

Rapport annuel

2025 2026

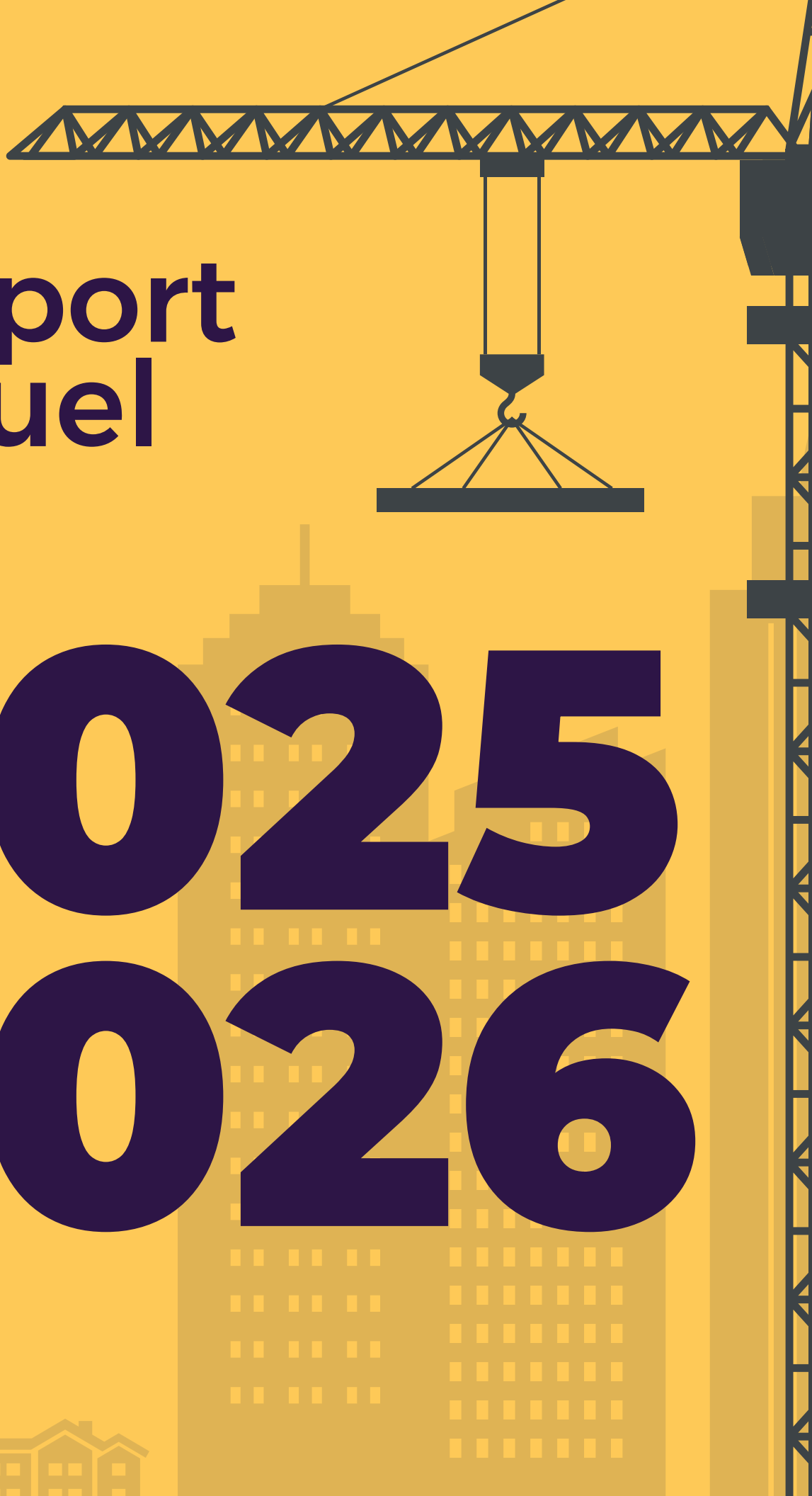


Table des matières

INTRODUCTION	1
L'ANNÉE EN CHIFFRES	2
À PROPOS DE L'ORCL	3
NOS SERVICES	4
MESSAGE DE LA PRÉSIDENTE DU CONSEIL D'ADMINISTRATION	6
MESSAGE DE LA DIRECTRICE GÉNÉRALE ET REGISTRAIRE	7
GOVERNANCE D'ENTREPRISE	10
STRUCTURE ORGANISATIONNELLE	16
RAPPORT SUR LE RENDEMENT, 2025-2026	17
RAPPORT FINANCIER	29
RAPPORT DE L'AUDITEUR INDÉPENDANT	31



INTRODUCTION

Protéger les acheteurs de logements neufs de l'Ontario

L'Office de réglementation de la construction des logements (ORCL) protège les consommateurs en délivrant des permis aux personnes et aux entreprises qui construisent et vendent des logements neufs en Ontario. Nous obligeons les constructeurs et les vendeurs à respecter des normes élevées en matière de compétence et de conduite, afin que les acheteurs de logement neuf puissent avoir l'assurance qu'ils achètent un logement bien construit.

Dans le cadre de cet engagement, nous sommes fiers d'héberger le [Répertoire des constructeurs de l'Ontario](#), la source officielle de renseignements généraux sur chacun des 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

équitable et transparent qui donne l'occasion aux consommateurs d'exprimer leurs préoccupations. Ce processus 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 (LACLN)* 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^{er} avril 2025 au 31 mars 2026.

L'année en chiffres

Du 1^{er} avril 2025 au 31 mars 2026



7 115

demandes de permis reçues

532

nouvelles demandes de permis reçues

6 583

demandes de renouvellement reçues



1 269

plaintes reçues

959

plaintes contre des
titulaires de permis

310

plaintes contre des
constructeurs et des
vendeurs illégaux



7 094

titulaires de permis en date
du 31 mars 2026



6 872

appels téléphoniques entrants



408 568

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



330 061

consultations du site Web*

*selon la nouvelle méthodologie de Google Analytics



874

plaintes réglées

668

plaintes contre des
titulaires de permis
régérées

206

plaintes contre des
constructeurs et des
vendeurs illégaux réglées





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 neufs 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

Ces valeurs orientent l'ORCL dans l'exécution de son mandat : prestation de services adaptés, interactions empreintes de respect, prises de décisions fondées sur des données probantes, amélioration continue, accessibilité de l'information, et engagement envers l'équité, l'intégrité, la diversité et l'inclusion.

Nos services

Octroi de permis

- Vérification du respect des exigences en matière de permis par les demandeurs.
- 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.

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.

Construction et vente illégales

- 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.

Éducation

- En collaboration avec les consommateurs et les organismes de consommateurs, élaboration, diffusion et promotion de ressources pédagogiques en faveur de la protection, de l'éducation et de la sensibilisation des consommateurs concernant l'achat d'un logement et l'accèsion 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 offre des services accessibles qui respectent les personnes ayant des capacités différentes. Le site www.HCRAOntario.ca est conçu avec 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 2025-2026, 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 offre des services en français au public et à l'industrie, conformément à l'article 28 de la Loi de 2017 sur l'agrément en matière de construction de logements neufs. Les appels au centre d'appels de l'ORCL, 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 2025-2026, 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 2025-2030;
- les instructions et formulaires de demande pour les nouveaux permis et les renouvellements;
- les formulaires de plainte.

En 2025-2026, l'ORCL a fourni des services en français pour ce qui suit :



58 appels
téléphoniques



5 demandes
par courriel



0 demandes
de permis



0 plainte
reçue en
français



la présidente du Conseil d'administration



« C'est un honneur pour nous de superviser les constructeurs de l'Ontario et de veiller à ce que **les nouveaux logements soient bien construits et sécuritaires pour les familles qu'ils abritent.** »

L'achat d'un logement neuf, surtout lorsqu'il s'agit d'une première propriété, est l'une des étapes les plus marquantes de la vie de famille, tout en représentant, pour la plupart des gens, l'engagement financier le plus important de leur vie.

C'est pourquoi c'est un honneur pour nous de superviser les constructeurs de l'Ontario et de veiller à ce que les nouveaux logements soient bien construits et sécuritaires pour les familles qu'ils abritent.

L'Office de réglementation de la construction des logements (ORCL) est là pour protéger les consommateurs. Nous surveillons les pratiques commerciales des constructeurs de logements neufs afin de protéger les acheteurs et d'appuyer les nombreux constructeurs qui font leur travail avec compétence et intégrité.

Lorsque des constructeurs commettent des inconduites, enfreignent les règles ou traitent injustement les acheteurs, nous agissons. Il n'y a pas de zone grise à cet égard.

Même si je suis nouvelle à la présidence, je siége au Conseil d'administration de l'ORCL depuis 2024 et je peux dire avec confiance que la grande majorité des constructeurs et vendeurs de maisons de l'Ontario font preuve d'honnêteté et d'équité dans l'exercice de leurs activités. Notre rôle consiste à protéger les acheteurs

contre ceux qui manquent à ces principes. J'ai le plaisir de vous annoncer qu'au cours de la dernière année, notre équipe a réalisé des progrès importants en ce sens, comme l'indique le présent rapport.

Avant de signer un contrat pour l'achat d'une propriété, les acheteurs sont invités à visiter notre site Web et à consulter le Répertoire optimisé des constructeurs de l'Ontario pour confirmer que leur constructeur est titulaire d'un permis en bonne et due forme. Notre site offre également une gamme de ressources pratiques pour guider les acheteurs tout au long du processus d'achat, ainsi qu'un processus de plaintes clair pour quiconque a des préoccupations au sujet de la conduite ou de la compétence d'un constructeur. Nous sommes déterminés à nous améliorer continuellement, et au cours de la prochaine année, les acheteurs bénéficieront de nouveaux outils et de nouvelles initiatives visant à améliorer encore davantage leur expérience.

Patricia Perkins

Présidente du Conseil d'administration

directrice générale et registraire



« L'ORCL a concentré ses efforts là où les besoins sont les plus grands : **protéger les consommateurs, soutenir les bons constructeurs, demander des comptes aux mauvais acteurs et jeter les bases institutionnelles** d'une efficacité à long terme. »

Derrière chaque mesure d'application de la loi prise par l'ORCL, il y a un propriétaire qui a fait confiance au système. Derrière chaque permis de construction que nous examinons, il y a un acheteur qui prend l'une des décisions financières les plus importantes de sa vie. Cette responsabilité est au cœur de toutes nos actions et nous a guidés tout au long d'une année qui a mis notre secteur et notre organisation à rude épreuve.

Le marché de la construction de logements neufs a fait face à des pressions économiques soutenues en 2025-2026, causées par l'incertitude tarifaire mondiale, un ralentissement prolongé du secteur des condominiums, et un environnement difficile pour les constructeurs et les acheteurs. Dans ce contexte, l'ORCL a concentré ses efforts là où les besoins sont les plus grands, soit protéger les consommateurs, soutenir les bons constructeurs, demander des comptes aux mauvais acteurs et jeter les bases institutionnelles d'une efficacité à long terme.

Cette année n'a pas été sans défis, mais chaque fois que j'ai regardé l'équipe de l'ORCL les surmonter, cela m'a rappelé pourquoi je suis si reconnaissante de travailler aux côtés d'un groupe de personnes aussi dévouées. Appelées à faire plus avec moins, elles ont fait preuve de créativité, de ténacité et d'un esprit de collaboration qui continue de démarquer l'équipe. Je remercie le Conseil d'administration de l'ORCL pour son soutien, ses conseils et sa gestion constante de l'organisation.

Le Conseil d'administration et ses comités reçoivent régulièrement des mises à jour sur le rendement de notre organisation, et les membres jouent un rôle actif dans la supervision des stratégies d'atténuation et de la planification financière.

Protection des consommateurs par l'éducation

Les consommateurs informés sont mieux protégés. Au cours de la dernière année, nous avons réaffirmé notre engagement à l'égard de ce principe en augmentant de 23 % d'une année à l'autre le nombre d'événements pour les parties prenantes et en élargissant notre présence à d'autres événements pour une première fois. Nous avons parlé directement aux consommateurs dans le cadre d'un webinaire sur les risques liés à la construction illégale, donné des séances d'information à des centaines de professionnels de l'immobilier, tenu des webinaires à l'intention des chefs du service du bâtiment, et informé les députés provinciaux et leur personnel sur les questions de protection des consommateurs dans le secteur des logements neufs.

Des activités d'éducation des consommateurs ont été menées directement auprès des acheteurs éventuels de logements neufs dans le cadre de salons professionnels, y compris lors de notre première participation au Salon canadien de l'immigration. Nous anticipons avec confiance l'élargissement de

nos activités de sensibilisation auprès des nouveaux Canadiens, grâce à la mise en œuvre d'un nouveau plan stratégique qui fournit des outils pédagogiques par l'entremise de collaborations avec des tiers.

Le Répertoire optimisé des constructeurs de l'Ontario continue d'être une ressource clé pour soutenir les consommateurs. Les améliorations qui y ont été apportées cette année ont permis de lier les mesures réglementaires à la page d'accueil du répertoire, et un filtre sur l'insolvabilité fournit un niveau supplémentaire d'information. Plus de 360 000 visiteurs ont utilisé le répertoire pour effectuer une recherche de constructeur au cours de l'année, un chiffre qui montre à quel point cet outil est devenu essentiel à l'expérience d'achat d'un logement neuf.

Application de la loi

Notre travail de protection des consommateurs se poursuit par l'examen des plaintes concernant les constructeurs et les vendeurs autorisés. Nous luttons également contre les personnes et les entreprises sans permis qui construisent et vendent illégalement des logements neufs.

Lorsque les éléments de preuve ont justifié la prise de mesures, l'ORCL a agi de façon décisive. Nous avons exécuté avec succès huit avis de proposition pour révoquer, refuser d'octroyer, refuser de renouveler ou suspendre un permis, ce qui a compris des inspections proactives de l'ensemble des entreprises liées au groupe Sunrise Homes à la suite de l'insolvabilité d'un membre.

Nous avons également obtenu plus de 100 condamnations pour des infractions provinciales, y compris pour notre travail dans le cadre de la plus vaste enquête de l'ORCL à ce jour. Albion Building Consultant Inc. et son directeur ont été condamnés à une amende de plus d'un million de dollars pour construction illégale et défaut d'inscrire des logements neufs au programme de garantie obligatoire.

Tout au long de l'année, l'ORCL a accordé la priorité aux enquêtes à risque élevé, aux demandes de permis et aux plaintes, en mettant à jour les cadres de gestion des risques en ce qui concerne l'octroi de permis, la conduite professionnelle, et la construction et la vente illégales.

Innovation

Alors que l'intelligence artificielle (IA) joue un rôle de plus en plus essentiel dans la société, nous avons adapté notre façon de communiquer afin de veiller à ce que les grands modèles linguistiques continuent d'accorder une place centrale aux données factuelles de l'ORCL.

L'Office est la principale source utilisée par l'intelligence artificielle pour répondre aux questions relatives à la protection des consommateurs au sujet de l'achat d'un logement neuf. Nous avons fait des investissements afin de veiller à ce que nos nouveaux sites Web en anglais et en français soient bien structurés et fassent autorité, de sorte que les systèmes d'IA continuent de s'appuyer sur des renseignements exacts et fondés sur des faits lorsqu'ils répondent aux questions des consommateurs.

Le Carrefour d'éducation et de ressources pour les consommateurs, par exemple, lancé au cours de la dernière année, est déjà régulièrement cité par les systèmes d'IA.

Nous avons fait de grands progrès dans l'établissement d'une culture au sein de l'ORCL qui englobe les capacités de l'IA. Plusieurs éléments fondateurs de la croissance durable de l'IA ont été mis en place. Comme il est indiqué dans le Plan d'affaires 2025-2026, ce travail comprenait l'élaboration d'une ébauche de feuille de route sur l'IA, la création du groupe de travail sur l'IA, l'établissement d'une politique sur l'IA et le déploiement de Microsoft Copilot. L'investissement stratégique dans la technologie demeure une priorité dans nos efforts continus pour en faire plus avec moins.



Amélioration continue

L'amélioration continue demeure une priorité pour l'ORCL. En octobre 2025, le Bureau du vérificateur général de l'Ontario a publié un audit de performance de l'organisation, qui comprenait une série de recommandations visant à renforcer la surveillance, la transparence et l'efficacité opérationnelle. Depuis qu'elle a reçu le rapport, l'Office a adopté une approche délibérée et structurée pour examiner les recommandations et les intégrer à sa planification et à ses activités courantes, en mettant l'accent sur des améliorations à court terme et à long terme du système.

Gérance financière

L'exercice 2025-2026 a été difficile sur le plan financier. La faiblesse persistante du marché des condominiums a réduit les revenus. Nous avons réagi en instaurant un contrôle préalable des dépenses, notamment par le maintien du gel de l'embauche, des réductions ciblées des programmes et une gestion rigoureuse des dépenses discrétionnaires, tout en préservant nos fonctions réglementaires de base.

Nous sommes déterminés à faire preuve de transparence financière et à travailler avec notre Conseil d'administration et le ministère afin de mettre en œuvre des solutions structurelles sur le plan des revenus qui appuieront la viabilité à long terme de l'ORCL.

Nous avons confiance en notre capacité de relever les défis financiers auxquels fait actuellement face toute la population ontarienne, et nous nous réjouissons à la perspective d'un perfectionnement organisationnel continu et concret qui continuera de profiter aux consommateurs.

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 de la présidente du Conseil d'administration.

Le Conseil d'administration est composé de six membres élus 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 de logements;
- la connaissance de la protection des consommateurs;
- l'expérience des ressources humaines, de la diversité et de l'accessibilité;
- l'expérience du marketing et des communications.



Profils des administrateurs du Conseil

La composition du Conseil d'administration reflète celle de ses membres au 31 mars 2026. Les modifications subséquentes ne sont pas prises en compte. Une liste à jour

des membres du Conseil d'administration se trouve sur le [site Web de l'ORCL](#).



PRÉSIDENT

Terence Young

(membre nommé)

MANDAT : MARS 2024 À MARS 2026

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. Terence a été membre élu de l'Assemblée législative de l'Ontario de 1995 à 1999, adjoint parlementaire du ministre des Finances et du ministre des Collèges et Universités, et député fédéral de 2008 à 2015, où il a conçu la Loi visant à protéger les Canadiens contre les drogues dangereuses (Loi de Vanessa) et mobilisé le Parlement en vue de son adoption. Par ailleurs, il possède le titre IAS.A et donne des conférences à l'Université de Toronto. (retraite du Conseil d'administration le 7 mars 2026)



NOUVELLE PRÉSIDENTE

Patricia Perkins

(membre nommée)

MANDAT : DÉCEMBRE 2024 À DÉCEMBRE 2026

Patricia Perkins a été la première femme à être élue mairesse de la ville de Whitby et possède 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 régionaux, et a été 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^{me} 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. Avant son élection à une charge publique, Patricia a acquis une vaste expérience municipale au sein du service des finances de la ville de Scarborough (aujourd'hui Toronto). 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 Société d'aide à l'enfance de Durham et du Charles H. Best Diabetes Centre for Children and Youth (présidente), et est actuellement présidente du conseil d'administration du Conseil ontarien du commerce des véhicules automobiles. M^{me} 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.





Salvatore « Sam » Biasucci
(membre élu)

MANDAT : SEPTEMBRE 2023 À SEPTEMBRE 2026

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.



Hugh Heron
(membre élu)

MANDAT : SEPTEMBRE 2024 À SEPTEMBRE 2027

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 Taron 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^e 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
(membre élue)

MANDAT : SEPTEMBRE 2025 À SEPTEMBRE 2028

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. Mary est diplômée du Rotman-ICD NFP Governance Essentials Program (ancienne présidente du Comité de la gouvernance, des personnes et de la culture).



**PRÉSIDENTE – COMITÉ DE LA
GOUVERNANCE, DES PERSONNES
ET DE LA CULTURE**

Rinku Deswal

(membre nommée)

MANDAT : AVRIL 2024 À AVRIL 2026

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^{me} 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^{me} 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.



Marg Rappolt

(membre élue)

MANDAT : SEPTEMBRE 2023 À SEPTEMBRE 2026

Marg Rappolt est une ancienne présidente de l'ORCL. Chef stratégique de la politique publique et de la transformation des services sociaux, M^{me} 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^{me} Rappolt a également déjà présidé le Conseil d'administration de l'Hôpital de réadaptation pour enfants Holland Bloorview. Actuellement, elle siège au Conseil d'administration de la Woodgreen Foundation et est vice-présidente du Conseil d'administration du Toronto Mendelssohn Choir (ancienne présidente du Comité des finances, de la vérification et des risques).





**PRÉSIDENTE – COMITÉ DES FINANCES,
DE LA VÉRIFICATION ET DES RISQUES**

Bohodar Rubashewsky

(membre élu)

MANDAT : SEPTEMBRE 2024 À SEPTEMBRE 2027

Bohodar Rubashewsky 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. Rubashewsky 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. Rubashewsky 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 l'École de gestion Rotman ainsi que du programme avancé de finances et de comptabilité pour cadres supérieurs de CPA Canada.



Kim Westfall-Connor

(membre élue)

MANDAT : SEPTEMBRE 2025 À SEPTEMBRE 2028

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^{me} 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 la Faculté de droit Osgoode Hall, 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^{me} 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

Rinku Deswal (présidente), Hugh Heron, Kim Westfall-Connor, Pat Perkins (membre d'office)

Le Comité de la gouvernance, des personnes et de la culture aide le Conseil d'administration en donnant de l'orientation et en offrant de la supervision en lien aux questions de gouvernance ainsi qu'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

Bohodar Rubashewsky (président), Sam Biasucci, Marg Rappolt, Pat Perkins (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 membre d'une association de propriétaires;
- un avocat spécialisé en droit immobilier;
- un chef du service du bâtiment municipal;
- un défenseur des intérêts des consommateurs.

Le **Conseil consultatif de l'industrie** compte actuellement neuf membres. Il est composé de professionnels de divers horizons. Ils pourraient comprendre :

- un constructeur de petite taille comptant de 1 à 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 2025-2026, le Conseil consultatif des consommateurs et le Conseil consultatif de l'industrie se sont réunis cinq fois chacun pour formuler des recommandations et en discuter, entre autres pour :

- renforcer la protection des consommateurs par l'amélioration des communications, de l'éducation et de la sensibilisation, notamment au moyen d'une meilleure sensibilisation à la construction illégale, de renseignements plus clairs sur les rôles de l'ORCL et de Tarion, et d'une mobilisation accrue auprès de partenaires clés, comme les municipalités et les professionnels de l'immobilier;
- soutenir la conformité et le professionnalisme chez les constructeurs grâce à des conseils sur les obligations contractuelles, du Code de déontologie et d'outils comme des avis, des courriels d'information et d'autres ressources;
- s'attaquer aux risques émergents dans le secteur de la construction de logements — notamment les insolvabilités, les annulations et les pressions plus générales du marché — afin d'atténuer le risque pour les consommateurs;
- améliorer les processus réglementaires et la prestation de services en utilisant les données et la technologie pour accroître l'efficacité;
- faire progresser les initiatives dans le cadre du programme de recherche et d'éducation pour appuyer à la fois les consommateurs et les titulaires de permis. Il s'agit notamment de la création du Carrefour d'éducation et de ressources pour les consommateurs et la collaboration avec les partenaires de l'industrie pour renforcer la mise en commun des connaissances dans l'ensemble du secteur.



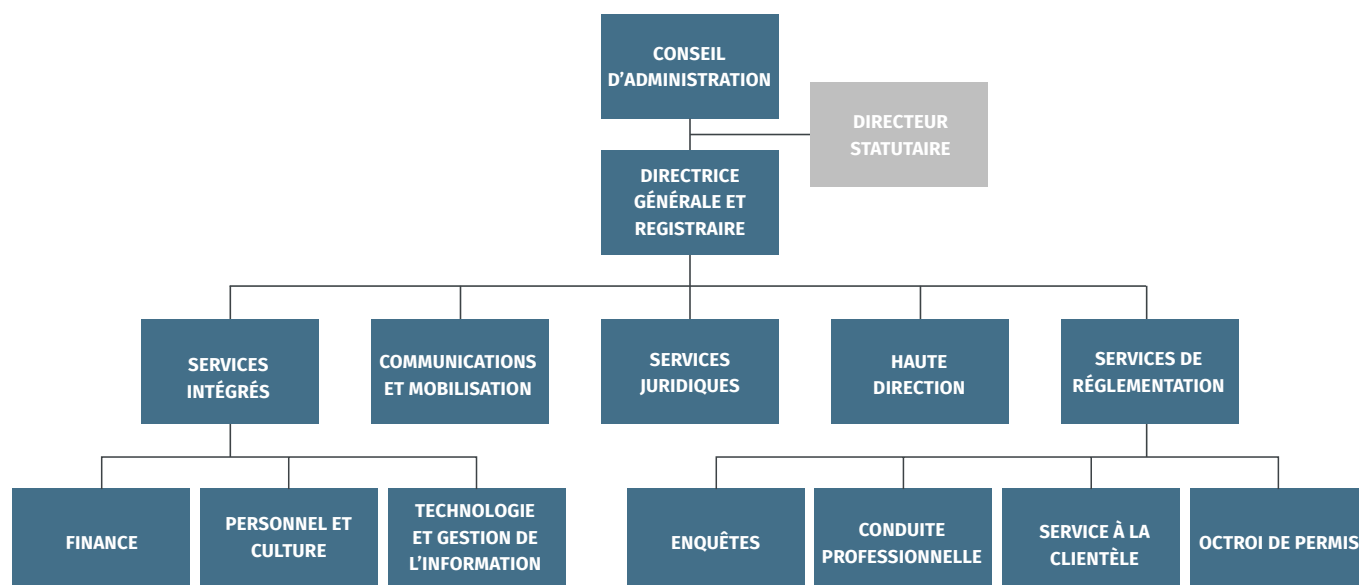
STRUCTURE ORGANISATIONNELLE

L'ORCL s'articule autour des fonctions centrales qui reflètent ses responsabilités réglementaires en matière d'octroi de permis, de conduite professionnelle, d'enquêtes sur la construction et la vente illégales, et de prestation de services qui soutiennent directement ces fonctions.

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

La structure de l'ORCL est établie en fonction d'un modèle de travail en mode hybride. Son équipe multidisciplinaire au rendement élevé 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 réagir aux changements de l'industrie et de s'acquitter de son mandat d'intérêt public.

Comme il est indiqué dans le Plan d'affaires 2025-2026, l'ORCL a continué d'investir dans le perfectionnement de son personnel au moyen d'une gamme de formations ciblées et à l'échelle de l'organisation, portant notamment sur la désescalade, l'intelligence artificielle, les outils de productivité, les rôles intérimaires et les affectations de développement.



Rapport sur le rendement, 2025-2026

Chaque année, l'ORCL établit des mesures du rendement pour dicter ses priorités et ses objectifs stratégiques. Le Plan stratégique 2025-2030, qui comprend des buts stratégiques et une série d'objectifs stratégiques, est le document directeur sur lequel reposent nos plans d'affaires annuels. Le Plan d'affaires 2025-2026 a décrit les activités prioritaires visant à faire progresser la réalisation de ces buts et objectifs. Le présent rapport annuel résume le rendement de l'organisation par rapport à ces objectifs au cours de l'année précédente. Ensemble, les résultats de 2025-2026 offrent une vision claire d'une organisation qui a continué à renforcer son service à la clientèle et son soutien aux consommateurs.

Mesures du rendement	Objectif de rendement	Résultats de 2024-2025	Résultats de 2025-2026
Temps d'attente moyen pour répondre aux appels entrants 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.	2 minutes	44 secondes	34 secondes
Délai moyen de traitement des demandes de permis 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.	Délai moyen de traitement d'une nouvelle demande de permis – 8 semaines pour une demande dûment remplie	Délai moyen de traitement d'une nouvelle demande de permis – 5,3 semaines pour une demande dûment remplie	Délai moyen de traitement d'une nouvelle demande de permis – 5,7 semaines pour une demande dûment remplie
	Délai moyen de traitement d'une demande de renouvellement – 4 semaines pour une demande dûment remplie	Délai moyen de traitement d'une demande de renouvellement – 1,7 semaines pour une demande dûment remplie	Délai moyen de traitement d'une demande de renouvellement – 2,7 semaines pour une demande dûment remplie

Mesures du rendement	Objectif de rendement	Résultats de 2024-2025	Résultats de 2025-2026
NOUVELLE MESURE DE RENDEMENT Pourcentage de plaintes contre des titulaires de permis résolues en un an Chaque plainte comporte des éléments uniques de complexité et de risque. Pour chaque plainte reçue, l'ORCL effectue une évaluation impartiale afin de déterminer les faits et les prochaines étapes qui s'imposent. Il existe une multitude de façons de résoudre 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. L'ORCL a recueilli des données de référence pour produire des rapports en 2025-2026 et a établi des objectifs de rendement dans son Plan d'affaires 2026-2027.	Cible déterminée de résolution pour la totalité des plaintes en 2026-2027 : 65 %	S. O.	Base de référence déterminée : 59 % <i>Sera mesurée par rapport à la cible de 2026-2027</i>
	Cible déterminée pour la résolution pour les plaintes à risque élevé en 2026-2027 : 70 %	S. O.	Base de référence déterminée : 61 % <i>Sera mesurée par rapport à la cible de 2026-2027</i>
NOUVELLE MESURE DE RENDEMENT Pourcentage d'enquêtes sur la construction et la vente illégales clôturées en moins d'un an L'ORCL a recueilli des données de référence pour produire des rapports en 2025-2026 et a établi des objectifs de rendement dans son Plan d'affaires 2026-2027.	Cible déterminée de clôture pour la totalité des enquêtes en 2026-2027 : 65 %	S. O.	Base de référence déterminée : 61% <i>Sera mesurée par rapport à la cible de 2026-2027</i>
	Cible déterminée de clôture pour les enquêtes à risque élevé en 2026-2027 : 70 %	S. O.	Base de référence déterminée : 64% <i>Sera mesurée par rapport à la cible de 2026-2027</i>

Mesures du rendement	Objectif de rendement	Résultats de 2024-2025	Résultats de 2025-2026
Pourcentage de comparutions fructueuses devant la Cour et le tribunal L'ORCL comparait régulièrement devant trois organismes judiciaires et quasi judiciaires, soit le Tribunal d'appel en matière de permis pour répondre aux appels des décisions réglementaires de l'Office, le Comité de discipline pour examiner les allégations d'infractions au Code de déontologie et la Cour provinciale de l'Ontario pour poursuivre les constructeurs de logements illégaux. La période de déclaration pour ces mesures a été ajustée afin d'utiliser une fenêtre de données mobiles sur deux ans plutôt qu'une seule année. Cette mesure reflétera toujours le rendement récent et représentera davantage les tendances globales.	Pourcentage de poursuites concluantes : 90 % Pourcentage de comparutions fructueuses devant le Tribunal d'appel en matière de permis : 90 % NOUVELLE MESURE Cible déterminée pour le pourcentage de comparutions fructueuses en 2026-2027 devant le Comité de discipline : 75 %	Pourcentage de poursuites concluantes : 100 % Pourcentage de comparutions fructueuses devant le Tribunal d'appel en matière de permis : 100 % Pourcentage de comparutions fructueuses devant le Comité de discipline : S.O.	Pourcentage de poursuites concluantes : 100 % Pourcentage de comparutions fructueuses devant le Tribunal d'appel en matière de permis : 91 % Pourcentage de comparutions fructueuses devant le Comité de discipline (base de référence établie en 2025-2026) : 67 %
Niveau de trafic Web vers le ROCO 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 : 29 000 recherches de titulaires de permis par mois – 3 000 recherches sur les garanties par mois	Niveau de trafic Web moyen sur le ROCO : 31 748 recherches de titulaires de permis par mois – 3 479 recherches sur les garanties par mois	Niveau de trafic Web moyen sur le ROCO : 30 222 recherches de titulaires de permis par mois – 3 825 recherches sur les garanties par mois
Sensibilisation des consommateurs Nombre de consommateurs qui connaissent l'existence de l'ORCL.	1 sur 3	Base de référence : 1 sur 5	<i>En vertu de l'Accord administratif, l'ORCL est tenu de mener des enquêtes sur la satisfaction de la clientèle une fois tous les deux ans. La prochaine enquête est prévue en 2026.</i>

Mesures du rendement	Objectif de rendement	Résultats de 2024-2025	Résultats de 2025-2026
Satisfaction des consommateurs Pourcentage de participants au webinaire ou à l'événement qui sont satisfaits du contenu de l'événement.	75 %	Base de référence : 70 %	85 %
Satisfaction des titulaires de permis Pourcentage de titulaires de permis qui sont satisfaits de leurs interactions avec l'équipe du service à la clientèle de l'ORCL.	75 %	Base de référence : 74 %	L'ORCL est tenu de mener des sondages sur la satisfaction de la clientèle une fois tous les deux ans. La prochaine enquête est prévue en 2026.
Satisfaction des titulaires de permis Pourcentage de titulaires de permis qui sont satisfaits du Portail des constructeurs.	75 %	80 %	L'ORCL est tenu de mener des sondages sur la satisfaction de la clientèle une fois tous les deux ans. La prochaine enquête est prévue en 2026.
Satisfaction des titulaires de permis Pourcentage de participants au webinaire ou à l'événement d'éducation technique qui sont satisfaits du contenu de l'événement.	75 %	92 %	96 %



Gouvernance

Surveillance stratégique de l'ORCL

Les responsabilités du Conseil d'administration en matière de prise de décisions sont appuyées par le travail de deux comités permanents. Les changements apportés à la composition du Conseil d'administration comprennent le départ du président sortant, Terence Young (7 mars 2026), et la nomination de la nouvelle présidente, Patricia Perkins (19 mars 2026). Voici certaines des activités menées par l'Office en 2025-2026 :

- Assurer la surveillance financière à l'appui de la viabilité financière et de la prestation des services de l'ORCL. Cela comprenait l'examen des exigences opérationnelles et des possibilités, le lancement d'une consultation sur les droits pour tenir compte de plusieurs années d'inflation, et l'étude du modèle de droits décrit dans le Plan d'affaires 2025-2026.
- Exercer la surveillance réglementaire du cadre de gestion des risques et des activités réglementaires de l'ORCL, ce qui comprenait une réponse réglementaire à l'augmentation des cas d'insolvabilité chez les constructeurs.
- Façonner la réponse continue de l'ORCL aux recommandations formulées par le vérificateur général.

Amélioration continue : mise en œuvre des recommandations formulées par le vérificateur général

L'amélioration continue demeure une priorité pour l'ORCL. En octobre 2025, le Bureau du vérificateur général de l'Ontario a publié un audit de performance de l'organisation, qui comprenait une série de recommandations visant à renforcer la surveillance, la transparence et l'efficacité opérationnelle. Depuis qu'elle a reçu le rapport, l'Office a adopté une approche délibérée et structurée pour examiner les recommandations et les intégrer à sa planification et à ses activités courantes, en mettant l'accent sur les améliorations à court terme et à plus long terme du système.

Au cours des derniers mois, l'ORCL a pris des mesures concrètes pour donner suite à ces recommandations, ce qui témoigne de son engagement à renforcer la surveillance réglementaire et à améliorer la protection des consommateurs. Les premiers travaux ont porté sur la consolidation de la surveillance des titulaires de permis, le perfectionnement de l'assurance de la qualité, et l'optimisation des mesures du rendement, tout en jetant les bases des améliorations à long terme au système et à la gouvernance.

En plus des priorités énoncées dans le Plan d'affaires 2025-2026, l'ORCL a accéléré les travaux visant à donner suite aux recommandations du vérificateur général. Voici les principales réalisations de l'Office :

- Éliminer le processus de renouvellement accéléré pour faire en sorte que toutes les demandes de renouvellement soient assujetties à une surveillance humaine accrue avant l'approbation.
- Mettre en œuvre des améliorations au processus d'octroi de permis, ce qui comprend la réalisation d'analyse des seuils de cote de crédit et l'élaboration de lignes directrices améliorées en matière de prise de décisions.
- Faire progresser le travail de mesure du rendement, grâce à de nouvelles mesures et cibles élaborées et préparées en vue de les intégrer aux futurs cycles de planification et d'établissement de rapports.
- Mettre à jour les cadres de gestion des risques et les processus d'assurance de la qualité pour appuyer un processus décisionnel réglementaire uniforme.
- Poursuivre la planification de la mise en œuvre et produire des rapports publics sur la réponse de l'ORCL aux recommandations du vérificateur général, en rendant disponibles des renseignements supplémentaires sur la page de l'audit de performance de l'Office.

Ensemble, ces mesures représentent d'importants progrès préliminaires et démontrent l'engagement continu de l'ORCL à l'égard de l'amélioration continue, de la responsabilisation et d'une protection efficace des consommateurs.

Service à la clientèle

Interactions réactives

L'équipe du service à la clientèle de l'ORCL est le premier 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. Au cours de l'année, l'ORCL a axé ses efforts sur la réponse rapide aux plaintes, le renforcement de l'évaluation des risques et de l'assurance de la qualité, et l'amélioration de la façon dont il communique avec le public conformément aux priorités énoncées dans le Plan d'affaires 2025-2026. Une fonction de recherche interactive est disponible pour répondre aux questions de base.

L'équipe du service à la clientèle a répondu à 92 % de tous les appels reçus par l'ORCL sans que les consommateurs aient à laisser un message. En moyenne, l'équipe a répondu à ces appels en 34 secondes, soit environ 10 secondes de moins que l'an dernier. Les sujets d'appel courants comprenaient les demandes de permis et les renouvellements, l'utilisation du Portail des constructeurs, les questions au sujet du Répertoire optimisé des constructeurs de l'Ontario, les plaintes et les préoccupations en matière de conduite, ainsi que les demandes de renseignements généraux des consommateurs, des titulaires de permis et des intervenants.

Octroi de permis

En 2025-2026, l'équipe de l'octroi des permis de l'ORCL a traité plus de 7 000 demandes.

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.

Afin de protéger les consommateurs et conformément aux améliorations réglementaires énoncées dans le Plan d'affaires 2025-2026, l'ORCL a modifié la façon dont elle évalue le risque pour les constructeurs qui changent leur structure d'entreprise ou leur personnel clé au milieu du cycle de délivrance des permis.

Dans certains cas, l'ORCL établit des conditions permettant de mieux surveiller la capacité continue d'un constructeur à exercer ses activités. En 2025-2026, 14 nouvelles demandes de permis et 39 renouvellements ont été délivrés sous réserve de conditions.

L'organisation a également pris des mesures fondées sur les recommandations contenues dans le rapport du vérificateur général, y compris l'élimination de la « procédure accélérée » et du renouvellement automatisé des demandes de renouvellement à faible risque. L'objectif était d'assurer une plus grande surveillance humaine et un examen plus approfondi des antécédents en matière de réglementation et de conformité au moment de prendre des décisions relatives aux permis, tout en recourant davantage aux conditions d'octroi des permis pour surveiller la viabilité financière.

	T1	T2	T3	T4	Total en 2025-2026
Nouvelles demandes de permis reçues	147	127	109	149	532
demandes de renouvellement reçues	1 850	1 653	1 392	1 688	6 583
Total	1 997	1 780	1 501	1 837	7 115

Préoccupations relatives à la conduite et processus de traitement des plaintes

Il est attendu des constructeurs et vendeurs de logements neufs titulaires de permis qu'ils 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 2025-2026, l'ORCL a enregistré le plus grand nombre de plaintes contre les titulaires de permis depuis sa création : 959 au total. Cette augmentation de 18 % par rapport à l'an dernier peut être attribuée à un nombre plus élevé de plaintes proactives du registraire ainsi qu'à une meilleure éducation du public, grâce à la sensibilisation du public et à la diffusion de publicités sur les pénalités par l'Office.

À la lumière de recherches effectuées par d'autres organismes de réglementation, la méthode de mesure du traitement des plaintes par l'ORCL a changé cette année. Auparavant, la mesure relative aux plaintes visait à régler le plus grand nombre possible de plaintes reçues. Cependant, de nombreuses plaintes sont complexes et nécessitent beaucoup de temps pour être réglées.

Au cours de la dernière année, le Conseil d'administration de l'ORCL a établi une nouvelle mesure utile, soit le pourcentage de plaintes résolues en moins d'un an et le pourcentage de plaintes à risque élevé résolues en moins d'un an. Grâce à ces renseignements importants, l'ORCL pourra évaluer les processus, la productivité et les ressources, ainsi que mesurer et prévoir l'incidence des changements.

Au cours de l'exercice 2025-2026, 59 % des plaintes reçues ont été résolues en moins d'un an et 61 % des plaintes à risque élevé ont été résolues dans cette même période. Les cibles déterminées pour l'exercice 2026-2027 sont de 65 % pour la totalité des plaintes contre des titulaires de permis et de 70 % pour les plaintes à risque élevé contre des titulaires de permis. Comme il est indiqué dans le Plan d'affaires 2025-2026, l'ORCL a accordé la priorité aux plaintes à risque élevé, amélioré le triage fondé sur les risques et continué d'évaluer les besoins en ressources pour répondre à l'augmentation du volume et de la complexité des plaintes. Le cadre de gestion des risques mis à jour appuie également la résolution rapide des plaintes à faible risque, ce qui contribue à une expérience de traitement accélérée pour les consommateurs.

8

**avis de proposition pour
refuser d'octroyer, révoquer ou
suspendre un permis**

4

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

Suivi des résultats

Les résultats pour un cas dépendent de la nature de la plainte et des conclusions de l'évaluation. 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.

En 2025-2026, l'ORCL a mené les activités suivantes :

- Exécuter avec succès huit avis de proposition pour révoquer, refuser d'octroyer, refuser de renouveler ou suspendre un permis, y compris :
 - plusieurs permis délivrés au groupe d'entreprises Sunrise Homes, pour lesquels, après l'insolvabilité d'une entreprise, l'ORCL a pris des mesures proactives en inspectant toutes ses sociétés apparentées;
 - 1815496 Ontario Limited, où le Tribunal d'appel en matière de permis a convenu avec l'ORCL que les « retards inévitables » causés par la pandémie de COVID-19 ne peuvent pas être utilisés pour justifier des délais indéfinis dans le cadre du projet et retenir les dépôts des acheteurs.

- Obtenir 10 ordonnances de pénalités administratives, y compris :
 - une pénalité de plus de 60 000 \$ imposée à 10184110 Canada Inc. pour avoir contrevenu au Code de déontologie en imposant aux consommateurs des montants non convenus dans leurs conventions d'achat;

LUTTE CONTRE LES ACTIVITÉS ILLÉGALES

83

**nouvelles accusations
portées**

105

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

10

**ordonnances
de pénalités
administratives**

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. La construction illégale signifie que 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. Comme il est indiqué dans le Plan d'affaires 2025-2026, l'Office a continué d'appuyer l'examen par le ministère d'une stratégie de lutte contre la construction illégale et a poursuivi sa mobilisation des intervenants, y compris les défenseurs des intérêts des consommateurs, l'industrie, les professionnels de l'immobilier et les chefs du service du bâtiment, afin d'accroître le soutien pour l'initiative.

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, 16,6 % des enquêtes ont été amorcées à l'interne.

- En 2025-2026, l'ORCL a reçu 310 plaintes liées à la construction illégale; un nombre semblable à l'année précédente.
- L'ORCL a obtenu des condamnations pour 105 chefs d'accusation en vertu de la *Loi sur les infractions provinciales*, notamment :
 - dans le cadre de la plus vaste enquête de l'Office à ce jour, Albion Building Consultant Inc., où l'entreprise et son directeur ont été condamnés à une amende de plus d'un million de dollars pour construction illégale et défaut d'inscrire des logements neufs au régime de garantie de l'Ontario;
 - pour l'imposition d'une amende de 75 000 \$ à James Lischkoff et à Lischkoff Build Design Ltd. pour avoir tenté de contourner les exigences en matière de permis en prétendant être un « gestionnaire de la construction » et non un constructeur.

Condamnation à la suite de la plus vaste enquête de l'ORCL

À la suite des accusations portées par l'ORCL dans le cadre de sa plus vaste enquête à ce jour, **Albion Building Consultant Inc.** et son directeur, Zama Hossain, ont été reconnus coupables et condamnés à payer plus d'un million de dollars en amendes pour construction illégale et défaut d'inscrire des logements neufs au régime de garantie de l'Ontario. Le produit des amendes sera versé à la municipalité où les infractions ont été commises.

Les condamnations découlent de **124 accusations portées par l'ORCL contre Albion** en septembre 2024. Albion et Hossain ont plaidé coupables à des infractions liées à la construction de 39 logements neufs sans permis valide octroyé par l'ORCL et sans avoir inscrit les logements auprès de Tarion, l'administrateur du régime de garantie des logements neufs de l'Ontario.

En plus des amendes, une ordonnance d'injonction émise par le tribunal à l'encontre d'Albion reste en vigueur. Celle-ci interdit à Albion d'enfreindre la Loi de 2017 sur l'agrément en matière de construction de logements neufs et l'oblige à respecter toutes les ordonnances de blocage déjà en place. Il s'agit d'une mesure importante de protection du consommateur, car elle permet aux tribunaux d'imposer des peines encore plus sévères si Albion ou ses administrateurs tentent de mener à nouveau des activités illégalement.

Répertoire optimisé des constructeurs de l'Ontario

Principale source d'information pour les acheteurs de logements neufs

Le Répertoire optimisé des constructeurs de l'Ontario (ROCO) 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, ce qui constitue 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. Il permet aussi aux acheteurs de trouver des mesures réglementaires, comme toute accusation ou condamnation contre un constructeur.

Les améliorations apportées au ROCO en 2025-2026, conformément au Plan d'affaires, comprenaient des mises à jour automatisées des renseignements sur l'insolvabilité, une conception renouvelée harmonisée avec le nouveau site Web de l'ORCL, et un contenu actualisé de la foire aux questions afin d'améliorer la convivialité.



La force comparative et continue des recherches de profils du constructeur s'appuie sur les efforts déployés par l'ORCL pour accroître la sensibilisation au ROCO et à ses renseignements sur les profils de constructeurs. Voici certaines des mesures de sensibilisation qui ont été prises :

- Des représentants de l'ORCL ont assisté à la conférence de l'Ontario Association of Home Inspectors, offrant une présentation conjointe avec Tarion aux inspecteurs d'habitations. La présentation portait sur le ROCO.
- Le personnel de l'Office a interagi avec les participants au Salon national de l'habitation en échangeant du matériel conçu pour faire connaître le ROCO et sa valeur aux acheteurs potentiels de logements neufs.
- Des billets de blogue faisant la promotion du ROCO ont été publiés, notamment : [Cutting the Regulatory Jargon: Key Terms Ontario Homebuyers Should Know](#) (en anglais) et [Illegal Selling of New Homes in Ontario: What Buyers Need to Know](#) (en anglais).

Mobilisation des intervenants et communications

53 événements pour les intervenants	100 624 nouveaux visiteurs du site Web	99 articles de presse fondés sur des communiqués
202 478 distributions de bulletins électroniques	56 campagnes de bulletins électroniques	15% d'augmentation du nombre d'abonnés sur les médias sociaux

Comme il est indiqué dans le Plan d'affaires 2025-2026, l'ORCL a fait progresser son mandat en matière de protection des consommateurs au moyen de campagnes de sensibilisation ciblées, d'une mobilisation accrue des intervenants et de contenu partagé par des voies de communication intégrées. Malgré les contraintes financières, l'ORCL a augmenté de 23 % le nombre d'événements pour les intervenants par rapport à l'année précédente, a rejoint un auditoire de plus de 40 millions de lecteurs grâce à son contenu commandité, et a fait croître de 15 % son nombre d'abonnés sur les réseaux sociaux.

L'ORCL a également publié six communiqués de presse qui ont généré 99 reprises dans les médias et atteint un auditoire total de 107 millions de personnes, conformément aux priorités en matière de communications énoncées dans le Plan d'affaires 2025-2026.

Mobilisation, éducation et relations

La mobilisation des intervenants, l'établissement de relations et l'éducation des consommateurs ont été les pierres angulaires des efforts de communication de l'ORCL en 2025-2026.

Chacun de ces efforts s'inscrit dans le cadre du mandat de protection des consommateurs de l'ORCL, qui vise à promouvoir le ROCO et à aider les acheteurs à prendre des décisions éclairées, notamment en soulignant l'importance de faire affaire exclusivement avec des constructeurs titulaires de permis.

Des activités d'éducation des consommateurs ont été menées directement auprès des acheteurs potentiels de logements neufs dans le cadre de salons professionnels, y compris lors de notre première participation au Salon canadien de l'immigration. L'ORCL élargira ses activités de sensibilisation auprès des nouveaux Canadiens en mettant en œuvre un nouveau plan stratégique qui fournit des outils pédagogiques par l'entremise de collaborations avec des tiers.

L'ORCL a présenté un webinaire au Renfrew County Real Estate Board, ainsi que des webinaires d'information à l'intention des députés de Queen's Park, de leur personnel de cabinet et des employés de circonscription.

Des recherches ont été effectuées sur les plans de communication locaux et hyperlocaux, ainsi que sur l'utilisation plus efficace des médias sociaux et des modèles de recherche en IA. Les résultats de ces plans sont en voie d'être intégrés à la planification des communications futures.



Faits saillants de la mobilisation des intervenants et des événements

- L'ORCL a participé à 53 événements d'intervenants (23 % de plus que l'année précédente) pour atteindre un auditoire dont le total s'est élevé à plus de 100 000 participants lors de salons de l'habitation et de salons professionnels. Un changement dans le mode de présentation des données cette année permet de refléter le nombre réel de participants aux salons professionnels et aux salons de l'habitation, plutôt que le nombre de personnes invitées.
- L'Office a pris part au Mois de la sécurité des bâtiments en mai avec l'Association des officiers en bâtiments de l'Ontario, au cours duquel il a présenté avec succès une séance de formation technique lors de la conférence annuelle de l'association. La participation de l'ORCL était axée sur nos efforts pour lutter contre la construction illégale et renforcer la collaboration continue entre les deux organisations.
- En juin, l'Office a collaboré avec l'Office de la sécurité des installations électriques dans le cadre d'une campagne de sensibilisation des consommateurs visant à aider les acheteurs à cerner et à comprendre les risques liés à la construction illégale. La collaboration comprenait une campagne dans les médias sociaux.
- L'Office a offert aux consommateurs un webinaire personnalisé conçu pour souligner les risques liés au fait de faire affaire avec un constructeur illégal.
- L'Office a établi un 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.
- En collaboration avec des intervenants, l'Office a effectué des recherches et créé des ressources qui préparent les constructeurs aux tendances techniques émergentes et aux pratiques exemplaires dans le domaine de la construction de logements.
- L'Office a organisé des présentations interprovinciales destinées aux intervenants de l'ORCL, dirigées par la directrice générale et registraire, dont le but était d'accroître la sensibilisation à l'égard de l'Office et de ses exigences en matière d'octroi de permis.

Nous continuons de créer et de compiler des ressources à l'intention des consommateurs, afin qu'elles soient disponibles sur le site Web de l'ORCL. Ces ressources comprennent le nouveau guide « What Every Homeowner Needs to Know About Radon » (en anglais). Comme il est indiqué dans le Plan d'affaires 2025-2026, l'ORCL a continué à élaborer le programme de recherche et d'éducation en mettant l'accent sur la mobilisation des partenaires, les ressources accessibles en langage clair et simple et le contenu du Carrefour d'éducation et de ressources pour les consommateurs.

En 2025-2026, l'ORCL a continué de collaborer avec son Conseil de recherche et de collaboration et a organisé des événements techniques à Peterborough, Ottawa, London et Huntsville. Ces rencontres réunissaient des constructeurs, des chefs du service du bâtiment, des fabricants et des experts en science du bâtiment pour discuter des innovations et des tendances scientifiques dans le domaine du bâtiment, en mettant l'accent sur les solutions de chauffage, de ventilation et de climatisation et les problèmes de pénétration de l'eau. La séance sur le Code du bâtiment a été organisée conjointement avec la ville de Windsor et comprenait des représentants de plusieurs municipalités différentes qui ont discuté du Code du bâtiment de l'Ontario de 2024.

Certaines activités prioritaires du Plan d'affaires 2025-2026 liées à la fonction de recherche et d'éducation de l'ORCL ont été modifiées ou n'ont pas été achevées au cours de l'année. Cette situation découlait des changements intervenus dans les priorités de l'organisation et du manque de ressources. Les activités non achevées comprenaient une stratégie de sensibilisation par des tiers, une initiative pilote de recherche sur le comportement des consommateurs, un Carrefour de ressources amélioré pour les titulaires de permis et un projet de recherche sur des techniques de construction rentables.

Politiques de l'Office

Les politiques de l'Office sont utilisées pour orienter la prise de décisions organisationnelles. 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 relative aux plaintes à l'égard de l'ORCL;
- Politique de dépenses;
- Politique d'approvisionnement.

L'ORCL n'a apporté aucun changement à ces politiques en 2025-2026.

Plaintes au sujet de l'ORCL

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

En 2025-2026, l'ORCL a reçu une plainte en vertu de cette politique.

L'agent des services de l'ORCL a reçu des plaintes supplémentaires; toutefois, après examen, il a déterminé que ces plaintes ne relevaient pas de la politique, car elles ne concernaient pas les services fournis par le personnel de l'ORCL.

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

Changements législatifs

L'année a été particulièrement chargée sur le plan des propositions politiques et législatives, sous l'impulsion du gouvernement qui cherchait à réagir à la menace économique représentée par l'imposition de tarifs douaniers. L'ORCL a travaillé en étroite collaboration avec des ministères de l'ensemble du gouvernement (notre ministère d'attache ainsi que le ministère du Développement économique, de la Création d'emplois et du Commerce et le ministère du Travail, de l'Immigration, de la Formation et du Développement des compétences) sur les initiatives phares du gouvernement en matière de mobilité de la main-d'œuvre.

L'Office continue également d'appuyer l'examen par le ministère de la stratégie de lutte contre la construction illégale.

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^{er} février 2021. La discussion et l'analyse de gestion qui suivent fournissent des renseignements supplémentaires aux intervenants et aux autres lecteurs des états financiers de l'ORCL pour l'exercice se terminant le 31 mars 2026. L'analyse devrait être lue de concert avec les états financiers vérifiés pour l'exercice terminé le 31 mars 2026, préparés conformément aux Normes comptables canadiennes pour les organismes sans but lucratif. Conformément aux priorités énoncées dans le Plan d'affaires 2025-2026, la direction a réagi en faisant preuve d'une gestion financière rigoureuse, notamment en maintenant le gel de l'embauche, en peaufinant les prévisions, en utilisant prudemment les réserves et en réalisant des progrès sur le plan des investissements opérationnels afin de réduire les coûts à long terme.

Répercussions sur les revenus et le marché

La faiblesse persistante du marché, en particulier dans le marché des condominiums, a eu une incidence importante sur les revenus de l'ORCL. En réponse, la direction a prolongé un gel de l'embauche et géré avec soin les dépenses discrétionnaires, tout en veillant à la poursuite sans heurt des activités fondamentales de l'ORCL au nom des consommateurs.

Surveillance et gouvernance du Conseil d'administration

Le Conseil d'administration et ses comités ont reçu des mises à jour régulières sur le rendement budgétaire, les déficits, les niveaux de réserve et les perspectives financières. Ils ont également joué un rôle actif dans la supervision des stratégies d'atténuation et de la planification financière.

La viabilité financière à long terme de l'Office reposera sur une discipline budgétaire soutenue ainsi que sur une collaboration continue avec le Conseil d'administration et le ministère.

Rentabilité et investissements opérationnels

L'organisation a continué de réaliser des économies grâce à des investissements opérationnels ciblés. Des progrès ont été réalisés en vue de remplacer la base de données Snowflake utilisée par le ROCO par une technologie harmonisée avec Microsoft. Cette initiative devrait permettre de réaliser des économies opérationnelles à long terme et d'améliorer l'harmonisation des systèmes. La mise en œuvre a été soigneusement échelonnée afin de gérer les risques et d'éviter l'interruption des services essentiels destinés au public.

Revenus

Les renseignements sur les revenus pour les exercices 2025-2026 et 2024-2025 sont les suivants :

Catégorie	2026	2025
Subvention de la province de l'Ontario	5 545 249	—
Nouveaux droits de permis et de renouvellement	4 862 860	4 299 800
Frais de surveillance par unité	3 876 444	5 328 660
Amortissement des apports de capital reportés	431 393	373 328
Reprise de l'enquête	418 290	456 894
Autres	140 486	539 216
Financement d'exploitation de la Tarion Warranty Corporation	—	907 778

Dépenses

Les dépenses d'exploitation totales s'élevaient à 14 536 143 \$ pour l'exercice 2025-2026, comparativement à 15 192 954 \$ pour l'exercice 2024-2025.

Catégorie	2026	2025
Ressources humaines	9 639 738	9 292 140
Technologies de l'information	1 265 504	1 318 622
Amortissement des immobilisations corporelles et incorporelles	1 050 538	950 367
Services financiers	871 699	917 420
Locaux à bureaux	506 470	499 906
Général et administratif	417 245	702 502
Services de consultation	406 457	207 556
Services juridiques	197 886	850 949
Dépenses du Conseil	180 606	146 615
Frais de surveillance réglementaire	—	306 877

Actif net

Pour 2025-2026, l'excédent des revenus sur les dépenses s'est établi à 738 579 \$, ce qui s'est traduit par un solde d'actif de clôture de 10 921 521 \$.





KPMG s.r.l./S.E.N.C.R.L
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 la réglementation de la construction des logements

Opinion

Nous avons vérifié les états financiers de l'Office de la réglementation de la construction des logements (l'entité), qui comprennent :

- l'état de la situation financière au 31 mars 2026;
- l'état des résultats de l'exercice clos à cette date;
- l'état de l'évolution de l'actif net de l'exercice clos à cette date;
- l'état des flux de trésorerie de l'exercice clos à cette date;
- les notes afférentes aux états financiers, y compris un résumé des principales méthodes comptables

(Ci-après dénommés les « états financiers »).

À notre avis, les états financiers ci-joints présentent fidèlement, à tous égards importants, la situation financière de l'entité au 31 mars 2026, ainsi que ses résultats d'exploitation et ses flux de trésorerie pour l'exercice clos à cette date, conformément aux normes comptables canadiennes pour les organismes à but non lucratif.

Fondement de l'opinion

Nous avons effectué notre vérification conformément aux normes de vérification généralement reconnues du Canada. Nos responsabilités en vertu de ces normes sont décrites plus en détail 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 exigences éthiques applicables à notre audit des états financiers au Canada et nous nous sommes acquittés de nos autres responsabilités éthiques conformément à ces exigences.

Nous croyons que les éléments probants que nous avons obtenus sont suffisants et appropriés pour fonder notre opinion.

Autres renseignements

La direction est responsable des autres renseignements. Les autres renseignements comprennent :

- les renseignements, autres que les états financiers et le rapport de l'auditeur qui s'y rattache, inclus dans le Rapport annuel 2025-2026.

Notre opinion sur les états financiers ne couvre pas les autres renseignements et nous n'exprimons pas et n'exprimerons pas de conclusion d'assurance à cet égard.

Dans le cadre de notre audit des états financiers, nous avons la responsabilité de lire les autres renseignements indiqués ci-dessus. Pour ce faire, il faut déterminer si les autres renseignements sont sensiblement incompatibles avec les états financiers ou nos connaissances acquises au cours de la vérification et rester à l'affût des indications selon lesquelles les autres renseignements semblent être sensiblement inexacts.

Nous avons obtenu les renseignements, autres que les états financiers et le rapport de l'auditeur, inclus dans le Rapport annuel 2025-2026 à la date du présent rapport de l'auditeur.

Si, à la lumière du travail que nous avons effectué sur ces autres renseignements, nous concluons qu'il existe des anomalies significatives dans ces autres renseignements, nous sommes tenus de le signaler dans le rapport de l'auditeur.

Nous n'avons rien à signaler à ce sujet.

Responsabilités de la direction et des responsables de la gouvernance pour les 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 et pour le contrôle interne que la direction juge nécessaire pour permettre la préparation d'états financiers exempts d'anomalies significatives, que ce soit en raison d'une fraude ou d'une erreur.

Lors de la préparation des états financiers, la direction est responsable d'évaluer la capacité de l'entité à poursuivre son exploitation, en divulguant, le cas échéant, les questions liées à la continuité d'exploitation et d'utiliser la méthode de comptabilité fondée sur la continuité d'exploitation, sauf si la direction a l'intention de liquider l'entité ou de cesser l'exploitation, ou n'a pas d'autre choix réaliste que de le faire.

Les responsables de la gouvernance doivent superviser le processus de rapports financiers de l'entité.

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

Nos objectifs sont d'obtenir une assurance raisonnable quant à savoir si les états financiers dans leur ensemble sont exempts d'anomalies significatives, que ce soit en raison d'une fraude ou d'une erreur, et de produire un rapport de l'auditeur qui comprend notre opinion.

L'assurance raisonnable est un niveau élevé d'assurance, mais elle ne garantit pas qu'une vérification effectuée conformément aux normes de vérification généralement reconnues au Canada permettra toujours de déceler une anomalie significative lorsqu'elle existe.

Les anomalies peuvent découler d'une fraude ou d'une erreur et sont considérées comme significatives si, individuellement ou collectivement, elles peuvent raisonnablement influencer les décisions économiques des utilisateurs prises sur la base des états financiers.

Dans le cadre d'une vérification conformément aux normes de vérification généralement reconnues au Canada, nous exerçons un jugement professionnel et maintenons un scepticisme professionnel tout au long de la vérification.

De plus, nous :

- déterminons et évaluons les risques d'anomalies significatives dans les états financiers, que ce soit en raison d'une fraude ou d'une erreur, concevons et exécutons des procédures de vérification adaptées à ces risques, et obtenons des preuves de vérification suffisantes et appropriées pour fonder notre opinion.

Le risque de ne pas détecter une anomalie significative découlant d'une fraude est plus élevé que pour une erreur, car la fraude peut impliquer la collusion, la falsification, les omissions intentionnelles, les fausses déclarations ou la dérogation au contrôle interne;

- acquérons une compréhension du contrôle interne pertinent à la vérification afin de concevoir des procédures de vérification appropriées dans les circonstances, mais non dans le but d'exprimer une opinion sur l'efficacité du contrôle interne de l'entité;
- évaluons le caractère approprié des méthodes comptables utilisées et le caractère raisonnable des estimations comptables et des renseignements communiqués par la direction;
- concluons sur le caractère approprié de l'utilisation par la direction de la méthode de comptabilité fondée sur la continuité d'exploitation et, en se fondant sur les preuves de vérification obtenues, sur la question de savoir s'il existe une incertitude importante liée à des événements ou à des conditions qui pourraient jeter un doute important sur la capacité de l'entité à poursuivre son exploitation. Si nous concluons qu'il existe une incertitude importante, nous sommes tenus d'attirer l'attention dans notre rapport de l'auditeur sur les divulgations connexes dans les états financiers ou, si ces divulgations sont inadéquates, de modifier notre opinion. Nos conclusions sont fondées sur les éléments probants obtenus jusqu'à la date de notre rapport de l'auditeur. Toutefois, des événements ou conditions futurs peuvent faire en sorte que l'entité cesse d'être une entreprise en exploitation;
- évaluons la présentation globale, la structure et le contenu des états financiers, y compris les divulgations, et déterminons si les états financiers représentent les opérations et les événements sous-jacents d'une manière qui permet une présentation équitable;
- communiquons avec les responsables de la gouvernance au sujet, entre autres, de la portée et du calendrier prévus de la vérification et des constatations importantes de la vérification, y compris toute lacune importante dans le contrôle interne que nous avons relevée au cours de notre vérification.



Comptables professionnels agréés, experts-comptables autorisés

Vaughan, Canada

Jeu di 16 juillet 2026

État de la situation financière

31 mars 2026, avec données comparatives pour 2025

	2026	2025
Actifs		
Actifs à court terme :		
Espèces	4 388 147 \$	6 692 173 \$
Débiteurs	3 373 219	819 873
Charges payées d'avance	564 208	403 969
	8 325 574	7 916 015
Immobilisations corporelles (note 2)	421 913	587 991
Immobilisations incorporelles (note 2)	5 959 895	5 683 060
	14 707 382 \$	14 187 066 \$
Passif et actif net		
Passif à court terme :		
Créditeurs et charges à payer (note 3)	1 495 264 \$	1 759 609 \$
Prêt à payer (note 5)	–	683 820
	1 495 264	2 443 429
Apports de capital reportés (note 4)	2 290 597	1 560 695
Actif net :		
Investissement en immobilisations corporelles et incorporelles	4 091 211	4 710 356
Réserve d'exploitation affectée d'origine interne	4 500 000	4 500 000
Sans restriction	2 330 310	972 586
	10 921 521	10 182 942
Engagement (note 8)		
Risques financiers (note 9)		
	14 707 382 \$	14 187 066 \$

Voir les notes afférentes aux états financiers.

Au nom du Conseil :

Patricia Perkins
Présidente du Conseil d'administration

Bohodar Rubashewsky
Président du Comité des finances, de la vérification
et des risques

État des résultats

Exercice terminé le 31 mars 2026, avec données comparatives pour 2025

	2026	2025
Revenus :		
Subvention de la province de l'Ontario (note 7)	5 545 249 \$	— \$
Nouveaux droits de permis et de renouvellement	4 862 860	4 299 800
Frais de surveillance par unité	3 876 444	5 328 660
Amortissement des apports de capital reportés (note 4)	431 393	373 328
Reprise de l'enquête	418 290	456 894
Autres (note 6)	140 486	539 216
Financement d'exploitation de la Taron Warrant Corporation (notes 4 et 5)	—	907 778
	15 274 722	11 905 676
Dépenses :		
Ressources humaines	9 639 738	9 292 140
Technologies de l'information	1 265 504	1 318 622
Amortissement des immobilisations corporelles et incorporelles	1 050 538	950 367
Services financiers	871 699	917 420
Locaux à bureaux	506 470	499 906
Général et administratif	417 245	702 502
Services de consultation	406 457	207 556
Services juridiques	197 886	850 949
Dépenses du Conseil	180 606	146 615
Frais de surveillance réglementaire	—	306 877
	14 536 143	15 192 954
Excédent (insuffisance) des revenus sur les dépenses	738 579 \$	(3 287 278) \$

Voir les notes afférentes aux états financiers.



État de l'évolution de l'actif net

Exercice terminé le 31 mars 2026, avec données comparatives pour 2025

				2026	2025
	Investissement dans les immobilisations corporelles et incorporelles	Réserve d'exploitation affectée d'origine interne (note 4)	Sans restriction	Total	Total
Solde, début de l'année	4 710 356 \$	4 500 000 \$	972 586 \$	10 182 942 \$	13 470 220 \$
Excédent (insuffisance) des revenus sur les dépenses	–	–	738 579	738 579	(3 287 278)
Augmentations des immobilisations corporelles et incorporelles	1 161 295	–	(1 161 295)	–	–
Amortissement des actifs corporels et incorporels	(1 050 538)	–	1 050 538	–	–
Ajouts aux apports de capital reportés	(1 161 295)	–	1 161 295	–	–
Amortissement des apports de capital reportés	431 393	–	(431 393)	–	–
Solde, fin de l'année	4 091 211 \$	4 500 000 \$	2 330 310 \$	10 921 521 \$	10 182 942 \$

Voir les notes afférentes aux états financiers.



État des flux de trésorerie

Exercice terminé le 31 mars 2026, avec données comparatives pour 2025

	2026	2025
Encaisse fournie par (utilisée dans) :		
Activités d'exploitation :		
Excédent (insuffisance) des revenus sur les dépenses	738 579 \$	(3 287 278) \$
Éléments sans contrepartie en trésorerie :		
Amortissement des immobilisations corporelles et incorporelles	1 050 538	950 367
Amortissement des apports de capital reportés	(431 393)	(373 328)
Variation des éléments hors caisse du fonds de roulement d'exploitation :		
Débiteurs	(2 553 346)	369 171
Charges payées d'avance	(160 239)	(74 109)
Créditeurs et charges à payer	(264 345)	622 414
Revenus reportés	–	(917 617)
	(1 620 206)	(2 710 380)
Activités de financement :		
Ajouts aux apports de capital reportés	1 161 295	–
Remboursement du prêt	(683 820)	–
Radiation de prêt à payer (note 5)	–	(683 820)
Produit des prêts à payer	–	683 820
	477 475	–
Activités d'investissement :		
Achat d'immobilisations corporelles et incorporelles	(1 161 295)	(1 405 216)
Diminution de l'encaisse	2 304 026	4 115 596
Encaisse au début de la période	6 692 173	10 807 769
Espèces à la fin de la période	4 338 147 \$	6 692 173 \$

Voir les notes afférentes aux états financiers.



Notes afférentes aux états financiers

Exercice terminé le 31 mars 2026

L'Office de la réglementation de la construction des logements (« ORCL ») est une société privée sans but lucratif sans capital-actions qui a été désignée par le gouvernement de l'Ontario à titre d'organisme de réglementation le 1^{er} février 2021. Le rôle d'octroi de permis et de conformité a été transféré de la Tarion Warranty Corporation (« Tarion ») (prédécesseur). L'Office est désigné en vertu de la Loi de 2017 sur l'agrément en matière de construction de logements neufs (« LACLN ») pour promouvoir et protéger l'intérêt public par l'éducation du public et la surveillance réglementaire et l'octroi de permis aux constructeurs et aux vendeurs de logements neufs de l'Ontario.

1. Principales conventions comptables :

a. Base de présentation :

Les états financiers ont été préparés par la direction conformément aux Normes comptables canadiennes pour les organismes sans but lucratif appliquées à la partie III du Manuel des comptables professionnels agréés du Canada.

b. Comptabilisation des revenus :

La méthode du report s'applique à la comptabilisation des revenus gagnés au cours de l'année où des obligations de rendement ont été satisfaites.

Les apports de capital reçus de Tarion pour l'acquisition et la mise en valeur d'immobilisations sont reportés et amortis selon la méthode linéaire à un taux qui correspond au taux d'amortissement des immobilisations connexes.

Les revenus de permis proviennent des constructeurs et des vendeurs de logements neufs qui demandent de nouveaux permis ou des renouvellements de permis. Des droits sont facturés lorsque les demandes sont présentées. Les droits versés pour les demandes sont non remboursables et ne dépendent pas de la délivrance du permis. Les revenus relatifs aux demandes de nouveaux permis ou de renouvellement de permis sont comptabilisés lorsque les demandes sont soumises avec les droits correspondants.

Des frais de surveillance réglementaire (par unité de surveillance) sont facturés pour chaque nouvelle unité de logement inscrite auprès de Tarion. Les droits sont comptabilisés dans l'année d'inscription.

Certaines enquêtes sont menées avec Tarion. Les coûts recouvrables sont comptabilisés à titre de revenus au cours de l'exercice où ils ont été engagés et où les services ont été rendus.

Les fonds provenant de sanctions pécuniaires, de pénalités ou de règlements sont comptabilisés lorsque les montants sont réputés recouvrables. Si la direction détermine que leur recouvrement est considérablement douteux, ces montants sont comptabilisés lorsque les paiements sont reçus.

Les revenus de placements sont comptabilisés lorsqu'ils sont gagnés.

c. Dépenses :

Les dépenses sont comptabilisées selon la méthode de la comptabilité d'exercice dans l'année où les biens ont été reçus ou les services ont été fournis.

d. Instruments financiers :

Les instruments financiers cotés sur un marché actif sont évalués à la juste valeur. Tous les autres instruments financiers sont évalués au coût ou au coût amorti, sauf si la direction a choisi de porter les instruments à la juste valeur. L'ORCL a choisi de ne pas comptabiliser ces instruments financiers à leur juste valeur.

Les coûts de transaction sont passés en charges à titre d'instruments financiers comptabilisés à la juste valeur. Les autres instruments financiers évalués au coût ou au coût amorti comprennent les coûts de transaction et de financement qui sont amortis selon la méthode linéaire.

Chaque année, les actifs financiers sont évalués aux fins de dépréciation à la fin de l'exercice. La surveillance et la vérification des déficiences sont effectuées afin de déterminer l'incidence. Les variations défavorables importantes des montants prévus ou du calendrier des flux de trésorerie futurs de l'actif financier sont considérées comme des dépréciations.

Si tel est le cas, la valeur comptable de l'actif est réduite à la valeur la plus élevée entre la valeur actualisée des flux de trésorerie prévus, la somme pouvant être obtenue de la vente de l'actif, et la somme que l'ORCL prévoit d'obtenir s'il exerce son droit à l'égard d'une garantie financière. Si les circonstances s'inversent dans les années à venir, la dépréciation est inversée jusqu'à concurrence du montant de la juste valeur et ne doit pas dépasser la valeur comptable initiale.

e. Immobilisations corporelles et incorporelles :

Les immobilisations corporelles achetées sont comptabilisées au coût et amorties lorsqu'elles sont mises en service. Les coûts de réparation et d'entretien sont imputés aux dépenses. Les améliorations qui prolongent la durée de vie utile estimative d'un actif sont capitalisées. Lorsqu'une immobilisation ne contribue plus à la prestation des services, la valeur comptable est réduite à sa valeur résiduelle et éliminée.

Les immobilisations incorporelles en cours d'élaboration sont capitalisées et amorties lorsqu'elles sont substantiellement achevées et mises en service.

Les immobilisations sont amorties selon la méthode linéaire sur leur durée de vie utile estimative comme suit :

Corporel :

Matériel informatique	3 ans
Améliorations locatives	Durée du bail
Matériel de bureau	5 ans

Incorporel :

Logiciel d'infrastructure informatique	10 ans
--	--------

f. Utilisation des estimations :

La préparation des états financiers exige de la direction qu'elle fasse des estimations et pose des hypothèses qui influent sur les montants déclarés de l'actif et du passif et la divulgation des actifs et passifs éventuels à la date des états financiers et les montants déclarés des revenus et des charges pendant l'année. Les éléments importants assujettis à ces estimations et hypothèses comprennent la durée de vie utile 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 au 31 mars :

	2026		2025	
	Coût	Amortissement cumulé	Valeur comptable nette	Valeur comptable nette
Matériel informatique	508 792 \$	401 420 \$	107 372 \$	134 847 \$
Améliorations locatives	654 035	374 515	279 520	388 815
Matériel de bureau	225 000	189 979	35 021	64 329
	1 387 827 \$	965 914 \$	421 913 \$	587 991 \$

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

	2026		2025	
	Coût	Amortissement cumulé	Valeur comptable nette	Valeur comptable nette
Logiciel d'infrastructure de TI	8 912 795 \$	2 952 900 \$	5 959 895 \$	5 683 060 \$

3. Crédoiteurs et charges à payer :

Sont inclus dans les crédoiteurs et charges à payer les versements gouvernementaux de 23 773 \$ (20 311 \$ en 2025) relatifs aux taxes de vente fédérales et provinciales.

4. Apports de capital reportés :

Les apports de capital reportés représentent le financement de Tarion et la subvention de la province de l'Ontario utilisés principalement dans le développement de logiciels d'infrastructure de TI, entre autres biens.

	2026	2025
Solde au début de la période	1 560 695 \$	1 934 023 \$
Apports de capital reportés reçus de Province de l'Ontario (note 7)	1 161 295	–
Moins l'amortissement des apports en capital reportés	431 393	373 328
Solde à la fin de la période	2 290 597 \$	1 560 695 \$

5. Prêt à payer :

Du soutien financier pour l'établissement d'une réserve d'exploitation est offert en vertu de l'Entente pour une période de trois ans se terminant le 31 janvier 2024. Le premier paiement de transfert a été reçu en décembre 2020 pour 1 250 000 \$, soit une subvention de 750 000 \$ et un montant remboursable de 500 000 \$. Le montant remboursable a été comptabilisé comme un prêt payable sans intérêt à l'exercice 2023, exigible le 31 janvier 2024.

Le remboursement de ce montant était conditionnel à l'atteinte de résultats précis en vertu de l'Entente. Plus précisément, le montant payable correspondait au nombre d'inscriptions de logements neufs au cours de l'année civile 2023 dépassant 60 000, multiplié par 145 \$, jusqu'à concurrence de 500 000 \$. Le nombre d'inscriptions n'a pas dépassé 60 000 en 2023. Par conséquent, le montant remboursable a été comptabilisé à titre de revenu à l'échéance au cours de l'exercice 2024. Aucun remboursement n'a été effectué en vertu de ces conditions.

En vertu de l'Entente, l'ORCL a reçu deux paiements distincts en 2022 et 2023 de 292 465 \$ et de 391 355 \$, respectivement, pour un total de 683 820 \$. Ces paiements ont été reçus sous la forme d'un prêt ne portant pas intérêt en vertu de l'article 3.2B de l'Entente. Le but de ces prêts était de constituer un fonds de prévoyance advenant un faible taux d'inscription de logements neufs après le début des activités. Au cours de cette période, les volumes d'inscriptions ont satisfait aux modalités de l'Entente, et les prêts sont devenus exigibles le 31 mars 2025.

Les prêts ont par la suite été refinancés dans le cadre d'une nouvelle entente de financement avec Tarion, en vertu de laquelle 200 000 \$ sont devenus exigibles le 15 mai 2025, et le solde restant le 15 mai 2026. Au cours de l'exercice, l'ORCL a remboursé la totalité du capital de 683 820 \$, ainsi que les intérêts.

6. Autres revenus

	2026	2025
Revenus d'intérêts	84 165 \$	385 945 \$
Sanctions pécuniaires/pénalités/règlements	55 435	151 313
Autres	886	1 958
	140 486 \$	539 216 \$

7. Subvention de la province de l'Ontario :

Le 4 février 2026, l'ORCL a conclu un accord de paiement de transfert avec le gouvernement de l'Ontario afin d'appuyer l'administration de la Loi de 2017 sur l'agrément en matière de construction de logements neufs pour l'exercice 2025-2026, de rembourser le prêt reçu de Tarion, de financer les dépenses en immobilisations pour soutenir la viabilité financière à long terme, et de modifier les frais. Une subvention a été reçue pour l'exercice 2025-2026. L'affectation de la subvention de la province de l'Ontario s'établit comme suit :

	2026
Contribution aux dépenses du projet	4 851 256 \$
Prêt de Tarion et intérêt remboursés	693 993
Dépenses en immobilisations	1 161 295
Total des subventions reçues et dépensées	6 706 544
Moins les montants reclassés dans les apports reportés de capitaux (note 4)	1 161 295
Solde à la fin de la période	5 545 249 \$

8. Engagement :

Le 13 décembre 2019, l'ORCL a signé un bail avec le propriétaire du 40, avenue Sheppard Ouest, bureau 400, Toronto (Ontario) M2N 6K9 jusqu'au 30 septembre 2028. L'engagement comprend des augmentations du loyer de base qui entreront en vigueur le 1^{er} octobre 2024 et le 1^{er} octobre 2025. Les loyers de base futurs sont les suivants :

2027	143 000 \$
2028	143 000
2029	71 600
	357 600 \$

Un élément du bail comprend le loyer supplémentaire facturé. Ces dépenses représentent une part proportionnelle des dépenses d'entretien de la zone commune de la propriété et des frais de recharge pour les services qui peuvent être utilisés directement par un locataire au cours de l'année. L'obligation n'est pas préétablie à des montants précis, car la variabilité est fondée sur la consommation. Elle n'est pas incluse dans le tableau des engagements ci-dessus.

9. Risques financiers :

L'ORCL ne croit pas être exposé à un risque de taux d'intérêt ou de marché important. Aucun changement n'est apporté à l'exposition au risque par rapport à 2025.

a. Risque de liquidité :

Le risque de liquidité est le risque que l'ORCL soit incapable de s'acquitter de ses obligations en temps opportun ou à un coût raisonnable. L'excédent de trésorerie qui n'est pas nécessaire pour les besoins opérationnels à court terme est un excédent de fonds. De temps à autre, les fonds disponibles sont investis dans des instruments financiers sans risque et très liquides afin de générer des revenus d'intérêts sur le capital garanti. Les instruments financiers, y compris les dépôts à terme, les certificats de placement garantis et les fonds du marché monétaire, sont sélectionnés pour gérer la volatilité du marché et limiter les risques d'intérêts financiers, de crédit et de flux de trésorerie.

b. Risque de crédit :

Le risque de crédit désigne le risque qu'une contrepartie ne respecte pas ses obligations contractuelles entraînant une perte financière. L'ORCL est exposé au risque de crédit lié aux comptes débiteurs. L'ORCL évalue continuellement les comptes débiteurs et prévoit les montants qui ne sont pas recouvrables dans la provision pour créances douteuses. Il y a des montants nuls pour 2026 (2025 - néant). Le paiement de tous les droits est une exigence en vertu de la LACLN. Tous les titulaires de permis doivent payer les droits exigibles en tant que condition d'obtention dudit permis.

c. Risque économique général :

L'ORCL continue de surveiller les nouvelles tendances pour apporter les changements nécessaires, ainsi que pour adapter son modèle d'affaires. Son rendement financier est sensible aux conditions générales du marché dans la construction de logements neufs et au comportement des consommateurs. Les estimations et les hypothèses de la direction dans le modèle d'affaires et les priorités stratégiques sont fondées sur les perspectives économiques et financières. Elles prévoient une disposition pour les pressions inflationnistes à court terme, l'incidence des taux d'intérêt, et les répercussions de l'incertitude économique sur les ventes de logements neufs.



Home Construction Regulatory Authority

**hcraontario.ca/fr/
info@hcraontario.ca**

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

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