-2024.

| Catégorie                                                      | 2025      | 2024      |
|----------------------------------------------------------------|-----------|-----------|
| Ressources humaines                                            | 9 292 140 | 8 923 776 |
| Technologies de l'information                                  | 1 318 622 | 1 115 445 |
| Services financiers                                            | 917 420   | 924 974   |
| Amortissement des immobilisations corporelles et incorporelles | 950 367   | 734 851   |
| Général et administratif                                       | 702 502   | 474 721   |
| Locaux à bureaux                                               | 499 906   | 452 770   |
| Services juridiques                                            | 850 949   | 232 429   |
| Services de consultation                                       | 207 556   | 225 844   |
| Dépenses du Conseil                                            | 146 615   | 140 564   |
| Frais de surveillance réglementaire                            | 306 877   | 140 000   |

## Actif net

Pour 2024-2024, l'excédent des dépenses sur les revenus s'est établi à (3 287 278 \$), ce qui s'est traduit par | un solde d'actif de clôture de 10 182 942 \$.





Vaughan Metropolitan Centre  
100 New Park Place, bureau 1400  
Vaughan (Ontario) L4K 0J3  
Canada  
Téléphone 905-265-5900  
Télécopieur 905-265-6390

## RAPPORT DE L'AUDITEUR INDÉPENDANT

Au Conseil d'administration de l'Office de réglementation de la construction de logements

### Opinion

Nous avons effectué l'audit des états financiers de l'Office de réglementation de la construction de logements (« l'entité »), qui comprennent :

l'état de la situation financière au 31 mars 2025;

l'état des résultats pour l'exercice clos à cette date;

l'état de l'évolution de l'actif net pour l'exercice clos à cette date;

l'état des flux de trésorerie pour l'exercice clos à cette date;

ainsi que les notes annexes, y compris le résumé des principales méthodes comptables; (ci-après, les « états financiers »).

À notre avis, les états financiers ci-joints donnent, dans tous leurs aspects significatifs, une image fidèle de la situation financière de l'entité au 31 mars 2025, ainsi que des résultats de son exploitation et de ses flux de trésorerie pour l'exercice clos à cette date, conformément aux normes comptables canadiennes pour les organismes sans but lucratif.

### Fondement de l'opinion

Nous avons effectué notre audit conformément aux normes d'audit généralement reconnues du Canada. Les responsabilités qui nous incombent en vertu de ces normes sont plus amplement décrites dans la section « Responsabilités de l'auditeur à l'égard de l'audit des états financiers » de notre rapport de l'auditeur.

Nous sommes indépendants de l'entité conformément aux règles de déontologie qui s'appliquent à notre audit des états financiers au Canada et nous nous sommes acquittés des autres responsabilités déontologiques qui nous incombent selon ces règles.

Nous estimons que les éléments probants que nous avons obtenus sont suffisants et appropriés pour fonder notre opinion d'audit.

## Autres informations

La responsabilité des autres informations incombe à la direction. Les autres informations se composent :

- des informations contenues dans le document « Rapport annuel 2024-2025 », autres que les états financiers et le rapport de l'auditeur sur ces états.

Notre opinion sur les états financiers ne s'étend pas aux autres informations et nous n'exprimons et n'exprimerons aucune forme d'assurance que ce soit sur ces informations.

En ce qui concerne notre audit des états financiers, notre responsabilité consiste à lire les autres informations désignées ci-dessus et, ce faisant, à apprécier s'il existe une incohérence significative entre celles-ci et les états financiers ou la connaissance que nous avons acquise au cours de l'audit, et à demeurer attentifs aux éléments indiquant que les autres informations semblent comporter une anomalie significative.

Nous avons obtenu les informations contenues dans le « Rapport annuel 2024-2025 », autres que les états financiers et le rapport de l'auditeur sur ces états, à la date du présent rapport de l'auditeur.

Si, à la lumière des travaux que nous avons effectués sur ces autres informations, nous concluons à la présence d'une anomalie significative dans ces autres informations, nous sommes tenus de signaler ce fait dans le rapport de l'auditeur.

Nous n'avons rien à signaler à cet égard.

## Responsabilités de la direction et des responsables de la gouvernance à l'égard des états financiers

La direction est responsable de la préparation et de la présentation fidèle des états financiers conformément aux normes comptables canadiennes pour les organismes sans but lucratif, ainsi que du contrôle interne qu'elle considère comme nécessaire pour permettre la préparation d'états financiers exempts d'anomalies significatives, que celles-ci résultent de fraudes ou d'erreurs.

Lors de la préparation des états financiers, c'est à la direction qu'il incombe d'évaluer la capacité de l'entité à poursuivre son exploitation, de communiquer, le cas échéant, les questions relatives à la continuité de l'exploitation et d'appliquer le principe comptable de continuité d'exploitation, sauf si la direction a l'intention de liquider l'entité ou de cesser son activité ou si aucune autre solution réaliste ne s'offre à elle.

Il incombe aux responsables de la gouvernance de surveiller le processus d'information financière de l'entité.

## Responsabilités de l'auditeur à l'égard de l'audit des états financiers

Nos objectifs sont d'obtenir l'assurance raisonnable que les états financiers pris dans leur ensemble sont exempts d'anomalies significatives, que celles-ci résultent de fraudes ou d'erreurs, et de délivrer un rapport de l'auditeur contenant notre opinion.

L'assurance raisonnable correspond à un niveau élevé d'assurance, qui ne garantit toutefois pas qu'un audit réalisé conformément aux normes d'audit généralement reconnues du Canada permettra toujours de détecter toute anomalie significative qui pourrait exister.

Les anomalies peuvent résulter de fraudes ou d'erreurs et elles sont considérées comme significatives lorsqu'il est raisonnable de s'attendre à ce que, individuellement ou collectivement, elles puissent influencer sur les décisions économiques que les utilisateurs des états financiers prennent en se fondant sur ceux-ci.

Dans le cadre d'un audit réalisé conformément aux normes d'audit généralement reconnues du Canada, nous exerçons notre jugement professionnel et faisons preuve d'esprit critique tout au long de cet audit.

En outre :

- nous identifions et évaluons les risques que les états financiers comportent des anomalies significatives, que celles-ci résultent de fraudes ou d'erreurs, concevons et mettons en œuvre des procédures d'audit en réponse à ces risques, et réunissons des éléments probants suffisants et appropriés pour fonder notre opinion.
- Le risque de non-détection d'une anomalie significative résultant d'une fraude est plus élevé que celui d'une anomalie significative résultant d'une erreur, car la fraude peut impliquer la collusion, la falsification, les omissions volontaires, les fausses déclarations ou le contournement du contrôle interne;
- nous acquérons une compréhension des éléments du contrôle interne pertinents pour l'audit afin de concevoir des procédures d'audit appropriées aux circonstances, et non dans le but d'exprimer une opinion sur l'efficacité du contrôle interne de l'entité;
- nous apprécions le caractère approprié des méthodes comptables retenues et le caractère raisonnable des estimations comptables faites par la direction, de même que des informations y afférentes fournies par cette dernière;
- nous tirons une conclusion quant au caractère approprié de l'utilisation par la direction du principe comptable de continuité de l'exploitation et, selon les éléments probants obtenus, quant à l'existence ou non d'une incertitude significative liée à des événements ou situations susceptibles de jeter un doute important sur la capacité de l'entité à poursuivre son exploitation. Si nous concluons à l'existence d'une incertitude significative, nous sommes tenus d'attirer l'attention des lecteurs de notre rapport de l'auditeur sur les informations fournies dans les états financiers au sujet de cette incertitude ou, si ces informations ne sont pas adéquates, d'exprimer une opinion modifiée. Nos conclusions s'appuient sur les éléments probants obtenus jusqu'à la date de notre rapport de l'auditeur. Des événements ou situations futurs pourraient par ailleurs amener l'entité à cesser son exploitation;
- nous évaluons la présentation d'ensemble, la structure et le contenu des états financiers, y compris les informations fournies dans les notes, et apprécions si les états financiers représentent les opérations et événements sous-jacents d'une manière propre à donner une image fidèle;
- nous communiquons aux responsables de la gouvernance notamment l'étendue et le calendrier prévus des travaux d'audit et nos constatations importantes, y compris toute déficience importante du contrôle interne que nous aurions relevée au cours de notre audit.

*KPMG A.R.L. / S.R.L. C.R.L.*

Comptables professionnels agréés, experts-comptables autorisés

Vaughan, Canada

Le 22 juillet 2025

## État de la situation financière

Au 31 mars 2025, avec les informations comparatives de 2024.

|                                                                     | 2025                 | 2024                 |
|---------------------------------------------------------------------|----------------------|----------------------|
| <b>Actif</b>                                                        |                      |                      |
| Actif à court terme                                                 |                      |                      |
| Trésorerie                                                          | 6 692 173 \$         | 10 807 769 \$        |
| Débiteurs                                                           | 819 873              | 1 189 044            |
| Charges payées d'avance                                             | 403 969              | 329 860              |
|                                                                     | <b>7 916 015</b>     | <b>12 326 673</b>    |
| Immobilisations corporelles (note 2)                                | 587 991              | 800 152              |
| Immobilisations incorporelles (note 2)                              | 5 683 060            | 5 016 050            |
|                                                                     | <b>14 187 066 \$</b> | <b>18 142 875 \$</b> |
| <b>Passif et actif net</b>                                          |                      |                      |
| Passif à court terme                                                |                      |                      |
| Créditeurs et charges à payer (note 3)                              | 1 759 609 \$         | 1 137 195 \$         |
| Produits reportés [note 4 b)]                                       | –                    | 917 617              |
| Emprunt (note 5)                                                    | 683 820              | 683 820              |
|                                                                     | <b>2 443 429</b>     | <b>2 738 632</b>     |
| Apports en capital reportés [note 4 c)]                             | 1 560 695            | 1 934 023            |
| <b>Actif net</b>                                                    |                      |                      |
| Investissement en immobilisations corporelles et incorporelles      | 4 710 356            | 3 882 179            |
| Réserve d'exploitation grevée d'une affectation interne [note 4 a)] | 4 500 000            | 4 500 000            |
| Non affecté                                                         | 972 586              | 5 088 041            |
|                                                                     | <b>10 182 942</b>    | <b>13 470 220</b>    |
| Engagement (note 7)                                                 |                      |                      |
| Risques financiers (note 8)                                         |                      |                      |
|                                                                     | <b>14 187 066 \$</b> | <b>18 142 875 \$</b> |

Se reporter aux notes afférentes aux états financiers.

Au nom du conseil,

**Terence Young**  
Président du conseil

**Marg Rappolt**  
Présidente du comité des finances, de l'audit  
et des risques

## État des résultats

Exercice clos le 31 mars 2025, avec les informations comparatives de 2024.

|                                                                                                       | 2025                  | 2024                |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|---------------------|
| <b>Produits</b>                                                                                       |                       |                     |
| Frais de surveillance par logement                                                                    | 5 328 660 \$          | 6 369 754 \$        |
| Frais liés à l'octroi de nouveaux permis et aux renouvellements                                       | 4 299 800             | 4 522 300           |
| Coûts recouvrés des enquêtes                                                                          | 456 894               | 598 160             |
| Autres (note 6)                                                                                       | 539 216               | 526 558             |
| Financement de Tarion Warranty Corporation<br>aux fins des activités d'exploitation [notes 4 a) et 5] | 907 778               | 500 000             |
| Amortissement des apports en capital reportés [note 4 c)]                                             | 373 328               | 373 328             |
|                                                                                                       | <b>11 905 676</b>     | <b>12 890 100</b>   |
| <b>Charges</b>                                                                                        |                       |                     |
| Ressources humaines                                                                                   | 9 292 140             | 8 923 776           |
| Technologies de l'information                                                                         | 1 318 622             | 1 115 445           |
| Services financiers                                                                                   | 917 420               | 924 974             |
| Amortissement des immobilisations corporelles et incorporelles                                        | 950 367               | 734 851             |
| Frais généraux et frais d'administration                                                              | 702 502               | 474 721             |
| Locaux de bureaux                                                                                     | 499 906               | 452 770             |
| Services juridiques                                                                                   | 850 949               | 232 429             |
| Services-conseils                                                                                     | 207 556               | 225 844             |
| Charges liées au conseil d'administration                                                             | 146 615               | 140 564             |
| Frais de surveillance réglementaire                                                                   | 306 877               | 140 000             |
|                                                                                                       | <b>15 192 954</b>     | <b>13 365 374</b>   |
| <b>Insuffisance des produits sur les charges</b>                                                      | <b>(3 287 278) \$</b> | <b>(475 274) \$</b> |

Se reporter aux notes afférentes aux états financiers.



# État de l'évolution de l'actif net

Exercice clos le 31 mars 2025, avec les informations comparatives de 2024.

|                                                                    | 2025                                                           |    |                                                                     |    | 2024        |    |             |    |            |    |
|--------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------|----|---------------------------------------------------------------------|----|-------------|----|-------------|----|------------|----|
|                                                                    | Investissement en immobilisations corporelles et incorporelles |    | Réserve d'exploitation grevée d'une affectation interne [note 4 a)] |    | Non affecté |    | Total       |    | Total      |    |
| Solde à l'ouverture de l'exercice                                  | 3 882 179                                                      | \$ | 4 500 000                                                           | \$ | 5 088 041   | \$ | 13 470 220  | \$ | 13 945 494 | \$ |
| Insuffisancedes produits sur les charges                           | –                                                              |    | –                                                                   |    | (3 287 278) |    | (3 287 278) |    | (475 274)  |    |
| Acquisition d'immobilisations corporelles et incorporelles         | 1 405 216                                                      |    | –                                                                   |    | (1 405 216) |    | –           |    | –          |    |
| Amortissement d'immobilisations et d'immobilisations incorporelles | (950 367)                                                      |    | –                                                                   |    | 950 367     |    | –           |    | –          |    |
| Amortissement des apports en capital reportés                      | 373 328                                                        |    | –                                                                   |    | (373 328)   |    | –           |    | –          |    |
| Solde à la clôture de l'exercice                                   | 4 710 356                                                      | \$ | 4 500 000                                                           | \$ | 972 586     | \$ | 10 182 942  | \$ | 13 470 220 | \$ |

Se reporter aux notes afférentes aux états financiers.



## État des flux de trésorerie

Exercice clos le 31 mars 2025, avec les informations comparatives de 2024.

|                                                                             | 2025                | 2024                 |
|-----------------------------------------------------------------------------|---------------------|----------------------|
| <b>Flux de trésorerie liés aux activités suivantes :</b>                    |                     |                      |
| Activités d'exploitation                                                    |                     |                      |
| Insuffisance des produits sur les charges                                   | (3 287 278) \$      | (475 274) \$         |
| Éléments sans effet sur la trésorerie                                       |                     |                      |
| Amortissement des immobilisations                                           | 950 367             | 734 851              |
| Amortissement des apports en capital reportés                               | (373 328)           | (373 328)            |
| Variation des éléments hors trésorerie du fonds de roulement d'exploitation |                     |                      |
| Débiteurs                                                                   | 369 171             | (730 277)            |
| Charges payées d'avance                                                     | (74 109)            | 104 526              |
| Créditeurs et charges à payer                                               | 622 414             | 4 715                |
| Produits reportés                                                           | (917 617)           | 9 839                |
|                                                                             | <b>(2 710 380)</b>  | <b>(724 948)</b>     |
| Activités de financement                                                    |                     |                      |
| Emprunt annulé (note 5)                                                     | (683 820)           | (500 000)            |
| Produit d'un emprunt                                                        | 683 820             | 391 355              |
|                                                                             | –                   | (108 645)            |
| Activités d'investissement                                                  |                     |                      |
| Acquisition d'immobilisations corporelles et incorporelles                  | (1 405 216)         | (1 852 397)          |
| Diminution de la trésorerie                                                 | (4 115 596)         | (2 685 990)          |
| Trésorerie à l'ouverture de l'exercice                                      | 10 807 769          | 13 493 759           |
| <b>Trésorerie à la clôture de l'exercice</b>                                | <b>6 692 173 \$</b> | <b>10 807 769 \$</b> |

Se reporter aux notes afférentes aux états financiers.



## Notes afférentes aux états financiers

Exercice clos le 31 mars 2025

L'Office de réglementation de la construction de logements (l'« ORCL ») est une société privée sans but lucratif sans capital social qui a été désignée par le gouvernement de l'Ontario à titre d'organisme de réglementation le 1<sup>er</sup> février 2021. Le rôle de délivrance de permis et de conformité a été repris de Tarion Warranty Corporation (« Tarion ») (prédécesseur). L'ORCL a été désigné, en vertu de la Loi de 2017 sur l'agrément en matière de construction de logements neufs, comme organisme chargé de promouvoir et de protéger l'intérêt public par l'éducation du public, et d'assurer la délivrance de permis et la surveillance réglementaire des constructeurs et des vendeurs de nouveaux logements en Ontario.

### 1. Principales méthodes comptables

#### a. Mode de présentation

Les états financiers ont été préparés par la direction conformément aux Normes comptables canadiennes pour les organismes sans but lucratif présentées dans la Partie III du Manuel de Comptables professionnels agréés (CPA) Canada.

#### b. Comptabilisation des produits

La méthode du report est appliquée pour comptabiliser les produits gagnés pendant l'exercice au cours duquel l'obligation de prestation a été remplie.

Le financement de Tarion aux fins des activités d'exploitation est grevé d'affectations externes et il est comptabilisé comme produits aux termes de la convention décrite à la note 4 a) (la « convention ») jusqu'à l'achèvement de la phase postérieure au lancement. Le financement est gagné conformément à la convention, et celle-ci exige l'utilisation des fonds pour établir une réserve d'exploitation à des fins de stabilité financière.

Les apports en capital reçus au cours de la phase de mise en œuvre aux fins de l'acquisition et du développement d'immobilisations sont reportés et amortis selon la méthode de l'amortissement linéaire, à un taux correspondant au taux d'amortissement des immobilisations connexes.

Les produits tirés de l'octroi de permis proviennent des constructeurs et des vendeurs de nouveaux logements qui présentent une demande de nouveaux permis ou de renouvellements. Des frais non remboursables sont facturés lorsque les demandes sont présentées et ne dépendent pas de l'octroi du permis. Les frais liés aux nouveaux permis et aux renouvellements sont comptabilisés lorsque les demandes sont présentées, avec les frais correspondants.

Des frais de surveillance réglementaire (frais de surveillance par logement) sont facturés pour chaque nouveau logement inscrit auprès de Tarion. Les frais sont comptabilisés au cours de l'exercice de l'inscription.

Les coûts recouvrables des enquêtes conjointes avec Tarion sont comptabilisés comme produits au cours de l'exercice où les coûts sont engagés et les services rendus.

Les fonds découlant d'amendes, de sanctions pécuniaires, ou de règlements sont comptabilisés lorsque les montants sont réputés recouvrables, sauf si la direction détermine que leur recouvrement est considérablement douteux, auquel cas ils sont comptabilisés lorsque les paiements sont reçus.

Les produits financiers sont comptabilisés lorsqu'ils sont gagnés.

c. Charges

Les charges sont comptabilisées selon la méthode de la comptabilité d'engagement dans l'exercice au cours duquel les biens ont été reçus ou les services achetés ont été rendus.

d. Instruments financiers

L'acquisition d'instruments financiers est comptabilisée à la juste valeur. Les instruments de capitaux propres cotés sur un marché actif sont comptabilisés à la juste valeur. Tous les autres instruments financiers sont comptabilisés au coût d'origine ou au coût amorti sauf si la direction a choisi de comptabiliser les instruments à la juste valeur. L'ORCL a choisi de ne pas comptabiliser ces placements à leur juste valeur.

Les coûts de transaction sont imputés aux résultats à mesure qu'ils sont engagés pour les instruments financiers comptabilisés à leur juste valeur. Les autres instruments financiers comptabilisés au coût ou au coût amorti tiennent compte des coûts de transaction et des frais de financement, lesquels sont amortis selon la méthode de l'amortissement linéaire.

Les actifs financiers font l'objet d'un test de dépréciation annuel à la clôture de l'exercice. La surveillance et les tests de dépréciation sont exécutés pour en déterminer l'incidence. Des changements défavorables importants dans le calendrier ou le montant prévu des flux de trésorerie futurs attendus au titre de l'actif financier sont considérés comme des dépréciations.

S'il y a eu un changement important, la valeur comptable de l'actif financier est ramenée au plus élevé des montants suivants : la valeur actualisée des flux de trésorerie futurs attendus, le prix qui pourrait être obtenu de la vente de l'actif financier, ou le prix qui pourrait être obtenu de l'exercice des droits de tout bien affecté en garantie du remboursement de l'actif financier. Si des circonstances s'inversent au cours d'exercices ultérieurs, la dépréciation doit faire l'objet d'une reprise jusqu'à concurrence de la juste valeur, sans toutefois être supérieur à la valeur comptable initiale.

e. Immobilisations corporelles et incorporelles

Les immobilisations corporelles acquises sont comptabilisées au coût et amorties lorsqu'elles sont mises en service. Les frais de réparation et d'entretien sont passés en charges. Les améliorations qui prolongent la durée d'utilité estimée d'une immobilisation sont inscrites à l'actif. Lorsqu'une immobilisation ne peut plus contribuer à la capacité de prestation de services, sa valeur comptable est ramenée à sa valeur résiduelle et l'immobilisation est sortie.

Les immobilisations incorporelles en voie d'aménagement sont inscrites à l'actif et amorties lorsqu'elles sont quasi achevées et mises en service.

Les immobilisations sont amorties sur leur durée d'utilité estimée selon la méthode de l'amortissement linéaire, comme suit :

---

|                                         |                              |
|-----------------------------------------|------------------------------|
| Immobilisations corporelles             |                              |
| Matériel informatique                   | 3 ans                        |
| Améliorations locatives                 | Durée du contrat de location |
| Matériel de bureau                      | 5 ans                        |
| Immobilisations incorporelles           |                              |
| Logiciels d'infrastructure informatique | 10 ans                       |

---

f. Recours à des estimations

La préparation d'états financiers exige que la direction fasse des estimations et pose des hypothèses qui influent sur les montants présentés au titre des actifs et des passifs, sur les informations fournies au sujet des actifs et des passifs éventuels à la date des états financiers ainsi que sur les montants présentés au titre des produits et des charges de l'exercice. Les éléments importants donnant lieu à de telles estimations et hypothèses sont notamment les durées d'utilité des immobilisations et certaines charges à payer. Les résultats réels pourraient différer de ces estimations.

## 2. Immobilisations corporelles et incorporelles

Les immobilisations corporelles comprennent les actifs suivants aux 31 mars :

|                         | 2025                |                      | 2024                   |                        |
|-------------------------|---------------------|----------------------|------------------------|------------------------|
|                         | Coût                | Amortissement cumulé | Valeur comptable nette | Valeur comptable nette |
| Matériel informatique   | 450 303 \$          | 315 456 \$           | 134 847 \$             | 192 710 \$             |
| Améliorations locatives | 654 035             | 265 220              | 388 815                | 498 114                |
| Matériel de bureau      | 225 000             | 160 671              | 64 329                 | 109 328                |
|                         | <b>1 329 338 \$</b> | <b>741 347 \$</b>    | <b>587 991 \$</b>      | <b>800 152 \$</b>      |

Les immobilisations incorporelles comprennent les applications logicielles d'infrastructure de TI développées ou valorisées à l'interne.

|                                         | 2025         |                      | 2024                   |                        |
|-----------------------------------------|--------------|----------------------|------------------------|------------------------|
|                                         | Coût         | Amortissement cumulé | Valeur comptable nette | Valeur comptable nette |
| Logiciels d'infrastructure informatique | 7 809 989 \$ | 2 126 929 \$         | 5 683 060 \$           | 5 016 050 \$           |

## 3. Crédoiteurs et charges à payer

Les crédoiteurs et charges à payer comprennent des remises gouvernementales à payer de 20 311 \$ (5 023 \$ en 2024) relativement aux taxes de vente fédérales et provinciales.

## 4. Financement de Tarion

a. Objet du financement

Le 31 mai 2019, l'ORCL et Tarion ont conclu une convention de financement, en sa version modifiée le 25 novembre 2020, laquelle prévoit trois phases de financement : le démarrage, la mise en œuvre et la phase postérieure au lancement. Les fonds reçus sont destinés à l'élaboration de systèmes d'exploitation et à l'établissement de processus commerciaux, à l'établissement d'une réserve d'exploitation et serviront à fournir un financement pour éventualités.

Le financement des activités d'exploitation est grevé d'affectations externes et il est comptabilisé comme produits aux termes de la convention jusqu'à l'achèvement de la phase postérieure au lancement. Pendant cette troisième phase, les fonds restants liés aux produits reportés des phases précédentes ont été conservés pour établir une réserve d'exploitation à des fins de stabilité financière.

La convention a pris fin le 31 mars 2025 et les produits reportés restants ont été comptabilisés dans les produits afin d'établir une réserve d'exploitation à partir des fonds résiduels.

#### b. Produits reportés

Les produits reportés représentent les fonds reçus de Tarion et les frais reçus des clients à l'avance qui se rapportent à des périodes ultérieures. L'évolution des produits reportés au cours de l'exercice se présente comme suit :

|                                         | 2025      |           | 2024           |           |
|-----------------------------------------|-----------|-----------|----------------|-----------|
| Solde à l'ouverture de l'exercice       | 917 617   | \$        | 907 778        | \$        |
| Plus :                                  |           |           |                |           |
| Frais liés aux demandes reçus           | –         |           | 9 839          |           |
| Moins :                                 |           |           |                |           |
| Frais liés aux demandes comptabilisés   | (9 839)   |           | –              |           |
| Produits comptabilisés                  | (907 778) |           | –              |           |
| <b>Solde à la clôture de l'exercice</b> | <b>–</b>  | <b>\$</b> | <b>917 617</b> | <b>\$</b> |

#### c. Apports en capital reportés

Les apports en capital reportés représentent le financement de Tarion utilisé principalement aux fins du développement de logiciels d'infrastructure de TI, entre autres actifs.

|                                               | 2025             |           | 2024             |           |
|-----------------------------------------------|------------------|-----------|------------------|-----------|
| Solde à l'ouverture de l'exercice             | 1 934 023        | \$        | 2 307 351        | \$        |
| Moins :                                       |                  |           |                  |           |
| Amortissement des apports en capital reportés | 373 328          |           | 373 328          |           |
| <b>Solde à la clôture de l'exercice</b>       | <b>1 560 695</b> | <b>\$</b> | <b>1 934 023</b> | <b>\$</b> |

## 5. Emprunt

Aux termes de la convention, un soutien financier aux fins de l'établissement d'une réserve d'exploitation était fourni pour une période de trois ans se terminant le 31 janvier 2024. Le premier paiement de transfert, d'un montant de 1 250 000 \$, a été reçu en décembre 2020. Ce montant est constitué d'une subvention de 750 000 \$ qui a été comptabilisée en tant que produits au cours de l'exercice précédent [note 4 a)], ainsi que d'un montant remboursable de 500 000 \$, ne portant pas intérêt, comptabilisé à titre d'emprunt au cours de l'exercice 2023, échéant le 31 janvier 2024.

Le remboursement dépendait de l'atteinte de certains résultats conformément à la convention. Le montant exigible était calculé comme étant le nombre de nouvelles inscriptions de logements au cours de l'année civile 2023 qui excèdent 60 000, multiplié par 145 \$, jusqu'à un maximum de 500 000 \$, sans les intérêts. Au cours de l'année civile 2023, les inscriptions n'ont pas excédé 60 000. Ainsi, ce montant a été comptabilisé en tant que produits à l'échéance pour l'exercice 2024. Aucun montant n'a été remboursé aux termes de la convention.

En vertu de la convention, l'ORCL a reçu deux paiements distincts en 2022 et en 2023 s'élevant respectivement à 292 465 \$ et à 391 355 \$ et totalisant 683 820 \$. Ces paiements ont été reçus sous forme d'emprunts ne portant pas intérêt en vertu de l'article 3.2B de la convention. Ces emprunts servaient à fournir un fonds de prévoyance dans l'éventualité d'un faible nombre d'inscriptions de logements pendant la phase postérieure au lancement. Durant cette période, le volume d'inscriptions était conforme aux termes de la convention et les emprunts sont devenus exigibles et remboursables le 31 mars 2025.

Ces emprunts ont été refinancés aux termes d'une nouvelle convention de financement avec Tarion. Aux termes de la nouvelle convention, une tranche de 200 000 \$ sera à rembourser le 15 mai 2025 et le solde sera exigible le 15 mai 2026.

## 6. Autres produits

|                                              | 2025              | 2024              |
|----------------------------------------------|-------------------|-------------------|
| Produits d'intérêts                          | 385 945 \$        | 524 323 \$        |
| Amendes / sanctions pécuniaires / règlements | 151 313           | –                 |
| Autres                                       | 1 958             | 2 235             |
| <b>Solde à la clôture de l'exercice</b>      | <b>539 216 \$</b> | <b>526 558 \$</b> |

## 7. Engagement

Le 13 décembre 2019, l'ORCL a signé un contrat de location avec le propriétaire visant le 40, Sheppard Avenue West, Suite 400, Toronto (Ontario), M2N 6K9, jusqu'au 30 septembre 2028. L'engagement comprend des majorations du loyer de base avec prise d'effet les 1<sup>er</sup> octobre 2024 et 1<sup>er</sup> octobre 2025. Les loyers de base futurs sont les suivants :

|      |                   |
|------|-------------------|
| 2026 | 136 000 \$        |
| 2027 | 143 000           |
| 2028 | 143 000           |
| 2029 | 71 600            |
|      | <b>493 600 \$</b> |

Une composante du contrat de location comprend les loyers additionnels facturés. Ces dépenses constituent une quote-part des frais d'entretien des aires communes du bien immobilier et des refacturations pour des services qui peuvent être utilisés directement par un locataire dans l'année où ils sont engagés. L'obligation ne comporte pas de montants spécifiés, car la variabilité est fondée sur la consommation. Elle n'est pas prise en compte dans le tableau des engagements ci-dessus.

## 8. Risques financiers

L'ORCL est d'avis qu'il n'est pas exposé à un risque de taux d'intérêt ou de marché important. Il n'y a pas de variation de l'exposition au risque par rapport à 2024, sauf pour ce qui est décrit à la note 8 c).

### a. Risque de liquidité

Le risque de liquidité est le risque que l'ORCL ne soit pas en mesure d'honorer ses engagements en temps opportun ou à un coût raisonnable. Les excédents de trésorerie non nécessaires pour répondre aux besoins opérationnels à court terme sont des fonds excédentaires. De temps à autre, les fonds disponibles sont investis dans des instruments financiers hautement liquides et sans risque afin d'obtenir un produit d'intérêts sur les soldes de principal garantis. Les instruments financiers, y compris les dépôts à terme, les certificats de placement garanti et les fonds du marché monétaire, sont utilisés pour gérer la volatilité du marché et limiter l'exposition au risque de taux d'intérêt, au risque de crédit et aux flux de trésorerie.

### b. Risque de crédit

Le risque de crédit est le risque qu'une contrepartie manque à ses obligations contractuelles et entraîne de ce fait une perte financière. L'ORCL est exposé au risque de crédit relativement aux débiteurs. L'ORCL évalue les débiteurs de façon continue et constitue une provision pour créances douteuses à l'égard de tous les montants qui ne sont pas recouvrables. Aucune provision n'a été constituée en 2025 (néant en 2024). Le paiement de tous les frais constitue une exigence aux termes de l'agrément en matière de construction de logements neufs. Tous les détenteurs de permis doivent payer tous les frais conformément aux conditions du permis.

c. Risque économique général

L'ORCL continuera de suivre les tendances émergentes afin d'apporter toutes les modifications nécessaires et d'adapter son modèle d'affaires. Sa performance financière est sensible aux conditions du marché du secteur de la construction de logements neufs et aux habitudes des consommateurs. Les estimations et les hypothèses de la direction visant le modèle d'affaires ainsi que les priorités stratégiques sont basées sur les perspectives économiques et financières qui incluent une provision en vue des pressions inflationnistes à court terme, de l'incidence des taux d'intérêt sur les résultats financiers et de l'incertitude économique influant sur les ventes de nouveaux logements.





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

**[hcraontario.ca/fr/  
info@hcraontario.ca](https://hcraontario.ca/fr/info@hcraontario.ca)**

**40, avenue Sheppard Ouest, 4<sup>e</sup> étage, bureau 400  
Toronto (Ontario) M2N 6K9**

**Tél. : 416-487-HCRA (4272) | Télécopieur : 416-352-7724**