



Bureau de la vérificatrice générale de l'Ontario

Audit spécial de Tarion Warranty Corporation



Octobre 2019



Bureau de la vérificatrice générale de l'Ontario

À Son Honneur le Président
de l'Assemblée législative

J'ai le plaisir de transmettre mon rapport sur
l'audit spécial de Tarion Warranty Corporation,
à la demande du Comité permanent des comptes
publics conformément à l'article 17 de la *Loi sur le
vérificateur général*.

La vérificatrice générale,

A handwritten signature in black ink, reading "Bonnie Lysyk".

Bonnie Lysyk

Octobre 2019
Toronto (Ontario)

© 2019, Imprimeur de la Reine pour l'Ontario

This document is also available in English.

ISBN 978-1-4868-3793-9 (Imprimé)

ISBN 978-1-4868-3794-6 (PDF)

Photos et images en couverture :

gauche : © iStockphoto.com/fstop123

centre : © iStockphoto.com/jhorrocks

droite : © iStockphoto.com/Mr_Twister

Table des matières

Réflexions	5
1.0 Résumé	6
Conclusion globale	10
2.0 Contexte	12
2.1 Aperçu	12
2.2 Pouvoirs et structure organisationnelle de Tarion	15
2.3 Processus de règlement des différends de Tarion	18
2.4 Ombudsman interne	18
2.5 Enquête et poursuite des constructeurs illégaux	18
3.0 Objectif et portée de l'audit	20
4.0 Constatations détaillées de l'audit	21
4.1 L'association qui représente les constructeurs participe activement aux décisions de Tarion	21
4.2 Il importe que les acheteurs comprennent le processus d'inspection préalable à la livraison	23
4.3 Il est difficile pour les propriétaires de composer avec le processus de règlement des différends	26
4.4 La délivrance des permis et la réglementation des constructeurs doivent être améliorées	31
4.5 Les problèmes soulevés par l'ombudsman de Tarion ne sont pas toujours complètement résolus	47
4.6 L'absence de surveillance gouvernementale a entraîné des problèmes continus qui ne sont pas examinés	48
4.7 Activités de Tarion	53

Audit spécial de Tarion Warranty Corporation

Réflexions

Depuis 1976, la principale responsabilité de Tarion Warranty Corporation (Tarion) est de délivrer des permis aux constructeurs d'habitations et de veiller à ce qu'ils honorent leurs garanties sur les logements neufs. Tarion ne reçoit aucun financement provincial. Ses fonds proviennent des frais de permis des 5 600 constructeurs de la province et des frais d'inscription des logements neufs. Tarion inscrit environ 60 000 logements neufs par année et, à la fin de 2018, elle était chargée de surveiller environ 380 000 logements encore couverts par les garanties des constructeurs.

Tarion ne fournit aucune garantie elle-même. Elle aide les acheteurs de logements neufs à résoudre les différends avec les constructeurs et sert de filet de sécurité financier si un constructeur refuse de réparer un défaut dans un logement neuf.

Heureusement, les acheteurs et les constructeurs de logements neufs de l'Ontario règlent eux-mêmes la plupart des différends, aux termes des garanties des constructeurs, sans que Tarion ait à intervenir. Toutefois, lorsque les deux parties ne parviennent pas à s'entendre sur une solution, les acheteurs de maisons neuves comptent sur Tarion pour faire respecter la garantie du constructeur de façon équitable et rapide, car cette garantie était incluse dans le prix d'achat de leurs logements.

L'an dernier, le Comité permanent des comptes publics de l'Assemblée législative a adopté une motion demandant à notre Bureau d'effectuer un audit de l'optimisation des ressources de Tarion après que de nombreux acheteurs de logements neufs eurent exprimé leurs préoccupations.

Notre audit a révélé que, bien que Tarion soit intervenue et ait aidé à régler de nombreux différends entre les acheteurs et les constructeurs de logements neufs, les préoccupations soulevées au sujet des activités de Tarion étaient justifiées. Ce qui est souvent le plus gros achat dans la vie d'une personne s'avérait souvent une expérience frustrante et inutilement coûteuse, car l'organisme auquel le gouvernement a délégué la responsabilité d'aider les acheteurs à résoudre leurs différends avec les constructeurs n'était pas toujours à la hauteur. Dans certains cas, les règles de Tarion favorisaient les constructeurs aux dépens des propriétaires de logements neufs.

Jusqu'à récemment, les gouvernements successifs de l'Ontario ne faisaient pas grand-chose pour s'assurer que Tarion offre un bon service. Tarion a donc rédigé ses propres règles et règlements. Les propriétaires désireux de faire appel des décisions de Tarion doivent s'adresser à un tribunal gouvernemental ou tenter une action en justice. Ces deux processus peuvent être longs et coûteux.

Les garanties s'étendent sur une période d'un à sept ans, selon les composants du logement.

La plupart des défauts sont couverts pendant un an, et les propriétaires sont censés demander aux constructeurs de les corriger avant de demander à Tarion d'intervenir. Mais lorsqu'un constructeur omet d'agir, les propriétaires doivent demander l'aide de Tarion durant l'une des 2 périodes de 30 jours, au début et à la fin de la première année, sauf en cas d'urgence. (Des demandes peuvent être faites en tout temps pour les composants couverts par les garanties plus longues.)

Les demandes présentées en dehors de ces 2 périodes de 30 jours sont carrément refusées, c'est-à-dire que Tarion n'aide pas ces propriétaires si leur constructeur refuse d'honorer une garantie. Nous croyons que cette façon d'agir est contraire à l'esprit et à l'objet de la *Loi sur le Régime de garanties des logements neufs de l'Ontario*.

Même lorsque Tarion accepte une demande d'aide, il accorde aux constructeurs jusqu'à 180 jours après chaque période de 30 jours pour effectuer des réparations, ce qui signifie que les propriétaires peuvent attendre jusqu'à 18 mois avant que le défaut soit corrigé.

Le présent rapport spécial contient des recommandations visant à régler les problèmes particuliers que nous avons relevés lors de notre audit, notamment en mettant en place des mesures plus vigoureuses pour protéger les intérêts des propriétaires et en éliminant les délais inutilement serrés de Tarion. Nous recommandons également que Tarion resserre ses procédures à l'égard des constructeurs dont les logements ont tendance à présenter des défauts majeurs et de ceux qui refusent d'honorer leurs garanties.

Au cours du présent audit, nous avons bénéficié de la pleine collaboration de Tarion et de son consentement à mettre pleinement en oeuvre les recommandations du présent rapport. Une fois mises en oeuvre, celles-ci devraient répondre aux préoccupations des acheteurs de logements neufs qui ont amené le Comité permanent des comptes publics à demander à notre Bureau de mener cet audit.

Outre nos recommandations visant Tarion, nous recommandons une surveillance gouvernementale continue. Cette suggestion devrait également être prise en compte pour toutes les autorités délégataires autofinancées conçues pour servir le public. Au fil des ans, les législateurs n'ont apporté que des changements occasionnels mineurs à la façon dont Tarion mène ses activités. Nous avons constaté que Tarion avait commencé à assumer certaines caractéristiques d'une entreprise privée à but lucratif. Par exemple, ses cadres supérieurs ont reçu des primes, notamment parce qu'ils avaient réduit les paiements aux acheteurs de logements neufs.

Nous reconnaissons qu'il peut être difficile pour le gouvernement d'une province comptant plus de 14 millions d'habitants de surveiller de façon rentable l'ensemble de ses activités et de ses organismes, ainsi que les 12 autorités délégataires qui, comme Tarion, fonctionnent avec des degrés d'autonomie variables. Toutefois, dans le cas de Tarion, cet effort en vaut particulièrement la peine pour que le gouvernement puisse s'acquitter de son devoir de protéger les acheteurs de logements neufs qui font le plus gros achat de leur vie.

1.0 Résumé

En 1976, le gouvernement de l'Ontario a chargé Tarion Warranty Corporation (Tarion), anciennement connue sous le nom de Régime de garanties des logements neufs de l'Ontario, d'appliquer la *Loi sur le Régime de garanties des logements neufs de l'Ontario* (la Loi) à titre de société sans but lucratif. (Le mot « Tarion » est une anagramme partielle d'« Ontario ».)

Les deux principaux rôles de Tarion sont de veiller à ce que les constructeurs honorent leurs garanties sur les logements neufs et de gérer l'octroi de permis aux constructeurs. Tarion est supervisée par le ministère des Services gouvernementaux et des Services aux consommateurs (le Ministère).

Tarion inscrit environ 60 000 logements neufs chaque année. À la fin de 2018, elle était chargée de veiller à ce que les constructeurs honorent leurs garanties relatives aux matériaux et à la qualité d'exécution d'environ 380 000 logements à l'échelle de la province.

Les 5 600 constructeurs d'habitations titulaires d'un permis de l'Ontario sont tenus de fournir des garanties sur tous les logements neufs, le coût étant pris en compte dans le prix de vente du logement. Tarion n'offre aucune garantie, mais intervient pour aider à résoudre les différends en matière de garantie et pour fournir une aide financière aux propriétaires ou prendre des dispositions pour les réparations lorsqu'elle détermine que les constructeurs n'ont pas respecté une garantie ou ont déclaré faillite.

Les constructeurs doivent obtenir un permis de Tarion chaque année et inscrire auprès de Tarion chaque logement qu'ils proposent de construire avant le début des travaux de construction. Tarion exige également des constructeurs qu'ils fournissent des dépôts de garantie de différents montants, selon le risque évalué du constructeur.

En 2018, Tarion a versé 17,4 millions de dollars à environ 800 propriétaires après avoir constaté que les constructeurs n'avaient pas respecté leurs garanties. La même année, Tarion a reçu environ 70 000 demandes d'aide de propriétaires, qui peuvent en présenter plusieurs. La plupart de ces demandes ont fini par être réglées entre les propriétaires et les constructeurs, sans que Tarion ait à intervenir.

Tarion ne reçoit aucun financement de la province. Ses revenus proviennent principalement des frais de permis et d'inscription, et des placements de son fonds de garantie. Elle se sert de ces revenus pour fournir une aide financière aux propriétaires. Les dépenses annuelles pour 2018 s'élevaient à environ 55 millions de dollars.

Tarion est supervisée par un conseil d'administration de 16 membres (au 30 juin 2019, 5 postes étaient vacants). Elle emploie environ 260 personnes, dont la plupart sont chargées de régler les différends en matière de garantie entre les

propriétaires et les constructeurs, et de délivrer des permis aux constructeurs.

Pendant une grande partie de son histoire, Tarion a attiré l'attention du public en raison de nombreuses plaintes selon lesquelles elle n'avait pas réussi à régler les différends relatifs à la garantie entre les propriétaires et les constructeurs. L'ombudsman de Tarion a reçu environ 3 000 plaintes et demandes de renseignements de propriétaires au cours des 10 dernières années, principalement au sujet du processus de règlement des différends de Tarion et du service fourni par les constructeurs aux propriétaires.

Notre audit a révélé que certains processus de Tarion étaient difficiles à suivre pour les propriétaires, ce qui a entraîné le refus de milliers de demandes d'aide. Bien que les garanties des logements neufs soient fournies par les constructeurs, les documents d'information de Tarion donnent l'impression que c'est Tarion qui fournit la garantie. Le nom même de la société, Tarion Warranty Corporation, contribue à cette impression.

Nous avons également remarqué que l'Ontario Home Builders Association, qui représente les intérêts des constructeurs d'habitations, exerce une influence disproportionnée sur les décisions et les activités de Tarion.

Le répertoire des constructeurs de l'Ontario (Ontario Builder Directory), que Tarion tient à jour pour fournir des renseignements en ligne sur les constructeurs aux acheteurs de logements, ne contient pas de données sur les constructeurs qui n'ont pas respecté leurs garanties dans le passé. De plus, les lois actuellement en place en Ontario pour décourager la construction illégale de logements ne sont guère efficaces.

Nous avons notamment constaté ce qui suit lors de notre audit :

Processus de règlement des différends et délivrance de permis aux constructeurs

- **Dans plus de la moitié de ses inspections, Tarion a constaté que les constructeurs**

n'avaient pas respecté leurs garanties. Par exemple, notre analyse des 6 485 demandes évaluées par Tarion au cours des cinq années allant de 2014 à 2018 a révélé que, dans environ 65 % des cas, le constructeur aurait dû corriger les défauts sous garantie, mais qu'il ne l'avait pas fait.

- **Tarion a rejeté des milliers de demandes d'aide des propriétaires parce que ceux-ci n'avaient pas respecté ses délais serrés.** Les propriétaires peuvent demander à Tarion de les aider à faire corriger les défauts de leur maison couverts par une garantie d'un an en soumettant un formulaire, mais seulement au cours des 30 premiers jours ou des 30 derniers jours de la première année d'occupation (à moins qu'il s'agisse d'une urgence, auquel cas ils peuvent présenter une réclamation à tout moment pendant la première année). Entre 2014 et 2018, Tarion a refusé d'aider environ 9 700 personnes parce qu'elles n'avaient pas présenté leur demande au cours d'une des 2 périodes de 30 jours. Environ 1 300 de ces demandeurs avaient dépassé le délai d'une seule journée. Le propriétaire qui ne présente pas sa demande au cours de la première période de 30 jours reste admissible à la garantie du constructeur, mais Tarion ne forcera pas ce dernier à respecter ses obligations en matière de garantie. En fait, ces délais serrés se trouvent à priver les propriétaires du droit d'obtenir l'aide de Tarion. Par comparaison, les régimes de protection des acheteurs de logements du Québec et de la Colombie-Britannique n'imposent pas de tels délais de 30 jours.
- **Les constructeurs qui n'ont pas honoré leurs garanties dans le passé ont continué d'obtenir des permis de Tarion.** Nous avons constaté que les constructeurs qui refusaient d'honorer certaines de leurs garanties, ce qui obligeait Tarion à verser une indemnité aux propriétaires, n'avaient généralement pas de mal à renouveler leurs permis. Jusqu'en 2012,

Tarion avait pour politique de renouveler les permis des constructeurs sans tenir compte du fait que certains d'entre eux avaient bâti des logements présentant des vices de construction importants. Dans les rares cas de révocation des permis, certains constructeurs ont pu réintégrer légalement l'industrie en créant une nouvelle entreprise ou en s'associant à une entreprise existante.

- **Les constructeurs pouvaient renouveler leurs permis malgré les allégations des propriétaires selon lesquelles ceux-ci avaient agi malhonnêtement et avaient enfreint la loi.** Au 30 juin 2019, Tarion avait un arriéré de 41 plaintes concernant la conduite malhonnête de certains constructeurs, qui n'avaient pas encore fait l'objet d'une enquête. Presque toutes les plaintes étaient en suspens depuis plus de six mois, et certaines remontaient au début de 2017. Cinq des allégations étaient graves, dont un cas où le constructeur avait refusé d'effectuer des réparations d'urgence nécessitant une attention immédiate. Dans un autre cas, un propriétaire a allégué qu'un constructeur avait enfreint la loi en ne souscrivant pas l'assurance pour les sous-traitants de la Commission de la sécurité professionnelle et de l'assurance contre les accidents du travail (CSPAAT) et en construisant des logements sans avis de projet du ministère du Travail, alors qu'il s'agit de deux exigences prescrites par la loi. Tarion n'a pas encore enquêté sur ces allégations et ne les a pas transmises à la CSPAAT ni au ministère du Travail. En janvier 2019, elle a renouvelé le permis du constructeur malgré ces graves allégations, qui nous semblaient fondées.
- **Le répertoire des constructeurs de l'Ontario ne fournit pas aux acheteurs des renseignements complets sur les antécédents de garantie des constructeurs.** Le répertoire est publié par Tarion pour que les acheteurs éventuels puissent le consulter lorsqu'ils choisissent un constructeur. Nous

avons constaté que Tarion avait exclu du répertoire 2 033 inspections ayant révélé des problèmes de garantie entre 2014 et 2018 parce que les constructeurs alléguaient que les propriétaires les empêchaient d'honorer leur garantie. Cependant, notre échantillon de 75 inspections a révélé que, dans 42 cas, aucune preuve n'appuyait les affirmations des constructeurs. Nous avons également constaté que Tarion n'inclut pas d'autres renseignements essentiels, comme les infractions au Code du bâtiment de l'Ontario, les condamnations antérieures pour construction illégale de logements et les résultats de ses enquêtes sur les plaintes contre les constructeurs.

- **L'efficacité du programme pilote de Tarion visant à prévenir la construction illégale est limitée.** Au cours des 10 dernières années, Tarion a versé environ 19,8 millions de dollars à des propriétaires pour couvrir le coût des réparations sous garantie de 869 logements construits illégalement. Certains constructeurs se livrent à des activités de construction illégales en déclarant qu'ils construisent un logement pour leur usage personnel, puis en le vendant à profit. Tarion s'est associée à 15 municipalités pour empêcher ces constructeurs d'obtenir des permis de construction municipaux. Nous doutons de l'efficacité globale de cette initiative, car Tarion a quand même dû enquêter sur 37 personnes approuvées dans le cadre du programme pilote et a condamné trois d'entre elles pour construction illégale.

Activités de Tarion

- **Le centre d'appels de Tarion ne fournissait pas toujours des renseignements exacts et utiles.** Tarion exploite un centre d'appels où 9 employés répondent à environ 90 000 appels par année en moyenne. Nous avons écouté un échantillon de 50 appels enregistrés entre le 1^{er} février et le 31 mars 2019 et constaté que,

dans 14 % des cas, les réponses de Tarion aux questions des appelants étaient inexactes ou peu utiles. Par exemple, sans obtenir tous les faits et sans inspecter le défaut, Tarion a dit à un appelant qu'une fuite de toit n'était pas couverte par la garantie du constructeur alors qu'elle aurait été couverte dans certaines circonstances.

- **La haute direction de Tarion a été récompensée pour avoir augmenté les profits et réduit au minimum l'aide financière versée aux propriétaires.** Les primes versées aux cadres supérieurs de Tarion, qui représentaient entre 30 % et 60 % de leurs salaires annuels, étaient fondées sur l'augmentation des bénéfiques, par exemple par la réduction des coûts d'exploitation, y compris ceux du centre d'appels. Un tel incitatif peut avoir une incidence sur la qualité du service au public. Ces stratégies de rémunération semblaient mieux adaptées à une société à but lucratif du secteur privé qu'à une société sans but lucratif déléguée par le gouvernement.
- **Tarion n'a pas recueilli de dépôts de garantie suffisants auprès des constructeurs pour couvrir les paiements aux propriétaires.** Tarion perçoit des dépôts de garantie remboursables auprès des constructeurs pour couvrir le coût des indemnités versées aux propriétaires. Or, Tarion fonde ces dépôts sur des renseignements périmés (par exemple, des valeurs immobilières périmées qui sont inférieures aux valeurs actuelles des logements), tout en payant les réclamations en fonction des valeurs actuelles. En conséquence, elle a versé environ 127 millions de dollars provenant du Fonds de garantie au cours des 10 dernières années et n'a recouvré que 30 % environ des sommes versées auprès des constructeurs.
- **L'information que Tarion communique au sujet de son rôle pourrait amener certains propriétaires à croire que la garantie est**

fournie par Tarion plutôt que par les constructeurs. Dans ses publications et sur son site Web, Tarion affirme que les propriétaires perdront leurs droits de garantie s'ils ne soumettent pas leurs « réclamations au titre de la garantie » à Tarion. En fait, la garantie n'est pas fournie par Tarion. En vertu de la Loi, cette responsabilité relève du constructeur (même le nom « Tarion Warranty Corporation » prête à confusion). Tarion sert de filet de sécurité au cas où le constructeur refuserait d'honorer sa garantie. Il n'est pas toujours évident pour les propriétaires qu'ils peuvent soumettre des réclamations au titre de la garantie à leurs constructeurs.

- **Tarion a mis fin à ses assemblées publiques annuelles en personne en 2016.** Tarion a commencé à tenir des assemblées publiques annuelles en 2009 pour fournir des mises à jour organisationnelles et permettre aux gens de poser des questions en personne à la direction de Tarion. Ces assemblées ouvertes se sont poursuivies jusqu'en 2015, année où de nombreux propriétaires en colère se sont présentés pour exprimer leurs préoccupations relatives au « mauvais service à la clientèle » et aux processus complexes d'administration de la garantie. En 2016, Tarion a opté pour des assemblées publiques en ligne où les gens pouvaient soumettre des questions par écrit, mais auxquelles ils ne pouvaient pas assister en personne. Les questions étaient présélectionnées et traitées de manière sélective.
- **Les problèmes soulevés par l'ombudsman de Tarion ne sont pas toujours réglés par Tarion.** En 2009 et de nouveau en 2017, le Bureau de l'ombudsman de Tarion a soulevé des préoccupations quant à la façon dont Tarion avait enquêté sur les allégations d'infractions à la loi ou d'activités malhonnêtes de la part des constructeurs. En 2010, l'ombudsman a recommandé à Tarion de toujours vérifier directement auprès des propriétaires lorsque les constructeurs

affirment que ces derniers les empêchent de s'acquitter de leurs obligations en vertu de la garantie. Toutefois, notre examen d'un échantillon de 75 inspections exemptées de 2018 a révélé que Tarion n'effectuait toujours pas ces vérifications.

Le présent rapport renferme 32 recommandations préconisant 76 mesures à prendre pour donner suite aux constatations de notre audit.

Conclusion globale

Notre audit nous a amenés à conclure que les processus et les pratiques de Tarion ne sont pas toujours conformes à l'esprit ou à l'objet de la *Loi sur le Régime de garanties des logements neufs de l'Ontario*. Tarion ne dispose pas de processus et de normes efficaces pour s'acquitter systématiquement de sa double mission : appliquer les garanties des logements et réglementer les constructeurs.

Les propriétaires peuvent perdre leurs droits d'appel légitimes simplement parce qu'ils ont dépassé les délais serrés de Tarion, même après avoir respecté le calendrier de signalement des défauts au constructeur, qui est en fait le souscripteur de la garantie. L'impact sur les propriétaires peut être énorme, car il concerne ce qui est habituellement le plus gros achat de leur vie.

Par ailleurs, Tarion ne surveillait pas rigoureusement les constructeurs pour s'assurer qu'ils exerçaient leurs activités avec compétence et intégrité. Certains ont réussi à renouveler leur permis de construction malgré un comportement problématique et, dans certains cas, sans avoir remboursé à Tarion les coûts engagés pour corriger les défauts.

Nous avons constaté que plus de quatre décennies après sa création, Tarion n'a toujours pas rédigé de code de conduite qui permettrait d'évaluer le comportement des constructeurs.

Cette situation était en partie attribuable à la surveillance minimale que le gouvernement exerçait sur Tarion jusqu'à tout récemment, qui laissait

Tarion essentiellement libre de déterminer elle-même comment elle fonctionnerait et quelles règles elle respecterait.

La seule façon pour un propriétaire d'interjeter appel d'une décision de Tarion est d'intenter des procédures coûteuses au civil ou devant le Tribunal d'appel en matière de permis, ce qui en conduit certains à jeter l'éponge.

En 2017 et 2019, le Ministère a pris des mesures importantes pour régler certains de ces problèmes au moyen d'une nouvelle loi. Toutefois, le Ministère n'a pas encore trouvé de modèle approprié pour les garanties des logements neufs qui protégerait efficacement les consommateurs.

RÉPONSE GLOBALE DE TARIION

Tarion Warranty Corporation apprécie le travail accompli par le Bureau de la vérificatrice générale de l'Ontario dans le cadre de son examen exhaustif des activités de Tarion. En tant qu'organisme de protection et de soutien des consommateurs, Tarion reconnaît l'importance de la transparence et de la responsabilisation qu'apporte ce genre d'examen.

Ces recommandations offrent des conseils utiles sur la façon d'améliorer le régime de garanties des logements neufs de l'Ontario et d'accroître la confiance du public à son égard. Nous acceptons les recommandations de la vérificatrice générale et nous commencerons à les mettre en oeuvre.

À court terme, nous prendrons plusieurs mesures positives afin de créer un meilleur régime de garanties pour nos intervenants. Il s'agit notamment d'améliorer nos outils de règlement des différends, de divulguer davantage de renseignements dans le répertoire des constructeurs de l'Ontario et de mettre en oeuvre des inspections ciblées avant la prise de possession pour améliorer la qualité des logements neufs à l'échelle de la province. En 2019, nous sommes devenus la première autorité administrative déléguée à publier la rémunéra-

tion des membres du conseil d'administration et de la haute direction; et nous présentons également une nouvelle fiche d'information sur les contrats d'achat de condominiums pour aider les acheteurs de logements neufs à mieux comprendre les risques liés à leur achat.

Tarion appuie activement la création de l'Autorité de réglementation de la construction domiciliaire (l'Autorité) et planifie la transition des responsabilités de Tarion en matière de délivrance des permis et d'application de la loi à compter de l'automne 2020. Nous sommes impatients de collaborer avec l'Autorité et le Ministère à la mise en oeuvre des recommandations de la vérificatrice afin d'améliorer les exigences préalables à l'obtention des permis, la responsabilisation et le service à la clientèle dans l'industrie de la construction de logements neufs.

RÉPONSE GLOBALE DU MINISTÈRE

Le ministère des Services gouvernementaux et des Services aux consommateurs (le Ministère) tient à remercier la vérificatrice générale et son personnel pour leur travail d'audit et leurs recommandations. Le Ministère accueille favorablement les commentaires sur le rendement de Tarion et les recommandations visant à renforcer les activités de Tarion ainsi que la surveillance qu'il exerce à son égard.

Le Ministère reconnaît l'importance pour Tarion de s'acquitter de ses responsabilités en vertu de la *Loi sur le Régime de garanties des logements neufs de l'Ontario* de manière à protéger et à améliorer la protection des acheteurs et des propriétaires de logements neufs.

Au cours de la dernière année, le Ministère a travaillé activement avec Tarion à améliorer la transparence et l'efficacité opérationnelle. Le rapport aidera le Ministère dans ces efforts, et il travaillera en étroite collaboration avec les partenaires concernés afin de tenir compte de toutes les constatations et recommandations.

En 2019, le gouvernement a pris un certain nombre de mesures pour améliorer la gouvernance, la responsabilisation et la transparence de Tarion. En octobre 2019, Tarion a été tenue de rendre publique la rémunération de ses cadres et des membres de son conseil d'administration. Le Ministère, en collaboration avec Tarion, a lancé des initiatives visant à sensibiliser les consommateurs aux risques associés à l'achat d'une unité condominiale avant la construction et à améliorer l'information destinée aux acheteurs, au moment de l'achat ou avant.

Le Ministère travaillera en étroite collaboration avec Tarion pour donner suite aux recommandations. Le Ministère demandera à Tarion de fournir un plan décrivant les mesures précises qu'elle prévoit prendre pour mettre en oeuvre chaque recommandation de manière opportune et adaptée aux besoins. Le Ministère surveillera de près la mise en oeuvre de chaque recommandation par Tarion et en assurera le suivi.

2.0 Contexte

2.1 Aperçu

En 1976, le gouvernement de l'Ontario a chargé Tarion Warranty Corporation (Tarion), à titre d'organisme sans but lucratif, d'appliquer la *Loi sur le Régime de garanties des logements neufs de l'Ontario* (la Loi) en ce qui concerne la délivrance de permis aux constructeurs et l'application des garanties des logements neufs. Tarion est supervisée par le ministère des Services gouvernementaux et des Services aux consommateurs (le Ministère).

La Loi exige des constructeurs de l'Ontario qu'ils souscrivent une garantie pour leurs travaux et leurs matériaux dans les logements résidentiels, les maisons en rangée et les condominiums neufs (les logements). Le coût de cette garantie est pris en compte dans le prix de vente du logement.

Toutefois, la Loi ne précise qu'une partie de la couverture requise; Tarion établit et applique elle-même la plupart des règles de garantie. Par exemple, Tarion décide quels défauts doivent être couverts par les garanties des constructeurs, comment les différends entre propriétaires et constructeurs sont traités, quand et comment les propriétaires peuvent demander de l'aide à Tarion, en plus de fixer l'indemnisation maximale pouvant être versée aux propriétaires dont le constructeur n'honore pas une garantie. Tarion détermine également les renseignements que les constructeurs doivent fournir lorsqu'ils présentent une demande de permis ou de renouvellement, ainsi que la façon d'évaluer le risque associé aux dépôts de garantie remboursables. Toutefois, depuis décembre 2017, les principaux changements, comme ceux apportés aux périodes de garantie, sont soumis à l'approbation du ministre.

Les garanties couvrent divers composants du logement pour des périodes allant d'un à sept ans, selon le composant. La **figure 1** résume la garantie que les constructeurs doivent fournir. Les **figures 2** et **3** comparent la garantie des constructeurs de l'Ontario à celle des constructeurs des trois autres provinces ayant des garanties obligatoires pour les logements neufs. La garantie des constructeurs de l'Ontario pour les vices de construction importants couvre trois ans de moins que celle des constructeurs de l'Alberta et de la Colombie-Britannique. Toutefois, la couverture de l'Ontario est plus complète que celle des autres provinces. Tarion inscrit environ 60 000 logements neufs chaque année. À la fin de 2018, elle était chargée de veiller à ce que les constructeurs honorent leurs garanties relatives aux matériaux et à la qualité d'exécution d'environ 380 000 logements à l'échelle de la province. La **figure 4** fournit des renseignements sur le nombre de logements neufs sous garantie inscrits auprès de Tarion.

Tarion elle-même ne fournit aucune garantie réelle, laquelle relève la responsabilité des constructeurs. Tarion sert plutôt de filet de sécurité en fournissant une aide financière aux propriétaires

Figure 1 : Couverture de garantie obligatoire fournie par les constructeurs

Source des données : Tarion Warranty Corporation

Exemples d'éléments sous garantie		
Couverture de 1 an*	Couverture de 2 ans*	Couverture de 3 à 7 ans*
<ul style="list-style-type: none"> • Défauts de main-d'œuvre et de matériaux comme : <ul style="list-style-type: none"> • planchers (fissures, égratignures, nivellement) • portes (égratignures, alignement) • peinture (éclats, marques de pinceau) • bardeaux de toit (dommages) • cloison sèche (dommages) • Infractions au Code du bâtiment de l'Ontario comme : <ul style="list-style-type: none"> • ventilation inadéquate du toit • installation inadéquate du pare-vapeur • Substitution non autorisée de matériaux 	<ul style="list-style-type: none"> • Pénétration d'eau dans le sous-sol, la fondation ou l'enveloppe du bâtiment • Problèmes de plomberie • Problèmes liés aux systèmes d'électricité et de chauffage • Fissuration excessive des briques, revêtement lâche • Infractions au Code du bâtiment de l'Ontario en matière de santé et de sécurité (p. ex. escaliers aux dimensions incorrectes, mains courantes mal installées) 	<ul style="list-style-type: none"> • Murs du sous-sol (fissures majeures) • Distorsion des joints ou de la structure du toit • Tout défaut susceptible de restreindre considérablement l'utilisation d'une grande partie du logement

* Le logement reste couvert, même s'il est vendu pendant la période de garantie du constructeur.

après avoir conclu qu'un constructeur n'avait pas honoré une garantie.

Les propriétaires qui ne sont pas en mesure de résoudre les différends relatifs à la garantie à leur satisfaction ou dont les constructeurs déclarent faillite peuvent demander à Tarion de les aider à résoudre leurs différends. Si elle n'est pas en mesure de le faire, Tarion fournira une indemnisation financière à concurrence des montants indiqués à la **figure 5**. Tarion fait enquête sur les réclamations et verse une indemnisation si elle les estime justifiées. Elle tente par la suite de recouvrer l'argent auprès des constructeurs qui n'honorent pas leurs garanties.

En 2018, Tarion a reçu environ 70 000 demandes d'aide de la part de propriétaires. La plupart des demandes ont fini par être résolues entre le constructeur et le propriétaire sans l'intervention de Tarion. La société a toutefois eu affaire à environ 1 600 propriétaires. Elle a versé 17,4 millions de dollars à environ 800 d'entre eux pour les indemniser ou pour payer des réparations après avoir déterminé que les constructeurs n'avaient pas respecté leurs garanties ou avaient déclaré faillite.

La **figure 6** fournit des statistiques sur le processus de règlement des différends de Tarion.

La Loi ne s'applique pas aux immeubles construits à des fins commerciales ni aux logements destinés à l'usage personnel des constructeurs.

En décembre 2018, il y avait environ 5 600 constructeurs titulaires de permis en Ontario. En vertu de la Loi, chaque constructeur doit détenir un permis délivré par Tarion. Pour obtenir un permis, les constructeurs doivent :

- posséder des compétences techniques en construction résidentielle;
- être financièrement responsables;
- exercer leurs activités conformément à la loi et avec honnêteté et intégrité, en respectant leurs obligations en matière de garantie.

Les constructeurs versent des frais de permis à Tarion chaque année, et ils versent d'autres frais pour inscrire chaque logement neuf auprès de Tarion avant le début des travaux de construction. Tarion exige également que les constructeurs versent un dépôt de garantie remboursable fondé sur son évaluation des risques associés au constructeur.

Figure 2 : Comparaison des couvertures minimales obligatoires des garanties des constructeurs dans certaines provinces

Préparé par le Bureau de la vérificatrice générale de l'Ontario

Provinces sélectionnées	Couverture
Ontario	<ul style="list-style-type: none"> • Protection du dépôt • Protection contre les retards de conclusion ou d'occupation • 1 an pour la main-d'œuvre et les matériaux, les substitutions non autorisées, les infractions au code du bâtiment • 2 ans pour les fuites d'eau, l'enveloppe du bâtiment, le revêtement extérieur, les infractions au code du bâtiment en matière de santé et de sécurité, les systèmes de CVCA, d'électricité et de plomberie • 7 ans pour les vices de construction importants¹
Alberta	<ul style="list-style-type: none"> • 1 an pour la main-d'œuvre et les matériaux • 2 ans pour la main-d'œuvre et les matériaux liés aux systèmes de chauffage, d'électricité et de plomberie • 5 ans pour l'enveloppe du bâtiment (les fournisseurs de garanties doivent offrir une couverture supplémentaire facultative de 2 ans) • 10 ans pour les principales structures du logement (p. ex. la charpente et les fondations) • 10 ans pour les frais de subsistance supplémentaires engagés
Colombie-Britannique	<ul style="list-style-type: none"> • 2 ans pour la main-d'œuvre et les matériaux • 5 ans pour l'enveloppe du bâtiment, y compris les fuites d'eau • 10 ans pour la structure du logement
Québec ²	<ul style="list-style-type: none"> • Protection du dépôt • Frais d'entreposage du mobilier et d'hébergement • Couverture pour l'achèvement ou la réparation des défauts apparents et la mauvaise qualité d'exécution au moment de l'acceptation du logement (ou trois jours plus tard si le propriétaire n'a pas encore emménagé) • 6 mois pour le remboursement des frais de réinstallation, d'entreposage et de déménagement pendant l'exécution des travaux correctifs • 1 an pour la correction des problèmes liés à la main-d'œuvre et aux matériaux qui n'étaient pas apparents au moment de l'acceptation du logement • 3 ans pour la réparation des vices cachés • 5 ans pour la réparation des erreurs de conception et des problèmes liés à la construction ou au sol

1. La définition des vices de construction importants de l'Ontario comprend également tout défaut de main-d'œuvre et de matériaux qui nuit de façon importante à l'utilisation normale d'une partie importante du logement.

2. La garantie du Québec ne s'applique pas aux immeubles comptant plus de quatre logements superposés (p. ex. les tours de condominium).

Tarion ne reçoit aucun financement de la province; son revenu provient principalement des frais versés par les constructeurs, comme le montre la **figure 7**.

En 2018, Tarion avait des revenus de 46,6 millions de dollars et des dépenses de plus de 55 millions. La **figure 7** répartit en catégories les dépenses des cinq dernières années.

La Loi exige également que Tarion conserve un montant suffisant dans son fonds de garantie (le Fonds) pour indemniser les propriétaires dont les constructeurs n'honorent pas leur garantie, refusent de retourner les dépôts pour les logements non construits ou n'indemnisent pas les acheteurs pour les retards de conclusion. Au 31 décembre 2018, Tarion détenait environ 592 millions de dollars dans le Fonds, qui est géré par des sociétés de placement externes.

Figure 3 : Modèles de couverture de garantie des logements neufs

Préparé par le Bureau de la vérificatrice générale de l'Ontario

	Les constructeurs sont-ils tenus de fournir une garantie pour les logements neufs? (Oui/Non)	Si les constructeurs ne respectent pas la garantie, qui verse une indemnisation financière aux propriétaires?
Colombie-Britannique	Oui	Assurance du secteur privé ^{1,2}
Alberta	Oui	Assurance du secteur privé ^{1,2}
Saskatchewan	Non	Aucune indemnisation ³
Manitoba	Non	Aucune indemnisation ³
Ontario	Oui	Tarion Warranty Corporation
Québec	Oui	Garantie de Construction Résidentielle
Nouveau-Brunswick	Non	Aucune indemnisation ³
Île-du-Prince-Édouard	Non	Aucune indemnisation ³
Nouvelle-Écosse	Non	Aucune indemnisation ³
Terre-Neuve-et-Labrador	Non	Aucune indemnisation ³

1. Private-sector insurance companies in this province must be approved by the government to offer new home warranties.
2. Technically, the homeowner's right to insurance in this province does not depend on the failure of the builder to provide the warranty, but as a practical matter builders are given the opportunity to address a homeowner's complaint.
3. In provinces where builders are not required to provide mandatory warranties on new homes, builders may have the option of purchasing coverage from third-party providers such as not-for-profit providers set up by builders or insurance companies.

Figure 4 : Logements neufs couverts par la garantie du constructeur

Source des données : Tarion Warranty Corporation

Logements sous garantie	2014	2015	2016	2017	2018
Logements neufs sous garantie	367 272	367 750	376 963	378 586	383 845
Logements neufs inscrits auprès de Tarion¹	49 890	57 788	58 648	68 945	63 009
Logement en propriété franche	30 803	34 390	35 991	36 779	29 580
Tour d'habitation en copropriété ²	16 280	21 202	19 933	29 509	31 169
Immeuble de faible hauteur en copropriété	2 807	2 196	2 724	2 657	2 260

1. Logements neufs inscrits au cours de l'année figurant en tête de colonne; ce nombre est inclus dans le nombre de logements neufs sous garantie.
2. Sept étages ou plus.

Tarion tient à jour le répertoire des constructeurs de l'Ontario (le répertoire), auquel le public peut accéder en ligne. Celui-ci contient les noms et les coordonnées de tous les constructeurs et indique si leur permis est en vigueur ou non.

Le répertoire contient également une liste des logements construits par chaque constructeur au cours des 10 dernières années et le montant que Tarion a dû verser aux propriétaires pour compenser le refus du constructeur d'honorer une garantie.

2.2 Pouvoirs et structure organisationnelle de Tarion

Tarion a toujours le pouvoir de rédiger ses propres règlements, ce qui en fait un organisme unique parmi les 12 autorités administratives déléguées de l'Ontario, qui sont des organismes à l'extérieur du gouvernement central que le gouvernement a chargé d'appliquer certaines lois de protection des consommateurs.

Cela signifie qu'au cours des 40 premières années de son existence, Tarion pouvait décider

Figure 5 : Indemnisation maximale payée par Tarion lorsque les constructeurs n'honorent pas la garantie

Source des données : Tarion Warranty Corporation

Le constructeur :	Tarion paie un maximum de :
ne retourne pas le dépôt	100 000 \$ pour un logement en propriété franche, 20 000 \$ pour une unité condominiale ¹
ne termine pas la construction d'un logement contractuel ²	40 000 \$
ne compense pas les retards de conclusion ou d'occupation	7 500 \$
n'honore pas la garantie de 1 à 7 ans (voir la figure 1)	Tarion paie un maximum de :
logement en propriété franche/unité condominiale	300 000 \$
élément commun d'un condominium	2,5 millions de dollars ³
l'ensemble de l'immeuble en copropriété (y compris toutes les unités et tous les éléments communs);	50 millions de dollars

1. Les achats de logements en copropriété sont protégés en vertu de la Loi de 1995 sur les condominiums, qui exige des constructeurs qu'ils déposent la totalité des dépôts dans un compte en fiducie.
2. Une maison contractuelle est une maison construite sur un terrain appartenant déjà au propriétaire. Si la maison n'est pas achevée, Tarion paie au propriétaire la différence entre la valeur des travaux et des matériaux fournis et ce qui a été payé par le propriétaire.
3. L'indemnisation maximale pour un élément commun d'un condominium est le moindre de 2,5 millions de dollars ou 50 000 \$ multiplié par le nombre d'unités.

Figure 6 : Statistiques sur le processus de règlement des différends de Tarion

Source des données : Tarion Warranty Corporation

	2014	2015	2016	2017	2018	Total
Nombre de demandes d'aide de propriétaires reçues par Tarion	59 337	60 575	63 087	63 952	69 573	316 524
Nombre d'évaluations effectuées par Tarion ¹	1 079	1 290	1 207	1 301	1 608	6 485
Inspections de logements	988	1 150	1 100	1 223	1 502	5 963
Évaluations de documents ²	91	140	107	78	106	522
Nombre d'évaluations où Tarion a tranché en faveur du propriétaire	654	784	744	889	1 062	4 133
Nombre d'infractions au Code du bâtiment de l'Ontario relevées par Tarion ³	53	62	42	59	100	316
Nombre de logements pour lesquels Tarion a versé une indemnité au nom du constructeur	477	657	721	638	805	3 298
Montant versé aux propriétaires ⁴ (en millions de dollars) (A)	9,9	11,6	13,1	13,6	17,4	65,6
Montant recouvré auprès des constructeurs (en millions de dollars) (B)	3,2	3,6	3,3	4,5	4,6	19,2
Montant non recouvré (en millions de dollars) (A-B)	6,7	8,0	9,8	9,1	12,8	46,4

1. Les évaluations effectuées par Tarion peuvent se rapporter à un formulaire énumérant les défauts signalés au cours des années précédentes.
2. Différends qui ne nécessitent pas d'inspection physique par Tarion. Par exemple, un différend concernant un retard de conclusion ou un problème relatif au dépôt.
3. Pendant une inspection de Tarion.
4. Le montant comprend la rémunération en espèces versée directement aux propriétaires et les coûts d'embauche de gens de métier pour effectuer les travaux sous garantie.

Figure 7 : Revenus et dépenses de Tarion par catégorie, 2014–2018 (en millions de dollars)

Source des données : Tarion Warranty Corporation

	2014	2015	2016	2017	2018
Revenus					
Frais d'inscription des logements	28,0	32,9	37,5	44,1	46,7
Frais de permis de constructeur	3,3	3,5	3,4	3,2	3,2
Revenus de placements et autres	22,9	10,8	32,5	23,6	(3,4)*
Total des revenus	54,1	47,2	73,4	70,8	46,6
Dépenses					
Sinistres nets subis	4,9	6,2	10,2	6,6	10,5
Salaires et avantages sociaux	24,3	24,8	25,0	26,5	27,9
Administration générale	10,5	11,5	11,8	13,0	13,7
Amortissement et intérêts	3,7	3,4	2,7	2,6	3,3
Total des dépenses	43,3	45,9	49,6	48,6	55,3
Excédent des revenus par rapport aux charges	10,8	1,3	23,8	22,2	(8,7)

Remarque : Les chiffres étant arrondis, leur somme peut ne pas correspondre au total indiqué

* La perte de 3,4 millions de dollars sur les revenus de placement et autres comprend les pertes non réalisées sur les actions, après déduction des intérêts et des dividendes.

comment régler les constructeurs, comment gérer les différends entre les propriétaires et les constructeurs, et quelles règles les parties devaient respecter. Ce n'est que depuis 2017 que le gouvernement a commencé à jouer un rôle plus directif en exigeant que Tarion obtienne l'approbation du ministre dans certains cas.

Par exemple, Tarion établit la garantie que les constructeurs doivent offrir sur les logements neufs, ainsi que les indemnités maximales versées aux propriétaires. Depuis sa création, Tarion a apporté un certain nombre de modifications aux garanties des constructeurs et à ses processus de réglementation. Nous décrivons ces modifications et d'autres changements importants apportés dans le passé à l'**annexe 1**.

Tarion est supervisée par un conseil d'administration de 16 membres, dont la composition est illustrée à l'**annexe 2**. Tarion emploie environ 260 personnes, dont la plupart sont responsables du règlement des différends en matière de garantie entre les propriétaires et les constructeurs, ainsi que de la délivrance et du renouvellement des permis des constructeurs. L'annexe 3 illustre

la structure organisationnelle de Tarion au 30 juin 2019. Tarion comprend également un Conseil consultatif des consommateurs. Tarion a mis sur pied le Conseil en 2011, mais un comité ayant un mandat semblable a existé pendant un certain temps quelques années plus tôt. Le mandat du Conseil indique que son rôle est consultatif et qu'il doit fournir des conseils du point de vue de l'acheteur sur les modifications que Tarion propose d'apporter à la garantie. Ses membres doivent comprendre des propriétaires, des personnes qui servent les propriétaires (comme des agents immobiliers et des avocats spécialisés en droit immobilier), des experts en science du bâtiment et des défenseurs des droits des consommateurs. Il relève du Comité des consommateurs du conseil d'administration. Nous avons constaté qu'à l'automne 2018 (durant notre audit), 5 des 13 postes du Conseil (à l'exclusion du président) étaient vacants. Il s'agissait de deux des quatre postes réservés aux propriétaires.

En 2010, le Ministère a conclu une entente de responsabilisation avec Tarion. En fin de compte, le Ministère est chargé de déterminer si Tarion s'acquitte de son mandat, et il peut recommander

des modifications législatives et réglementaires au gouvernement de l'Ontario.

Deux grandes modifications législatives visant à réformer Tarion ont été apportées depuis 2017, mais aucun changement clé n'avait été mis en oeuvre au moment de notre audit.

En 2019, le gouvernement a annoncé un certain nombre de modifications législatives, décrites à la **section 4.3**, qui touchent Tarion et l'administration du Régime de garantie des logements neufs. À la fin de notre audit le 30 juin 2019, ces changements n'étaient pas tous en vigueur.

2.3 Processus de règlement des différends de Tarion

Les propriétaires peuvent demander de l'aide à Tarion pour corriger les défauts de leur logement couverts par une garantie d'un an seulement au cours de 2 périodes de 30 jours durant la première année (à moins qu'il soit nécessaire de régler d'urgence le problème, auquel cas il peut être signalé à tout moment pendant la première année). Les défauts couverts par des garanties de deux, trois ou sept ans peuvent être signalés en tout temps pendant la période de validité de ces garanties.

En vertu de la Loi, les constructeurs doivent régler les réclamations au titre de la garantie directement avec les propriétaires. Toutefois, en cas de différend (p. ex. si le constructeur refuse de régler la réclamation ou prend trop de temps pour effectuer les réparations convenues), le propriétaire peut demander l'aide de Tarion en présentant une réclamation. Les demandes présentées sont ensuite soumises au processus de règlement des différends décrit à la **figure 8**.

Les propriétaires qui ne sont pas satisfaits d'une décision de Tarion peuvent porter leur cause devant le Tribunal d'appel en matière de permis (le Tribunal), un tribunal administratif indépendant qui rend des décisions dans certains secteurs réglementés par la province. Ils peuvent aussi tenter une poursuite contre leur constructeur.

2.4 Ombudsman interne

En 2008, Tarion a mis sur pied un Bureau de l'ombudsman interne, qui relève directement du conseil d'administration, pour examiner et régler les plaintes des propriétaires qui estiment que Tarion les a traités injustement.

L'ombudsman n'a pas le pouvoir de régler les différends en matière de garantie entre les propriétaires et les constructeurs. Toutefois, avec le consentement du propriétaire, il peut examiner la façon dont Tarion a traité le différend et déterminer si le règlement de Tarion était équitable et fondé sur des renseignements complets et pertinents. L'ombudsman présente des recommandations non contraignantes à la direction et au conseil d'administration au sujet des processus de règlement des différends et de délivrance des permis de constructeur de Tarion.

2.5 Enquête et poursuite des constructeurs illégaux

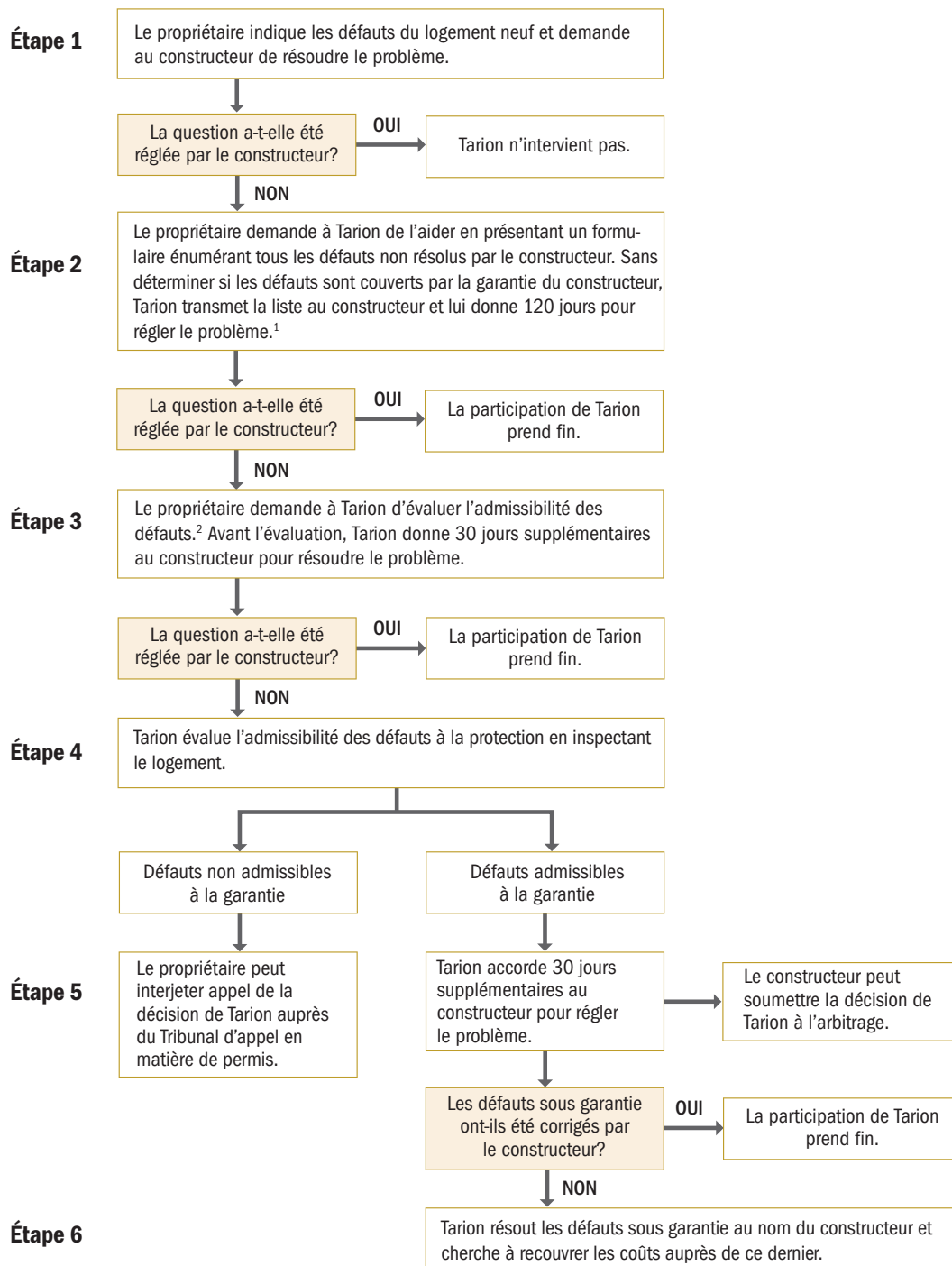
Il est illégal de construire et de vendre un logement en Ontario à moins de détenir un permis délivré par Tarion et d'avoir inscrit le logement auprès de Tarion avant le début des travaux de construction.

Tarion s'appuie principalement sur les dénonciations des propriétaires, d'autres constructeurs et des municipalités pour repérer les constructions illégales et mener les enquêtes qui s'imposent. Certains employés de Tarion sont désignés agents des infractions provinciales et ont le pouvoir de poursuivre les constructeurs illégaux. En 2018, les tribunaux provinciaux ont prononcé 116 condamnations pour construction illégale et imposé des amendes totalisant environ 370 000 \$. Les amendes sont versées à la municipalité où l'infraction a été commise.

En janvier 2018, le gouvernement a fait passer les pénalités maximales pour construction illégale de 100 000 \$ à 250 000 \$ pour une société et de 25 000 \$ à 50 000 \$ pour un particulier. Les particuliers s'exposent également à des peines d'emprisonnement maximales de deux ans moins un jour, soit le double du maximum précédent d'un an.

Figure 8 : Processus de règlement des différends de Tarion

Préparé par le Bureau de la vérificatrice générale de l'Ontario



1. Lorsque le propriétaire avise Tarion de vices de construction importants entre la troisième et la septième année de la période de couverture, Tarion accorde au constructeur 90 jours, plutôt que 120 jours, pour corriger le défaut. De plus, ce processus ne s'applique pas aux cas urgents, qui font l'objet d'une enquête immédiate.

2. Le propriétaire doit payer à Tarion des frais de 282,50 \$, qui sont remboursés si Tarion découvre au moins un défaut admissible.

3.0 Objectif et portée de l'audit

Le 21 mars 2018, le Comité permanent des comptes publics de l'Assemblée législative (le Comité) a adopté une motion demandant à la vérificatrice générale de mener un audit de l'optimisation des ressources de Tarion Warranty Corporation (Tarion). La motion a été présentée à la suite d'une augmentation des critiques publiques à l'endroit de Tarion.

Nous avons accepté cette tâche en vertu de l'article 17 de la *Loi sur le vérificateur général*, qui stipule que le Comité peut demander au vérificateur général d'accomplir des tâches spéciales. Nous avons indiqué que nous commencerions notre travail à la fin de 2018 en raison d'autres travaux en cours dans notre Bureau. Au cours de notre audit, Tarion s'est montrée coopérative et a fait tous les efforts possibles pour fournir les renseignements demandés.

Notre audit visait à déterminer si Tarion avait mis en place des processus efficaces et efficients pour :

- appliquer la *Loi sur le Régime de garanties des logements neufs de l'Ontario* (la Loi) d'une manière qui sert et protège les propriétaires;
- octroyer des permis et régler les constructeurs de logements pour s'assurer qu'ils satisfont aux normes requises de compétence technique et de capacité financière et qu'ils se conforment à la Loi.

Notre audit visait également à déterminer si le ministère des Services gouvernementaux et des Services aux consommateurs (le Ministère) avait mis en place des processus de surveillance efficaces pour s'assurer que Tarion applique la Loi, qu'elle délivre des permis aux constructeurs de logements et qu'elle régleme ceux-ci de façon efficace.

Durant la planification de nos travaux, nous avons déterminé les critères d'audit (voir l'**annexe 4**) à utiliser pour atteindre notre objectif.

Ces critères sont fondés notamment sur un examen des lois, des politiques et des procédures applicables, des études internes et externes, et des pratiques exemplaires. La haute direction de Tarion et du Ministère a examiné nos objectifs et les critères connexes, et elle en a reconnu la pertinence.

Nous avons effectué notre audit entre novembre 2018 et le 30 juin 2019. Nous avons obtenu du Ministère et de Tarion une déclaration écrite selon laquelle, au 25 octobre 2019, ils nous avaient fourni toute l'information qui, à leur connaissance, pourrait avoir une incidence importante sur les constatations ou la conclusion du présent rapport. Nous avons également examiné les plaintes reçues de 15 personnes à propos de Tarion.

Nos travaux d'audit étaient axés sur les deux grandes fonctions de Tarion : veiller à ce que les constructeurs honorent leurs garanties et leur délivrer des permis. Notre audit a porté sur les activités des cinq années comprises entre 2014 et 2018. Toutefois, dans certains cas, nous avons analysé des données remontant à 10 ans, soit jusqu'en 2009.

Dans le cadre de notre travail, nous avons procédé à un examen détaillé du processus de règlement des différends relatifs aux garanties de Tarion en examinant les politiques et les procédures ainsi que les réclamations (y compris les rapports d'inspection) et en interrogeant le personnel clé de Tarion. Nous avons également assisté à des inspections sur place des logements avec des inspecteurs de Tarion.

Pour évaluer le programme de garantie, nous avons visité sept municipalités de l'Ontario – Toronto, Mississauga, Milton, Whitchurch-Stouffville, Barrie, Ottawa et London – et communiqué par téléphone avec une huitième municipalité, soit Bradford West-Gwillimbury. Nous avons rencontré des responsables du service des bâtiments et des inspecteurs municipaux pour mieux comprendre leurs pratiques d'inspection des logements neufs ainsi que l'étendue de leurs communications avec Tarion. Nous avons également rencontré des représentants du ministère des Affaires municipales

et du Logement pour comprendre son rôle dans l'administration du Code du bâtiment de l'Ontario.

Dans le cadre de notre examen de la délivrance des permis aux constructeurs, nous avons effectué des visites virtuelles avec le personnel de Tarion pour comprendre le processus, et nous avons passé en revue les documents pertinents. Pour mieux comprendre l'industrie du bâtiment, nous avons rencontré des représentants de l'Ontario Home Builders Association et des éducateurs de l'industrie pour observer la formation. Nous avons également rencontré un constructeur pour mieux comprendre l'impact de la construction illégale dans l'industrie du bâtiment.

De plus, nous avons recueilli et analysé des données provenant des systèmes d'information de Tarion sur les différends en matière de garantie, les résultats des évaluations, les constructeurs titulaires d'un permis et les poursuites contre les constructeurs.

Pour évaluer la structure de gouvernance de Tarion, nous avons engagé des discussions avec les membres actuels et antérieurs du conseil d'administration et avec le Bureau de l'ombudsman. Nous avons également examiné les procès-verbaux et les rapports du conseil.

Nous avons évalué la fonction de surveillance, par le Ministère, des activités et du rendement de Tarion en examinant les communications, les évaluations et les rapports antérieurs. De plus, nous avons discuté avec le personnel clé du Ministère qui interagit régulièrement avec Tarion.

Nous avons effectué des recherches dans d'autres provinces, dont la Colombie-Britannique, l'Alberta et le Québec, afin de cerner et d'évaluer les pratiques exemplaires.

Nous avons retenu les services de deux ingénieurs professionnels spécialistes de la construction et des codes du bâtiment. Ces experts nous ont aidés à comprendre le rôle des municipalités dans l'application du Code du bâtiment de l'Ontario. Nous avons également interviewé des représentants de divers groupes d'intervenants, y compris des défenseurs des droits des consommateurs.

Nous avons mené nos travaux et présenté les résultats de notre examen conformément aux Normes canadiennes de missions de certification – Missions d'appréciation directe publiées par le Conseil des normes d'audit et d'assurance des Comptables professionnels agréés du Canada (CPA Canada). Cela comprenait l'obtention d'un niveau d'assurance raisonnable.

Le Bureau de la vérificatrice générale de l'Ontario applique la Norme canadienne de contrôle qualité et, de ce fait, il maintient un système exhaustif de contrôle qualité comprenant des politiques et des procédures documentées au sujet du respect des règles de conduite professionnelle, des normes professionnelles, ainsi que des exigences législatives et réglementaires applicables.

Nous nous sommes conformés aux exigences en matière d'indépendance et d'éthique du Code de déontologie de l'Institut des comptables agréés de l'Ontario, qui sont fondées sur des principes fondamentaux d'intégrité, d'objectivité, de compétence professionnelle, de diligence raisonnable, de confidentialité et de conduite professionnelle.

4.0 Constatations détaillées de l'audit

4.1 L'association qui représente les constructeurs participe activement aux décisions de Tarion

L'Ontario Home Builders Association (l'Association) représente les intérêts des constructeurs d'habitations de la province. La politique actuelle de Tarion exige que 8 des 16 membres de son conseil d'administration soient membres de l'Association et proposés par celle-ci.

Dans notre audit de 2009, intitulé Protection du consommateur, nous avons également signalé que Tarion avait pour pratique inhabituelle de permettre à un observateur de l'Association, habituellement son président, d'assister à toutes les réunions

de son conseil d'administration. Cette pratique a pris fin en avril 2014, et il n'y a plus d'observateurs de l'Association aux réunions du conseil.

Nous avons également constaté que les lignes directrices de Tarion stipulent que toute modification proposée à son règlement doit faire l'objet de consultations préalables avec l'Association. L'Association jouit d'un accès direct à la haute direction de Tarion par l'entremise d'un comité de liaison qui se réunit régulièrement pour discuter des modifications proposées à la réglementation et aux activités de Tarion. L'Association a également créé des groupes spéciaux pour discuter plus en détail de certaines modifications proposées avec Tarion.

La haute direction nous a dit que les réunions avec le comité de liaison avaient lieu plus régulièrement par le passé, mais que, plus récemment, les réunions étaient surtout convoquées à la demande de Tarion ou de l'Association. En examinant l'ordre du jour des réunions, nous avons constaté qu'un éventail de sujets avaient été abordés, y compris les changements proposés à l'étude et les discussions sur les activités de Tarion.

Nous avons constaté que cette relation entre le conseil d'administration de Tarion et l'Association avait, au fil des ans, créé un déséquilibre qui favorisait les intérêts des constructeurs au détriment des acheteurs. Par exemple, certaines décisions de la Commission, comme la mise en oeuvre du délai de 30 jours pour le dépôt des réclamations, faisaient en sorte qu'il était difficile pour les propriétaires d'accéder aux services de Tarion au moment où ils en avaient le plus besoin, ce qui a entraîné le rejet de milliers de réclamations. Nous avons également constaté qu'un certain nombre de politiques et de règles mises en place pour surveiller les constructeurs étaient indulgentes. Par exemple, Tarion a délivré des permis pendant des années sans tenir compte des vices de construction importants causés par les constructeurs ni récupérer les indemnités versées pour ces défauts auprès de ceux-ci avant de leur délivrer des permis (voir la section 4.4.3).

Nous avons également remarqué que Tarion parrainait un souper à la conférence annuelle de l'Association depuis des années. Les paiements de parrainage versés à l'Association au cours des cinq dernières années totalisent 185 000 \$.

RECOMMANDATION 1

Pour que Tarion Warranty Corporation et toute organisation qui lui succédera maintiennent un équilibre entre les intérêts des acheteurs et ceux des constructeurs (ces derniers étant représentés, par exemple, par l'Ontario Home Builders Association), nous recommandons que :

- le ministère des Services gouvernementaux et des Services aux consommateurs exige officiellement qu'aucun groupe d'intervenants ne soit avantagé par rapport à un autre;
- Tarion cesse d'offrir une commandite monétaire à l'Ontario Home Builders Association.

RÉPONSE DE TARIION

Tarion prend acte des deux mesures de suivi de la recommandation. Elle s'efforcera d'aider le Ministère à assumer ses responsabilités de gouvernance et cessera d'offrir une commandite monétaire à l'Ontario Home Builders Association.

RÉPONSE DU MINISTÈRE

Le Ministère souscrit à la recommandation et reconnaît l'importance d'accroître la transparence et la gouvernance de Tarion. Les modifications adoptées en 2019 permettent au ministre d'émettre une ordonnance stipulant que le nombre de membres du conseil d'administration appartenant à une catégorie donnée de personnes, telle que définie dans l'ordonnance, ne doit pas dépasser pas un certain pourcentage.

4.2 Il importe que les acheteurs comprennent le processus d'inspection préalable à la livraison

4.2.1 Les acheteurs n'ont pas suffisamment de temps pour comprendre l'importance d'inspecter le logement avant la livraison

Tarion exige qu'un rapport d'inspection préalable à la livraison (IPL) d'un logement neuf soit préparé conjointement par le constructeur et l'acheteur afin que ce dernier puisse examiner minutieusement l'intérieur et l'extérieur du logement neuf et documenter tout défaut avant d'en prendre possession. Cela est important parce que la garantie ne couvre pas les dommages causés par le propriétaire ni l'utilisation normale du logement après la prise de possession, et le fait de noter un problème dans le rapport d'IPL est la meilleure façon de prouver ultérieurement qu'il n'a pas été causé par le propriétaire après la prise de possession.

Tarion utilise le rapport d'IPL comme preuve lors de la résolution des différends entre le propriétaire et le constructeur, particulièrement lorsqu'elle doit prendre une décision relative aux composants manquants, endommagés, incomplets ou défectueux. Toutefois, elle ne reconnaît pas officiellement le rapport d'IPL en tant que réclamation.

Nous avons également constaté que Tarion a pour politique de permettre aux constructeurs d'attendre jusqu'à la date de l'IPL avant de remettre aux propriétaires la trousse d'information qui explique leurs droits, les obligations du constructeur et le rôle de Tarion. Cela laisse peu de temps aux acheteurs pour se familiariser avec la trousse, qui compte plus de 40 pages. Tarion nous a dit qu'en 2003, elle avait commencé à poster des lettres rappelant aux propriétaires de lire attentivement la trousse d'information, qui est également accessible sur son site Web. Toutefois, nous avons constaté que Tarion envoie les lettres de rappel seulement après la prise de possession, qui est postérieure à l'IPL.

Bien que les propriétaires n'aient peut-être pas eu le temps de se familiariser avec leurs droits, Tarion a rendu une décision en faveur des construc-

teurs concernant 2 700 défauts signalés entre 2014 et 2018 parce que les défauts n'étaient pas documentés dans le rapport d'IPL et qu'il n'y avait pas d'autres preuves donnant à penser que les défauts ne résultaient pas de l'usure normale du logement après la prise de possession.

Nous avons également constaté que Tarion ne vérifiait même pas si les constructeurs remettaient la trousse d'information aux acheteurs de logements neufs, comme l'exige la loi. En examinant les plaintes, nous avons constaté que les propriétaires avaient cité des tactiques utilisées par les constructeurs pour miner le processus d'IPL, notamment :

- les constructeurs expédiaient l'IPL sans donner le temps aux propriétaires de faire une inspection minutieuse du logement;
- les IPL étaient effectuées avant que le logement soit achevé en grande partie (dans un cas, l'inspection avait été effectuée avant que le plancher de bois franc, la porte de garage et la douche soient installés);
- les constructeurs remplissaient le rapport d'IPL en l'absence du propriétaire, le jour de la clôture ou après la prise de possession;
- les constructeurs documentaient incorrectement les défauts dans les rapports d'IPL.

RECOMMANDATION 2

Pour que les acheteurs aient le temps de se familiariser avec la trousse d'information et de se rendre compte de l'importance de l'inspection préalable à la livraison (IPL), nous recommandons que Tarion Warranty Corporation :

- exige des constructeurs qu'ils informent les acheteurs de l'importance de l'IPL et leur fournissent la trousse d'information au moment de la signature du contrat d'achat du logement;
- procède à des audits aléatoires des constructeurs pour s'assurer qu'ils se conforment à l'exigence susmentionnée ou mène un sondage auprès des acheteurs pour confirmer que les constructeurs s'y conforment;

- envoi des lettres aux acheteurs avant la date d'occupation pour leur rappeler l'importance de l'IPL.

RÉPONSE DE TARIION

Tarion accepte la recommandation et reconnaît l'importance d'expliquer la fonction d'inspection préalable à la livraison (IPL) aux acheteurs. Elle travaillera avec le Ministère pour exiger des constructeurs qu'ils rappellent l'importance de cette inspection aux acheteurs au moment de la signature du contrat d'achat du logement. Elle élaborera également des politiques d'audit de la conformité et concevra un moyen efficace de rappeler l'importance de l'IPL aux acheteurs de façon proactive avant la prise de possession.

4.2.2 L'information fournie par Tarion pourrait semer la confusion chez les acheteurs au sujet du rôle de Tarion

Nous avons constaté que les renseignements que Tarion fournit aux propriétaires au sujet de son rôle dans l'administration des garanties de logements neufs pouvaient semer la confusion dans l'esprit de certains d'entre eux. Le nom même de l'organisme – Tarion Warranty Corporation – pourrait amener certains consommateurs à croire que la garantie sur leur logement est fournie par Tarion plutôt que par le constructeur.

La trousse d'information à l'intention des propriétaires de Tarion (la trousse) est l'une des principales sources d'information sur les droits de garantie des acheteurs et sur Tarion.

La trousse stipule que chaque logement neuf en Ontario est protégé par des garanties obligatoires fournies par le constructeur et soutenues par Tarion, et que Tarion travaille avec les propriétaires et les constructeurs pour aider à régler les différends concernant la garantie prévue par la loi. Toutefois, Tarion n'intervient dans une réclamation qu'à la demande du propriétaire.

La trousse ajoute que les propriétaires perdront leurs droits de garantie s'ils ne soumettent pas leurs « réclamations au titre de la garantie » à Tarion ainsi qu'au constructeur. Cela risque d'embrouiller ou de tromper les propriétaires, qui ont en fait le droit de demander à leur constructeur de corriger un défaut en tout temps. Le fait de ne pas respecter l'échéance de Tarion ne signifie pas que le propriétaire n'est plus admissible à la garantie. Toutefois, à l'heure actuelle, Tarion n'accepte pas les demandes d'aide et ne tient pas le constructeur responsable de ses obligations en matière de garantie.

En vertu de la Loi, Tarion a pour rôle de veiller à ce que les constructeurs honorent leur garantie et d'aider les propriétaires à régler leurs différends en matière de garantie. Tarion ne fournit pas la garantie, qui relève de la responsabilité des constructeurs. Nous nous demandons donc pourquoi Tarion utilise le terme « réclamations au titre de la garantie » pour décrire les demandes d'aide des propriétaires. Cela pourrait amener certains propriétaires à croire que la garantie est offerte par Tarion plutôt que par le constructeur.

RECOMMANDATION 3

Afin de fournir aux acheteurs des renseignements moins confus sur les garanties de logements neufs et sur leurs droits, nous recommandons que Tarion Warranty Corporation explique clairement dans sa trousse d'information à l'intention des propriétaires et dans ses autres publications :

- les responsabilités et rôles respectifs des constructeurs et de Tarion;
- que les propriétaires doivent soumettre les réclamations au titre de la garantie directement à leurs constructeurs plutôt qu'à Tarion;
- que le rôle de Tarion est de tenir les constructeurs responsables du traitement des réclamations au titre de la garantie des propriétaires;

- que les propriétaires ne perdent pas leurs droits de garantie auprès du constructeur s'ils ne demandent pas l'aide de Tarion.

RÉPONSE DE TARION

Tarion accepte la recommandation. Elle élaborera et diffusera des documents plus clairs qui contiendront les informations mentionnées dans cette recommandation.

RECOMMANDATION 4

Afin d'éliminer toute confusion potentielle au sujet du rôle de Tarion Warranty Corporation, nous recommandons que Tarion supprime le terme « warranty » de son nom ou choisisse un nouveau nom moins déroutant.

RÉPONSE DE TARION

Tarion s'efforcera de résoudre toute confusion découlant de l'utilisation du terme « warranty » dans son nom.

4.2.3 L'utilisation de la définition d'une maison finie qui se trouve dans le Code du bâtiment de l'Ontario réduit les droits de garantie des propriétaires

Nous avons constaté que l'utilisation par Tarion de la définition d'une maison ou d'un condominium fini qui se trouve dans le Code du bâtiment de l'Ontario réduisait effectivement les droits de garantie des propriétaires, car elle pouvait raccourcir la période de garantie.

La garantie d'un an des constructeurs couvre de nombreux défauts de fabrication et de matériaux, comme les égratignures sur les planchers, les armoires de cuisine et les éclats de peinture. Toutefois, les constructeurs ont le droit de déclencher la période de garantie dès que la maison satisfait aux exigences minimales d'occupation du Code du bâtiment de l'Ontario, c'est-à-dire lorsqu'un constructeur peut exiger qu'un acheteur prenne possession de la maison.

Pour répondre aux exigences d'occupation du Code du bâtiment de l'Ontario, les constructeurs n'ont pas besoin d'installer un revêtement de sol, des armoires de cuisine ou des carrelages, ni de peindre la maison. Seuls des accessoires de plomberie limités doivent être complets et fonctionnels. Il doit y avoir au moins une toilette fonctionnelle et un évier de cuisine. Il n'est pas nécessaire qu'une autre salle de bain soit achevée ou en bon état de fonctionnement.

Par conséquent, certains constructeurs peuvent inclure dans la période de garantie le temps qu'il leur faut pour achever tout travail en cours à la date où ils exigent que l'acheteur prenne possession de la maison inachevée.

Lorsque nous avons demandé à Tarion pourquoi elle n'avait pas apporté de changements pour s'assurer que les propriétaires conservent tous leurs droits de garantie, Tarion nous a répondu qu'elle n'avait pas pour politique officielle de demander aux constructeurs de prolonger la garantie pour les composants non installés. Toutefois, en cas de litige au sujet d'une garantie, elle tient compte de chaque situation de façon informelle.

RECOMMANDATION 5

Pour mieux protéger les propriétaires qui emménagent dans une maison inachevée et faire en sorte qu'ils conservent des droits de garantie complets et raisonnables, nous recommandons que Tarion Warranty Corporation examine la question des périodes de garantie qui commencent avant que le logement soit terminé :

- en redéfinissant le terme « maison finie » aux fins des droits de garantie et de la période de couverture des propriétaires afin que la période de garantie d'un an commence seulement lorsque le logement répond à cette nouvelle définition;
- en élaborant une garantie qui couvrira les composants inachevés d'une maison une fois que celle-ci aura satisfait à la norme minimale d'occupation, et en veillant à ce que

la garantie d'un an ne commence qu'après l'achèvement des composants;

- en ajoutant, en collaboration avec les ministères concernés, les composants qui doivent être terminés pour satisfaire à l'exigence minimale d'occupation du Code du bâtiment de l'Ontario afin que les acheteurs de logements neufs soient protégés comme il se doit par leurs droits de garantie.

RÉPONSE DE TARIION

Tarion accepte la recommandation et s'efforcera de trouver une solution en collaboration avec le gouvernement (y compris le ministère des Services gouvernementaux et des Services aux consommateurs et le ministère des Affaires municipales et du Logement).

4.3 Il est difficile pour les propriétaires de composer avec le processus de règlement des différends

Nous avons constaté que Tarion limite les occasions où les propriétaires peuvent demander son aide en cas de différend concernant la garantie des constructeurs, particulièrement pour les composants visés par la garantie d'un an, qui couvre la plupart des défauts. Ces restrictions font en sorte qu'il est plus difficile pour les propriétaires de demander l'aide de Tarion.

Au cours de la première année, la garantie du constructeur couvre les défauts comme les égratignures sur les planchers et les portes, les dommages aux bardeaux des toits ou aux cloisons sèches, la substitution non autorisée de matériaux et la non-conformité du constructeur au Code du bâtiment de l'Ontario.

À tout moment au cours de la première année suivant la prise de possession d'un logement, les propriétaires peuvent signaler ces défauts à leurs constructeurs, qui doivent régler toutes les réclamations au titre de la garantie. Si les constructeurs

ne réparent pas les défauts à sa satisfaction, le propriétaire peut demander l'aide de Tarion, mais seulement au cours des 30 premiers jours et des 30 derniers jours de la première année d'occupation. Tarion n'accepte les demandes des propriétaires à aucun autre moment, sauf si un défaut nécessite une attention urgente. Elle n'accepte pas non plus d'aider les propriétaires qui présentent des réclamations écrites aux constructeurs durant ces périodes. Par exemple, si un propriétaire découvre un défaut le 31^e jour suivant la date de possession et que le constructeur n'est pas disposé à régler le problème, le propriétaire doit attendre près d'un an avant de demander l'aide de Tarion.

Les propriétaires qui demandent à Tarion de les aider à résoudre des différends en matière de garantie doivent soumettre un formulaire indiquant tous les défauts non corrigés durant l'une des 2 périodes de 30 jours. Tous les formulaires soumis en dehors de ces périodes sont rejetés sans examen, quelle que soit la gravité des défauts indiqués sur les formulaires.

Nous avons demandé à Tarion ce qui avait donné lieu à ces restrictions relatives au dépôt des réclamations. Elle nous a dit qu'avant 2003, les formulaires de réclamation étaient en format papier et que les propriétaires pouvaient les poster en tout temps. Toutefois, certains propriétaires postaient plusieurs formulaires indiquant les mêmes défauts, de sorte qu'il était difficile pour Tarion d'assurer le suivi des réclamations et des défauts en double. Tarion nous a informés que les restrictions avaient été introduites en 2003 pour alléger le processus de réclamation et pour lui permettre de planifier son travail de façon plus efficace.

Nous nous demandons si ce raisonnement est toujours valable, étant donné que plus de 95 % des propriétaires demandent l'aide de Tarion en soumettant un formulaire en ligne.

4.3.1 Certaines demandes d'aide ont été rejetées parce que les propriétaires avaient dépassé les délais serrés

Au cours des 5 années comprises entre 2014 et 2018, Tarion a rejeté environ 9 700 demandes d'aide concernant des problèmes de garantie de première année parce qu'elles avaient été présentées en dehors des 2 périodes de 30 jours (voir l'étape 2 de la figure 8). Nous avons constaté qu'environ 6 740 demandes, ou 70 %, avaient été soumises dans le mois suivant l'expiration du délai de 30 jours, et qu'un peu plus de 1 300 d'entre elles avaient dépassé le délai d'une seule journée.

Nous avons également constaté qu'environ 3 150 des 9 700 demandeurs ne disposaient d'aucun autre recours pour régler leur différend au sujet de la garantie après avoir manqué la deuxième période de 30 jours, mettant ainsi fin à l'aide pour les composants couverts par la garantie d'un an. Tarion ne fournissait aucune aide lorsque les délais n'étaient pas respectés, même lorsque le propriétaire avait présenté une demande au constructeur – qui est le fournisseur réel de la garantie – dans les délais fixés.

Nous avons constaté que les régimes de garanties des logements neufs au Québec et en Colombie-Britannique ne prévoyaient pas de tels délais au cours de la première année.

4.3.2 Tarion n'accepte pas les versions mises à jour des listes de défauts envoyées par les propriétaires

Les propriétaires sont autorisés à fournir une seule liste de défauts non résolus à Tarion au cours de chaque période de 30 jours de la garantie de la première année et ne peuvent pas modifier ces listes par la suite. Cela signifie, par exemple, qu'un propriétaire qui a découvert un nouveau défaut ou qui a oublié d'ajouter un défaut non corrigé par le constructeur ne peut pas l'inclure dans une liste mise à jour ou révisée. En effet, Tarion n'accepte que la première liste de défauts et rejette toutes les autres.

4.3.3 Les propriétaires ont peu de temps pour demander une évaluation à Tarion

Lorsque les propriétaires soumettent une liste des défauts non corrigés à un moment donné au cours de la période de garantie de sept ans, Tarion n'examine pas la gravité des défauts ni la période écoulée depuis leur signalement. Elle envoie plutôt la liste au constructeur en lui enjoignant de corriger les défauts dans un délai de 120 jours (90 jours pour les vices de construction importants).

Si le différend n'est toujours pas résolu après 120 jours, le propriétaire doit présenter une deuxième demande d'aide à Tarion, accompagnée de frais de 282,50 \$, qui sont remboursés si le différend est réglé en sa faveur. Cette deuxième demande entraîne une inspection physique des défauts par Tarion.

Toutefois, Tarion n'accorde aux propriétaires qu'un seul délai de 30 jours à la fin des 120 jours pour présenter cette deuxième demande et, là encore, elle n'accepte aucune demande tardive (voir l'étape 3 de la figure 8). Au cours des 5 dernières années, environ 800 propriétaires ayant demandé l'aide de Tarion à cette étape du processus ont vu leurs demandes refusées parce qu'ils avaient présenté celles-ci en dehors de la période de 30 jours.

Tarion n'a pas effectué d'examen pour déterminer si les défauts signalés par les 800 propriétaires étaient graves ou attribuables à la non-conformité des constructeurs au Code du bâtiment de l'Ontario, ou si les défauts auraient dû être corrigés par les constructeurs en vertu de la garantie.

Nous avons sélectionné un échantillon aléatoire de 40 des 800 propriétaires dont la demande avait été rejetée parce qu'elle avait été présentée en dehors de la période prescrite. Nous avons constaté que 13 d'entre eux avaient signalé des problèmes majeurs, comme des fissures dans les fondations du sous-sol et des fuites d'eau, l'absence d'isolant adéquat et une infraction au Code du bâtiment de l'Ontario. Ces défauts sont habituellement couverts par la garantie.

Les 27 autres propriétaires ont signalé des défauts moins graves principalement liés à la mauvaise qualité de l'exécution et des matériaux, qui sont habituellement couverts par la garantie. Tarion n'a pas consigné le fait que ces constructeurs n'avaient pas corrigé les défauts signalés comme elle leur avait demandé de le faire. Elle n'a pas non plus tenu compte de cette information pour décider s'il convenait de renouveler les permis de ces constructeurs à l'avenir.

Nous avons également remarqué que dans environ les deux tiers des différends en matière de garantie qui atteignent cette étape (voir l'étape 4 de la **figure 8**), Tarion constate que les constructeurs n'honorent pas leur garantie. Par exemple, notre analyse des 6 485 demandes évaluées par Tarion au cours des cinq années allant de 2014 à 2018 a révélé que, dans environ 65 % des cas, le constructeur aurait dû corriger les défauts sous garantie, mais qu'il ne l'avait pas fait.

4.3.4 Tarion donne trop de chances aux constructeurs de corriger les défauts avant d'intervenir

Comme nous l'avons mentionné précédemment, après que Tarion reçoit une demande d'aide d'un propriétaire, le constructeur dispose de 120 jours pour régler les problèmes directement avec le propriétaire. Cela signifie que le propriétaire doit attendre au moins quatre mois avant de demander à Tarion d'effectuer une inspection pour évaluer les défauts non corrigés.

Lorsque Tarion accepte la deuxième demande d'aide d'un propriétaire, elle envoie un autre courriel au constructeur lui demandant de régler le différend dans les 30 jours. Si le problème n'est pas résolu après 30 jours, Tarion peut inspecter les défauts contestés. Elle dispose alors d'un autre délai de 30 jours pour déterminer si le constructeur aurait dû les réparer en vertu de la garantie. La **figure 9** montre les temps d'attente possibles avant que les propriétaires reçoivent l'aide de Tarion.

Nous avons déterminé que ces prolongations répétées accordées aux constructeurs constituaient la principale raison pour laquelle il fallait environ sept mois en moyenne à Tarion pour évaluer les défauts non résolus et déterminer s'ils sont couverts par une garantie.

RECOMMANDATION 6

Afin qu'il soit plus facile pour les propriétaires de demander l'aide de Tarion Warranty Corporation lorsqu'ils ont un différend avec leur constructeur au sujet de la garantie, nous recommandons que Tarion :

- supprime ses 2 délais de 30 jours et permette aux propriétaires de présenter des demandes d'aide en tout temps pendant la première année de possession;
- élimine le délai de 30 jours pour demander une inspection résidentielle;
- permette aux propriétaires de mettre à jour leur liste de défauts non résolus après la présentation de la liste initiale;
- réduise le temps accordé aux constructeurs pour corriger les défauts avant de venir en aide aux propriétaires.

RÉPONSE DE TARIION

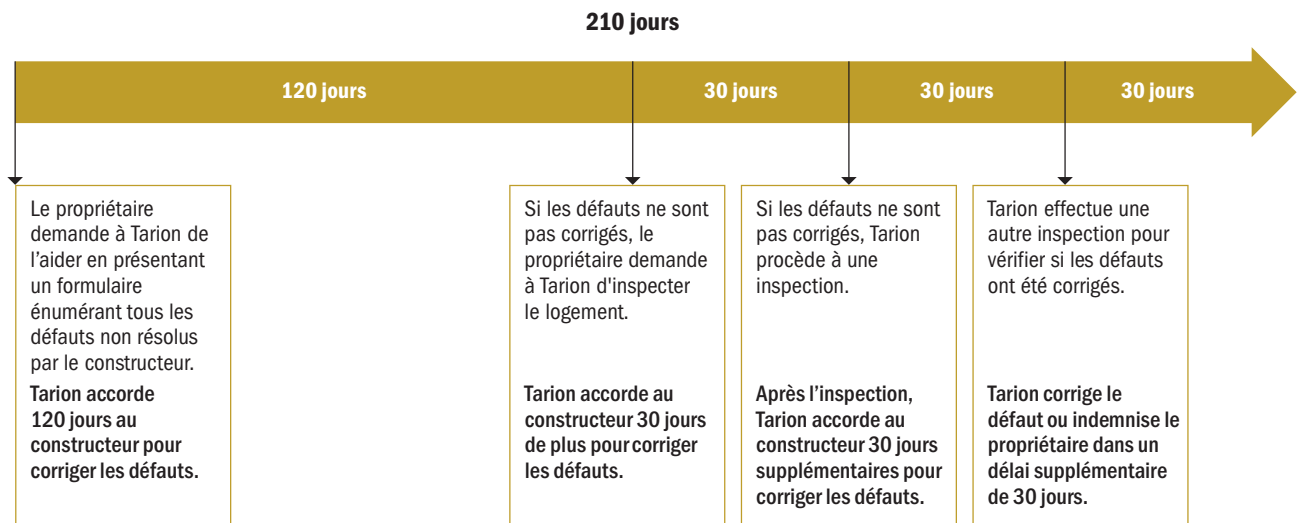
Tarion prend acte de la recommandation et travaillera avec le ministère des Services gouvernementaux et des Services aux consommateurs à réviser les délais prescrits par la Norme de service à la clientèle et à faire en sorte que les propriétaires soient davantage en mesure de demander l'aide du fournisseur de garantie à cet égard.

4.3.5 Tarion ne respecte pas son propre délai de décision de 30 jours dans la moitié des cass

Le règlement actuel exige que Tarion détermine si un défaut contesté est couvert par la garantie du

Figure 9a : Délais à l'intérieur desquels le propriétaire peut demander l'aide de Tarion pour corriger un défaut (années 1 à 7)

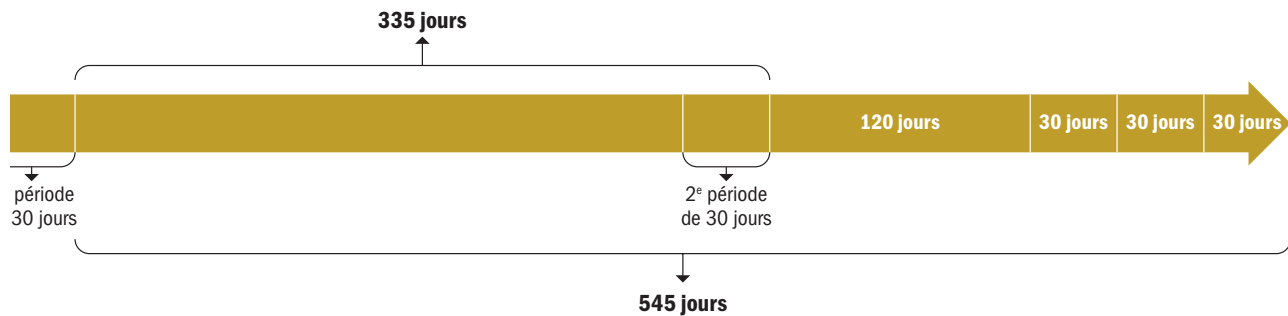
Préparé par le Bureau de la vérificatrice générale de l'Ontario



Remarque : Si le propriétaire ne demande pas l'aide de Tarion durant la première période de 30 jours, il doit attendre 335 jours avant de pouvoir lancer le processus décrit ci-dessus durant la deuxième période de 30 jours. Ainsi, pour les propriétaires qui ne présentent pas leur demande durant la première période de 30 jours, il peut s'écouler 545 jours ou plus avant qu'un défaut couvert par la garantie de la première année soit corrigé.

Figure 9b : Échéancier dans le cas où le propriétaire ne demande pas l'aide de Tarion concernant les défauts couverts par la garantie de la première année durant la première période de 30 jours

Préparé par le Bureau de la vérificatrice générale de l'Ontario



Remarque : Si le propriétaire ne demande pas l'aide de Tarion durant la première période de 30 jours, il doit attendre 335 jours avant de pouvoir lancer le processus décrit ci-dessus durant la deuxième période de 30 jours. Ainsi, pour les propriétaires qui ne présentent pas leur demande durant la première période de 30 jours, il peut s'écouler 545 jours ou plus avant qu'un défaut couvert par la garantie de la première année soit corrigé.

constructeur dans un délai de 30 jours, qui commence le lendemain de la date de présentation d'une demande d'aide au cours de la période de 30 jours prescrite. Cette décision est prise à la lumière des inspections de Tarion (voir l'étape 4 de la figure 8).

Nous avons constaté que Tarion avait pris cette décision après la période prescrite de 30 jours dans environ 45 % des différends relatifs à la garantie traités au cours des 5 dernières années. En moyenne, il a fallu environ 50 jours à Tarion pour communiquer sa décision aux propriétaires dans les cas où elle n'avait pas respecté son délai. Ce retard

a également prolongé la période d'attente des propriétaires avant que leurs constructeurs s'acquittent de leurs obligations de garantie.

Lorsque Tarion tranche en faveur du propriétaire, les constructeurs ont 30 jours de plus pour régler le différend relatif à la garantie à compter de la date où Tarion rend sa décision. Si le constructeur n'a toujours pas respecté la garantie après cette période de 30 jours, Tarion verse une indemnité financière au propriétaire pour compenser le défaut que le constructeur aurait dû réparer – ou prend elle-même des dispositions pour que la réparation soit effectuée – jusqu'à concurrence des limites qu'elle a spécifiées.

Selon ce calendrier, il peut s'écouler 210 jours – ou plus longtemps si Tarion est en retard – avant que le constructeur effectue les réparations nécessaires ou que le propriétaire soit indemnisé par Tarion.

Tarion nous a dit que, dans certains cas, elle doit faire appel à un expert pour l'aider à évaluer le défaut, de sorte que le propriétaire doit attendre encore plus longtemps qu'une décision soit prise.

RECOMMANDATION 7

Pour régler rapidement les différends entre les propriétaires et les constructeurs, nous recommandons que Tarion Warranty Corporation :

- examine ses délais de décision réglementaires pour s'assurer qu'ils sont raisonnables;
- établisse un processus pour s'assurer que ses décisions concernant les propriétaires et les constructeurs sont prises dans le délai prescrit;
- avise rapidement les propriétaires et les constructeurs par écrit des raisons du retard si elle n'est pas en mesure de respecter son propre délai.

RÉPONSE DE TARION

Tarion accepte la recommandation et travaillera à l'élaboration d'un processus pour s'assurer que

ses décisions concernant les propriétaires et les constructeurs sont prises dans les 30 jours, et elle informera rapidement les propriétaires et les constructeurs par écrit de la raison du retard si elle n'est pas en mesure de respecter son propre délai de 30 jours.

4.3.6 Faire appel des décisions de Tarion peut prendre du temps et coûter cher aux propriétaires

Il n'y a pas de processus simple permettant aux propriétaires d'interjeter appel d'une décision de Tarion. Les propriétaires ont plutôt la possibilité de s'adresser au Tribunal d'appel en matière de permis (le Tribunal), un organisme gouvernemental indépendant, ou de poursuivre leur constructeur devant un tribunal civil. Au cours du processus d'appel devant le Tribunal, chaque partie présente sa preuve dans le cadre d'une procédure accusatoire.

Les propriétaires peuvent interjeter appel de la décision de Tarion devant le Tribunal en payant 100 \$. Lorsque l'affaire fait l'objet d'une audience en bonne et due forme, les propriétaires doivent souvent assumer les frais de présentation de rapports d'experts, qui varient entre 5 000 \$ et 10 000 \$, pour prouver leur cause. Par exemple, il incombe au propriétaire d'établir qu'il existe un défaut justifié et qu'il a subi des dommages en conséquence. Depuis des années, les propriétaires se plaignent au Ministère et à Tarion que les appels devant le Tribunal d'appel en matière de permis – ou devant un autre tribunal – coûtent très cher.

De plus, alors que de nombreux propriétaires se représentent eux-mêmes devant le Tribunal, Tarion est représentée soit par des avocats salariés, soit par des avocats de l'extérieur; qui ont tous une vaste expérience du processus judiciaire. Tarion dispose également des ressources financières nécessaires pour embaucher des experts. Les constructeurs qui choisissent de participer à l'appel sont eux aussi représentés par des avocats.

Figure 10 : Évaluations de Tarion portées devant le Tribunal d'appel en matière de permis (TAP)

Source des données : Tarion Warranty Corporation

	2014	2015	2016	2017	2018
Nombre d'évaluations effectuées par Tarion	1 079	1 290	1 207	1 301	1 608
Nombre d'évaluations portées en appel devant le TAP par les propriétaires	104	80	60	66	68
Nombre de cas retirés ¹	48	45	26	14	17
Nombre de cas réglés avant l'audience du TAP	35	28	23	39	21
Nombre de cas entendus ²	20	5	9	7	0
Nombre de cas en instance ³	1	2	2	6	30

1. Ces cas ont été retirés par les propriétaires, par Tarion ou par le TAP. La majorité de ces cas ont été retirés par les propriétaires.

2. Seulement 4 des 41 cas ont été tranchés en faveur des propriétaires.

3. Ces cas étaient en cours au moment de notre audit.

Nous avons également constaté qu'environ 146, ou 80 %, des appels interjetés par des propriétaires au Tribunal entre 2014 et 2018 ont été réglés par Tarion avant la tenue de l'audience complète. La **figure 10** indique le nombre d'évaluations de Tarion faisant l'objet d'un appel devant le Tribunal.

Nous nous sommes demandé pourquoi Tarion n'offrait pas aux propriétaires un processus d'appel impartial qui pourrait leur coûter moins cher et prendre moins de temps, étant donné qu'environ 80 % des appels sont réglés par Tarion après que les décisions ont été portées en appel, mais avant que les causes soient entendues par le Tribunal. Le Bureau de l'ombudsman de Tarion, par exemple, examine déjà les décisions contestées par les propriétaires. Même s'il n'a actuellement pas le pouvoir de modifier les décisions, le Bureau pourrait être habilité à exécuter cette fonction.

RECOMMANDATION 8

Pour que les propriétaires aient accès à des moyens plus rapides et plus économiques d'interjeter appel des décisions de Tarion Warranty Corporation, et compte tenu du fait qu'environ 80 % des appels sont réglés par Tarion après que les décisions ont été portées en appel, mais avant que les affaires soient entendues par le Tribunal d'appel en matière de permis, nous recommandons que Tarion mette en place un

processus d'appel interne plus simple, moins coûteux et plus convivial pour les propriétaires avant d'obliger ceux-ci à se présenter devant le Tribunal d'appel en matière de permis ou devant un autre tribunal. Par exemple, Tarion pourrait envisager de créer un mécanisme d'appel par l'entremise de son Bureau de l'ombudsman.

RÉPONSE DE TARION

Tarion accepte la recommandation et s'emploiera à mettre en oeuvre un processus d'appel auquel les propriétaires peuvent avoir accès avant de s'adresser au Tribunal d'appel en matière de permis. Ce faisant, nous évaluerons des solutions de rechange, comme l'élargissement du rôle du Bureau de l'ombudsman.

4.4 La délivrance des permis et la réglementation des constructeurs doivent être améliorées

En plus d'assurer l'application des garanties des constructeurs, l'autre grande responsabilité de Tarion est de délivrer des permis aux constructeurs. En vertu de la Loi, toute personne en Ontario qui souhaite construire une maison neuve a le droit de recevoir un permis si elle peut démontrer sa compétence technique en construction résidentielle, sa responsabilité financière, sa capacité d'exercer ses

Figure 11 : Permis de construire octroyés, révoqués ou refusés, 2014–2018

Source des données : Tarion Warranty Corporation

Catégorie	2014	2015	2016	2017	2018
Nombre de constructeurs titulaires d'un permis*	5 400	5 507	5 551	5 549	5 563
Nombre de permis révoqués	3	1	1	3	2
Nombre de permis refusés	26	14	33	23	24

* En général, les grands constructeurs constituent une société pour chaque projet qu'ils entreprennent et obtiennent des permis distincts de Tarion pour chaque société. Un seul constructeur peut donc détenir plusieurs permis de construire.

activités avec honnêteté et intégrité conformément à la loi, et son respect des obligations de garantie envers les propriétaires.

Ces exigences sont censées protéger les acheteurs contre l'incompétence ou les travaux bâclés. Nous avons toutefois constaté que Tarion ne faisait pas toujours une enquête exhaustive pour déterminer si les constructeurs satisfaisaient aux exigences avant de délivrer ou de renouveler un permis. Nous avons également constaté que Tarion n'avait pas établi de critères clairs et précis pour aider à déterminer si un permis de constructeur devait être restreint ou révoqué. De 2014 à 2018, Tarion a révoqué les permis de seulement 10 constructeurs. La **figure 11** montre le nombre de permis délivrés ou révoqués par Tarion entre 2014 et 2018

4.4.1 La plupart des constructeurs titulaires d'un permis et des superviseurs de chantier ne sont pas tenus de suivre des cours de construction résidentielle

Ce n'est qu'en septembre 2016 que Tarion a commencé à exiger des nouveaux demandeurs de permis qu'ils suivent des cours de formation dans des domaines comme la gestion de projet, le Code du bâtiment de l'Ontario et les questions juridiques liées au logement et au service à la clientèle pour démontrer qu'ils possèdent des compétences techniques en construction domiciliaire.

Toutefois, les constructeurs qui ont obtenu leur premier permis avant septembre 2016 ont été exemptés de cette nouvelle exigence, ce qui signifie que seulement 300 des 5 600 constructeurs

actuellement titulaires d'un permis en Ontario étaient tenus de satisfaire à la nouvelle exigence. Avant septembre 2016, Tarion évaluait la compétence technique des nouveaux demandeurs en leur demandant de passer un examen technique en construction résidentielle et en les interviewant, mesures qui ne sont pas aussi complètes que les cours que les constructeurs sont actuellement tenus de suivre. Tarion tenait également compte des années d'expérience en construction que le demandeur avait acquises avant de lui délivrer un permis. En outre, seuls les administrateurs ou les propriétaires d'entreprises de construction sont tenus de satisfaire aux exigences en matière de formation instaurées en septembre 2016. Toutefois, il se peut que ces personnes ne participent pas directement à la surveillance des travaux quotidiens de construction, surtout dans les grandes entreprises.

Les grandes entreprises de construction emploient souvent des superviseurs de chantier pour surveiller directement la construction quotidienne, mais les exigences en matière de formation de Tarion ne s'appliquent pas à ces superviseurs. Ces entreprises construisent plus de 300 logements par année, soit environ 75 % des logements neufs.

RECOMMANDATION 9

Pour que le processus d'octroi de permis de Tarion Warranty Corporation reflète l'objet de la *Loi sur le Régime de garanties des logements neufs de l'Ontario*, nous recommandons que les personnes qui supervisent les travaux de construction quotidiens, directement ou indirectement

par l'entremise de leur employeur, démontrent qu'elles possèdent les compétences techniques nécessaires pour construire des logements neufs ou qu'elles soient tenues de suivre des cours de formation appropriés avant d'obtenir un permis de Tarion.

RÉPONSE DE TARIION

Tarion accepte la recommandation et collaborera avec le ministère des Services gouvernementaux et des Services aux consommateurs et l'Office de réglementation de la construction domiciliaire afin de définir des exigences appropriées en matière de formation et de réglementation.

4.4.2 Le mauvais rendement en matière de garantie des constructeurs qui se répercute sur les propriétaires n'est pas toujours pris en compte dans les décisions d'octroi de permis

Nous avons constaté que Tarion ne tenait pas toujours compte des antécédents peu reluisants des constructeurs qui n'honorent pas leurs garanties dans ses décisions d'octroi de permis.

Tarion a constaté que les constructeurs n'avaient pas honoré leur garantie au propriétaire dans environ les deux tiers ou 4 133 des 6 485 décisions prises entre 2014 et 2018 (voir la **figure 6**). Toutefois, Tarion n'a pris en compte que la moitié de ces 4 133 cas dans ses décisions d'octroi de permis.

Tarion a exclu les 2 033 autres cas parce que les constructeurs alléguaient que les propriétaires les empêchaient d'honorer leur garantie. Tarion a pour politique de ne pas tenir compte des résultats d'inspection dans ses décisions d'octroi de permis s'il existe des preuves que les actions du propriétaire ont empêché un constructeur d'honorer une garantie en temps opportun (par exemple, si le propriétaire empêche le constructeur d'entrer dans son logement pour y effectuer une réparation ou refuse une offre raisonnable de règlement en espèces).

Voici d'autres exemples de circonstances courantes pouvant empêcher un constructeur d'honorer une garantie :

- le propriétaire avait auparavant indiqué qu'il était satisfait des réparations effectuées par le constructeur;
- le propriétaire ne donne pas suffisamment de temps au constructeur pour effectuer les réparations;
- le défaut n'est pas décrit avec exactitude par le propriétaire, ou un nouveau défaut est découvert pendant la période de réparation ou pendant l'inspection de Tarion.

Nous avons examiné 75 des 2 033 cas de contestation de garantie où les constructeurs prétendaient que les propriétaires les avaient empêchés d'honorer leur garantie, mais, dans 42 ou 56 % des cas, nous n'avons pas pu trouver de preuves suffisantes à cet effet.

Nous avons constaté que, dans la plupart des cas, Tarion ne tenait pas compte des résultats de l'inspection dans sa décision d'octroi de permis et qu'elle se fondait uniquement sur les renseignements fournis par le constructeur, sans vérifier l'explication du constructeur directement auprès du propriétaire, comme l'exige sa propre politique.

Dans 6 des 42 différends, les constructeurs ont dit à Tarion que les propriétaires leur avaient refusé l'accès aux lieux à réparer. Toutefois, Tarion n'a pas vérifié directement auprès des propriétaires si tel était le cas. Dans 16 autres cas, les constructeurs ont dit à Tarion que les propriétaires refusaient d'accepter un règlement en espèces raisonnable.

Par exemple, Tarion n'a pas vérifié de façon indépendante si l'offre de règlement en espèces était raisonnable, ce qui laisse entendre qu'elle a été faite uniquement pour donner l'impression que le constructeur était de bonne foi.

Dans un des 16 litiges, par exemple, un constructeur a offert 50 000 \$ au propriétaire pour régler le différend. Le propriétaire a refusé, disant que l'offre était trop basse. Le constructeur a alors refusé d'honorer sa garantie, et Tarion a fini par payer 110 000 \$ pour régler le différend. Toutefois,

nous avons constaté que Tarion considérait toujours comme raisonnable l'offre initiale de 50 000 \$ du constructeur et n'a donc pas tenu compte du piètre dossier de garantie du constructeur dans sa décision de lui délivrer un permis.

RECOMMANDATION 10

Pour que les constructeurs qui ne respectent pas leurs obligations de garantie envers les propriétaires soient tenus responsables et que leur piètre rendement en matière de garantie soit pris en compte dans les décisions d'octroi de permis, nous recommandons que Tarion Warranty Corporation :

- précise les preuves que les constructeurs doivent soumettre à Tarion pour demander que les résultats des inspections ne soient pas pris en compte dans les décisions d'octroi de permis;
- vérifie toujours auprès des propriétaires les allégations formulées contre eux par les constructeurs avant d'accepter de ne pas tenir compte des résultats d'une inspection dans la décision d'octroi de permis;
- examine et mette à jour les politiques actuelles afin de fournir plus de directives aux inspecteurs qui doivent prendre des décisions sur les exemptions, et exige que ceux-ci documentent leur décision;
- rende compte publiquement du nombre de fois par année où elle a accepté de ne pas tenir compte des résultats des inspections dans ses décisions d'octroi de permis.

RÉPONSE DE TARION

Tarion accepte la recommandation. Elle élaborera des lignes directrices plus claires, notamment sur les éléments de preuve qui doivent être présentés, et veillera à ce que les allégations portées contre les propriétaires soient vérifiées auprès d'eux avant qu'une décision d'exemption soit prise. Elle prendra également des dispositions pour que les exemptions soient divulguées de façon appropriée.

4.4.3 Le processus de délivrance des permis ne tient pas compte des vices de construction importants causés par les constructeurs

Nous avons également constaté que, pendant des années, Tarion avait pour politique de ne pas tenir compte dans ses décisions d'octroi de permis des vices de construction importants causés par les constructeurs et de ne pas recouvrer auprès d'eux le montant des indemnités versées pour compenser ces vices. Tarion accordait des permis sans tenir compte des logements construits et vendus par le constructeur qui présentaient des vices de construction importants, ni du total des coûts qu'elle avait payés pour régler ces problèmes.

Entre 2009 et 2018, Tarion a versé environ 34 millions de dollars à environ 800 propriétaires dont le logement présentait des vices de construction importants, comme de grandes fissures dans les murs du sous-sol, un affaissement ou une déformation grave des joints de charpente ou des structures de toit, ou d'autres problèmes. Les propriétaires repèrent généralement la plupart de ces défauts et en font rapport à Tarion quelques années après la construction de leur maison. Essentiellement, les constructeurs de ces logements n'ont subi aucune conséquence, sur le plan des finances ou de l'octroi des permis, découlant de la construction et de la vente de logements présentant des vices de construction importants.

En juillet 2012, Tarion a modifié sa politique et a commencé à inclure ces logements dans ses décisions relatives aux permis, mais seulement pour les logements vendus après juillet 2012. L'année 2012 est importante parce que les logements vendus après cette année approchaient de l'expiration, en 2019, de la garantie de sept ans pour les vices de construction importants. Cette politique a été modifiée parce que les coûts de réparation des vices de construction importants augmentaient avec le temps et avaient une incidence négative sur le Fonds de garantie. L'industrie du bâtiment estimait injuste que les constructeurs n'ayant pas causé de

défauts importants subventionnent ceux qui en avaient causé. Enfin, l'absence de responsabilité financière signifiait que les constructeurs n'étaient pas enclins à assurer la construction d'un logement de grande qualité sans défauts importants.

Malgré ce changement de politique, Tarion ne tient toujours pas compte dans ses décisions d'octroi de permis des vices de construction importants d'un logement vendu si le constructeur les corrige. Tarion ne fait pas non plus d'enquête pour déterminer si la cause du problème était le manque de compétence technique du constructeur, ce qui constitue une autre exigence en matière de permis de la Loi. Environ 130 des 800 logements présentant des vices de construction importants ont été construits entre 2009 et 2018 par 4 constructeurs de moyenne à grande taille.

RECOMMANDATION 11

Pour renforcer le programme de délivrance de permis aux constructeurs de Tarion Warranty Corporation, nous recommandons que Tarion révise ses procédures afin de tenir compte de toutes les données sur la qualité des bâtiments d'un constructeur et sur ses antécédents en matière de garantie au moment de décider s'il convient de renouveler son permis.

RÉPONSE DE TARION

Tarion accepte la recommandation et adoptera une approche plus globale pour évaluer la qualité des logements et les antécédents en matière de garantie d'un constructeur au moment de déterminer s'il convient de renouveler son permis.

4.4.4 Tarion ne vérifiait pas si les constructeurs avaient accès à un financement

Nous avons constaté que Tarion délivrait des permis aux constructeurs sans obtenir de preuves confirm-

ant que ceux-ci avaient accès aux ressources financières nécessaires pour mener à bien les projets proposés et couvrir les coûts potentiels de leurs obligations au titre des garanties. Les constructeurs n'avaient qu'à cocher une case sur leur formulaire de demande (ce que chaque constructeur de notre échantillon de 20 demandes de permis avait fait) pour indiquer qu'ils avaient accès à des ressources financières.

En fait, les demandeurs de permis ne sont pas tenus de soumettre à Tarion des documents particuliers, par exemple une lettre d'une institution financière confirmant qu'ils ont accès à des ressources financières. Tarion ne cherche pas non plus à savoir si les constructeurs titulaires d'un permis ont accès à des ressources financières lorsqu'ils lui demandent d'approuver l'expansion d'un projet.

En août 2018, par exemple, un constructeur a annulé son projet de construction de 1 633 unités condominiales à Vaughan, invoquant le manque de financement disponible. L'annulation n'a eu lieu que 8 mois après que Tarion eut approuvé l'une des 3 demandes d'expansion de ce constructeur, pour faire passer le nombre total de logements de 1 148 à 1 633, et environ 18 mois après que le constructeur eut commencé à vendre des logements à un prix moyen de 375 000 \$ en février 2017.

En août 2018, lorsque le constructeur a annulé le projet, les données du marché immobilier indiquaient que les prix des condominiums à Vaughan avaient augmenté en moyenne de près de 20 %. Cela donne à penser que certains acheteurs précoces semblent avoir perdu environ 70 000 \$ en appréciation des prix après l'annulation de leur unité et le remboursement intégral de leur dépôt.

Tarion nous a dit qu'il n'est pas pratique de demander aux demandeurs de permis de soumettre des documents confirmant qu'ils ont accès à un financement suffisant, car les constructeurs ne peuvent habituellement pas obtenir de financement d'un prêteur sans d'abord obtenir un permis de Tarion. Toutefois, ni Tarion ni le Ministère n'ont tenté de mettre à jour cette exigence législative relative aux permis, qui est en place depuis plus de 40 ans.

Selon Tarion, au cours de la période de 10 ans allant de 2009 à 2018, les constructeurs ontariens ont annulé 460 projets de condominiums représentant environ 33 850 unités. Nous n'avons pas été en mesure de déterminer combien de ces projets avaient été annulés pour des raisons financières, car Tarion n'avait pas l'habitude de recueillir cette information. Tarion a commencé à demander aux constructeurs de fournir des raisons et des documents à l'appui de l'annulation de projets de condominiums seulement en 2018, après une série d'annulations qui ont touché de nombreux acheteurs. Depuis, 25 projets ont été annulés, dont 7 pour des raisons financières.

RECOMMANDATION 12

Pour confirmer que les constructeurs titulaires d'un permis ont accès aux ressources financières nécessaires pour réaliser les projets proposés et couvrir les coûts potentiels de leurs obligations en matière de garantie, nous recommandons que Tarion Warranty Corporation :

- effectue un examen pour déterminer les meilleures preuves externes disponibles que les constructeurs devraient fournir lorsqu'ils présentent une demande de permis pour prouver qu'ils ont les moyens financiers d'achever les projets proposés et de respecter leurs obligations en matière de garantie;
- examine tous les motifs ayant mené à l'annulation des projets de construction et en tient compte dans ses futures décisions d'octroi de permis;
- recueille et examine toujours les preuves externes requises des constructeurs avant de décider de délivrer un permis.

RÉPONSE DE TARIION

Tarion accepte la recommandation et améliorera le processus d'inscription et d'approbation des constructeurs.

4.4.5 Tarion n'a pas vérifié les autorisations légales des constructeurs à aménager des terrains

Tarion n'a pas effectué d'examen pour déterminer s'il existait des restrictions susceptibles de prévenir ou de retarder la construction sur les terrains que les constructeurs proposaient d'aménager.

Dans notre échantillon de 20 demandes de licence (10 nouvelles demandes et 10 demandes de renouvellement) que Tarion a approuvées entre 2016 et 2018, il n'y avait aucune documentation indiquant que Tarion avait vérifié si les constructeurs avaient fait des recherches pour déterminer s'il y avait des restrictions foncières.

Les demandeurs n'étaient pas non plus tenus de soumettre des documents, comme une preuve de recherche cadastrale, qui confirmeraient l'absence de restrictions sur le terrain susceptibles de retarder ou d'empêcher le début des travaux de construction.

Aucune loi ontarienne n'exige que les constructeurs obtiennent les approbations municipales nécessaires, comme les approbations des plans de situation et de zonage, avant d'obtenir un permis de Tarion. Par comparaison, les constructeurs de la Colombie-Britannique ne sont pas autorisés à commercialiser ni à vendre des unités condominiales avant d'avoir enregistré certains plans auprès du bureau d'enregistrement des droits immobiliers ou d'avoir obtenu un permis de construction municipal.

En février 2019, le gouvernement a demandé à Tarion de collaborer avec l'Office ontarien du secteur des condominiums (l'Office), une autre autorité administrative déléguée provinciale, pour mieux informer les consommateurs des risques associés à l'achat de condominiums avant la construction. L'Office a été établi par le gouvernement en 2017 pour fournir des services et des ressources aux propriétaires, aux résidents et aux administrateurs de condominiums.

D'ici février 2020, Tarion doit demander aux constructeurs d'ajouter à leurs formulaires standards de conventions d'achat et de vente de nouveaux renseignements sur les facteurs pouvant entraîner l'annulation d'un projet de condominium.

RECOMMANDATION 13

Pour mieux protéger les consommateurs contre l'achat de futurs logements dont la construction pourrait être annulée ou retardée par des restrictions légales sur les terrains de construction, nous recommandons que Tarion Warranty Corporation :

- entreprenne une étude pour déterminer les types de projets de construction qui nécessiteraient un examen du titre foncier;
- obtienne du constructeur une recherche de titre pour les projets de construction proposés à risque élevé et l'examine, ou encore exige du constructeur qu'il fasse attester ces renseignements par un tiers;
- établisse un processus pour divulguer publiquement toute restriction constatée pendant l'examen qui pourrait retarder le projet de construction ou entraîner son annulation.

RÉPONSE DE TARION

Tarion accepte la recommandation et mettra en oeuvre un processus de collecte, d'examen et de divulgation de l'information cadastrale, le cas échéant.

RECOMMANDATION 14

Afin de mieux protéger les consommateurs contre l'achat, avant la construction, de logements qui pourraient être annulés ou retardés par des restrictions légales sur les terrains de construction, nous recommandons que le ministère des Services gouvernementaux et des Services aux consommateurs examine la possibilité d'adopter en Ontario la pratique de la Colombie-Britannique qui consiste à interdire aux constructeurs de commercialiser ou de vendre des unités condominiales à moins d'avoir déposé leur plan auprès du bureau d'enregistrement des droits immobiliers ou d'avoir obtenu un permis de construction municipal.

RÉPONSE DU MINISTÈRE

Le Ministère collaborera avec le ministère des Affaires municipales et du Logement afin d'examiner les pratiques de la Colombie-Britannique en matière de commercialisation et de vente d'unités condominiales et d'en tirer des leçons qui aideront l'Ontario à atteindre ses objectifs globaux d'accroître l'offre de logements et d'améliorer leur abordabilité.

4.4.6 Aucune mesure n'a été prise contre les constructeurs dans la majorité des cas de plaintes

De 2014 à 2018, Tarion a enquêté sur 149 des 190 plaintes reçues de propriétaires selon lesquelles les constructeurs avaient enfreint la loi ou n'avaient pas agi avec honnêteté et intégrité. La **figure 12** montre l'état au 30 juin 2019 de l'enquête sur les plaintes reçues contre des constructeurs entre 2014 et 2018.

Environ 80 % des enquêtes sur ces plaintes ont permis de disculper les constructeurs. Le personnel de Tarion qui a mené les enquêtes nous a dit qu'il était difficile de déterminer si les constructeurs n'avaient pas agi avec honnêteté et intégrité, car Tarion n'avait pas de code de conduite définissant ces termes.

Par conséquent, Tarion n'a pris aucune mesure contre les constructeurs. Tarion n'a pas tenu compte de la gravité de ces allégations au moment de renouveler les permis des constructeurs, et elle n'a pas non plus établi de code de conduite pour définir les actions et les comportements qui dénoteraient un manque d'honnêteté et d'intégrité. Il était donc difficile de vérifier si les allégations étaient fondées.

Nous avons également constaté qu'au 30 juin 2019, il y avait un arriéré de 41 plaintes reçues au cours de la période de 5 ans comprise entre 2014 et 2018 qui n'avaient pas fait l'objet d'une enquête. Toutes les plaintes étaient en suspens depuis plus de six mois, et certaines remontaient au début de 2017. Tarion nous a dit que l'arriéré était attribuable au

Figure 12 : État* des enquêtes sur les plaintes reçues contre des constructeurs, 2014-2018

Source des données : Tarion Warranty Corporation

	2014	2015	2016	2017	2018	Total
Nombre de plaintes reçues	24	39	38	47	42	190
Nombre de plaintes ayant fait l'objet d'une enquête*	24	39	38	40	8	149
Nombre de plaintes qui n'ont pas encore fait l'objet d'une enquête	0	0	0	7	34	41

* Au 30 juin 2019.

manque de personnel. Si Tarion ne fait pas enquête sur les allégations de comportement inapproprié en temps opportun, cette information n'est pas prise en compte dans la décision de renouveler un permis de construction de logements neufs.

Tarion a signalé que cinq des allégations étaient très graves, dont une où le constructeur a refusé d'effectuer des réparations d'urgence nécessitant une attention immédiate, et une autre où le propriétaire alléguait que le constructeur avait enfreint la loi en ne faisant pas assurer ses sous-traitants par la Commission de la sécurité professionnelle et de l'assurance contre les accidents du travail (CSPAAT) et en construisant des logements sans avis de projet du ministère du Travail, alors qu'il s'agit de deux exigences prescrites par la loi.

Au moment de l'achèvement de nos travaux sur le terrain en juin 2019, Tarion n'avait pas encore enquêté sur ces allégations et ne les avait pas transmises à la CSPAAT ni au ministère du Travail. Elle avait quand même renouvelé le permis du constructeur en janvier 2019, malgré des allégations graves qui nous semblaient fondées. Au cours de notre audit, nous avons demandé à Tarion d'aviser immédiatement la CSPAAT et le ministère du Travail, ce qu'elle a fait en septembre 2019.

Nous avons également constaté qu'au moment où Tarion a renouvelé le permis du constructeur en janvier 2019, elle tentait toujours, par voie judiciaire, de recouvrer 520 000 \$ auprès de celui-ci pour avoir omis d'honorer ses garanties. Ce manquement de la part du constructeur a forcé Tarion à indemniser les propriétaires pour un certain nombre de défauts importants des logements, dont deux cas où le toit s'est détaché des murs par suite

de l'affaissement des fondations. Tarion nous a dit qu'il serait injuste d'utiliser son pouvoir d'octroi de permis pour forcer les constructeurs à verser des paiements de recouvrement. Nous avons également remarqué que la construction de deux maisons neuves avait été approuvée au moment où Tarion a renouvelé le permis de ce constructeur, mais que Tarion avait choisi de ne percevoir aucune garantie.

RECOMMANDATION 15

Pour que les plaintes des propriétaires contre les constructeurs fassent l'objet d'une enquête appropriée, nous recommandons que Tarion Warranty Corporation :

- établisse et diffuse publiquement un code de conduite qui définit clairement les actions et les comportements des constructeurs qui constitueraient une conduite malhonnête ou un manque d'éthique et d'intégrité;
- établisse clairement les conséquences pour les constructeurs qui enfreignent le code de conduite;
- engage suffisamment de personnel pour entreprendre et mener à bien les enquêtes sur toutes les plaintes des propriétaires contre les constructeurs, et ce, en temps opportun;
- tienne compte de l'information pertinente dans les décisions de renouvellement des permis des constructeurs qui ont enfreint le code de conduite.

RÉPONSE DE TARION

Tarion accepte la recommandation et collaborera avec le ministère des Services gouvernementaux et des Services aux consommateurs et le nouvel organisme de réglementation de la construction domiciliaire pour déterminer la meilleure approche de mise en oeuvre.

4.4.7 Tarion n'a établi aucun critère clair de restriction ou de révocation du permis

Entre 2014 et 2018, Tarion a relevé 316 défauts attribuables à la non-conformité des constructeurs au Code du bâtiment de l'Ontario (le Code) (voir la **figure 6**), qui établit des normes minimales en matière de sécurité structurale, de protection contre les incendies et de matériaux pour la conception et la construction des logements en Ontario. Toutefois, Tarion ne dispose pas de critères clairs ou précis pour déterminer le nombre d'infractions au Code qu'un constructeur peut commettre avant que son permis soit révoqué ou restreint.

En vertu de la Loi, Tarion peut inspecter les maisons au moment de la construction pour déterminer si les constructeurs se conforment au Code (en ce qui concerne les tours d'habitation en copropriété, la politique de Tarion exige des rapports d'experts à intervalles réguliers). Tarion pourrait donc faire de la conformité au Code une exigence du renouvellement du permis et effectuer des inspections fondées sur le risque des logements des constructeurs qui ont enfreint le Code dans le passé. Toutefois, Tarion n'a jamais effectué ces types d'inspections fondées sur le risque.

Nous avons également constaté que les constructeurs dont le permis a été révoqué par Tarion peuvent continuer d'exercer leurs activités en créant de nouvelles entreprises ou en travaillant en partenariat avec d'autres constructeurs.

En février 2015, par exemple, Tarion a révoqué le permis d'un constructeur qui avait refusé de rembourser des dépôts d'environ 1,5 million de dollars aux acheteurs. Tarion a remboursé aux acheteurs

la totalité des 1,5 million de dollars. Le même constructeur a également construit 136 logements présentant des défauts, puis a refusé de les réparer en vertu de la garantie, ce qui a coûté 500 000 \$ de plus à Tarion pour résoudre le différend.

Nous avons constaté qu'en mai 2016, Tarion avait délivré un permis à une nouvelle entreprise appartenant à un membre de la famille proche du propriétaire d'une entreprise dont elle avait révoqué le permis. Cette personne a été nommée administrateur intérimaire de la nouvelle entreprise titulaire d'un permis pendant une courte période.

Tarion nous a dit qu'aucune disposition de la Loi ne lui interdit d'octroyer un permis pour une nouvelle entreprise de construction à un membre de la famille d'un constructeur qui a eu des démêlés avec elle. Au cours de notre audit, le gouvernement allait de l'avant avec une loi qui permettrait de tenir compte d'un plus large éventail de personnes associées lors de l'octroi des permis.

RECOMMANDATION 16

Pour renforcer le processus de délivrance des permis de manière à protéger les acheteurs et à faire en sorte que les logements soient conformes au Code du bâtiment de l'Ontario, et pour réduire au minimum les problèmes de garantie liés au Code, nous recommandons que Tarion Warranty Corporation :

- établisse des critères clairs et précis pour aider à déterminer dans quelles circonstances un permis de constructeur devrait être restreint ou révoqué pour des infractions au Code;
- mette en oeuvre un processus d'inspection des logements axé sur le risque afin d'assurer la conformité au Code pendant les travaux de construction.

RÉPONSE DE TARION

Tarion accepte la recommandation et élaborera des critères clairs en ce qui a trait à l'incidence

des infractions au Code du bâtiment sur la délivrance de permis aux constructeurs et mettra en oeuvre un processus d'inspection axé sur les risques pour assurer la conformité au Code pendant la construction.

4.4.8 Les inspections municipales pour les problèmes liés au Code du bâtiment de l'Ontario sont limitées

Au cours de notre audit, nous avons relevé des limites dans les inspections effectuées par les inspecteurs municipaux, dont le rôle consiste à inspecter la construction de logements neufs et à évaluer la conformité au Code.

Pour comprendre le processus d'inspection municipal, nous avons visité sept municipalités – Toronto, Mississauga, Milton, Whitechurch-Stouffville, Barrie, Ottawa et London – et parlé par téléphone à des représentants de Bradford West-Gwillimbury. Nous avons également consulté nos experts, qui nous ont dit que les inspecteurs municipaux interviennent uniquement après l'achèvement substantiel de certaines étapes de construction, car il ne serait pas pratique pour eux d'observer la construction sur une base quotidienne.

Par conséquent, on compte sur le constructeur pour effectuer les travaux correctement et conformément au Code.

Les municipalités que nous avons contactées nous ont également informés qu'elles devaient composer avec une pénurie générale d'inspecteurs. En outre, l'accès aux parties pertinentes d'un chantier de construction peut poser problème. Par exemple, certaines municipalités ne permettent pas aux inspecteurs de transporter des échelles pour des raisons de sécurité. Par conséquent, certains composants du logement, comme la fixation de toit ou les écrous des boulons d'ancrage, peuvent ne pas être inspectés comme ils devraient l'être. Nous n'avons pas été en mesure de déterminer l'ampleur de ce problème dans la province.

Les municipalités ont ajouté que Tarion ne leur communique aucune information concernant

les constructeurs qui ne se conforment pas au Code, alors que cette information les aiderait à mieux planifier les inspections et à cibler certains constructeurs.

RECOMMANDATION 17

Pour aider les municipalités à planifier leurs inspections et à améliorer la conformité des constructeurs au Code du bâtiment de l'Ontario, nous recommandons que Tarion Warranty Corporation signale en temps opportun aux municipalités tous les cas importants de non-conformité qu'elle repère.

RÉPONSE DE TARIION

Tarion accepte la recommandation et collaborera avec les ministères concernés pour mettre en oeuvre un processus afin de signaler aux municipalités les infractions au Code du bâtiment qui sont constatées lors d'une inspection des logements sous garantie ou d'une inspection ciblée.

RECOMMANDATION 18

Pour améliorer la conformité des constructeurs au Code du bâtiment de l'Ontario, nous recommandons que le ministère des Services gouvernementaux et des Services aux consommateurs :

- collabore avec le ministère des Affaires municipales et du Logement pour recommander des normes d'inspection uniformes que toutes les municipalités pourront utiliser pour évaluer la conformité au Code du bâtiment de l'Ontario;
- collabore avec le ministère des Affaires municipales et du Logement afin d'établir un processus permettant aux municipalités de signaler en temps opportun à Tarion tous les cas importants de non-conformité qu'il a relevés lors de ses inspections.

RÉPONSE DU MINISTÈRE

Le Ministère souscrit à l'objectif d'améliorer la conformité au Code du bâtiment de l'Ontario et collaborera avec le ministère des Affaires municipales et du Logement pour donner suite à la recommandation.

4.4.9 Tarion ne tient pas les constructeurs responsables du coût total de leurs obligations en matière de garantie

Les constructeurs sont censés assumer le coût total de leurs obligations de garantie. Tarion a pour mandat de s'assurer que les constructeurs honorent leur garantie et, en dernier recours, d'indemniser financièrement les propriétaires si les constructeurs ne s'acquittent pas de leurs obligations. Nous avons toutefois constaté que Tarion ne recueillait pas suffisamment de garanties auprès des constructeurs et qu'elle ne les tenait pas responsables du remboursement des coûts des obligations de garantie qu'ils n'avaient pas honorées.

Au moment de l'octroi du permis, Tarion fixe le montant de la garantie remboursable qu'elle perçoit auprès des constructeurs ou de leurs garants en évaluant le constructeur selon un système de points fondé sur le risque : les constructeurs à faible risque versent un dépôt de garantie de faible valeur ou ne payent rien, tandis que les constructeurs à risque élevé versent un montant plus élevé. Ainsi, Tarion peut mettre de l'argent de côté pour couvrir les coûts des obligations de garantie qu'un constructeur pourrait ne pas honorer à l'avenir.

Lorsque cela se produit et que les coûts dépassent le montant de la garantie perçue auprès du constructeur, Tarion puise dans le Fonds de garantie (le Fonds) pour rembourser la différence aux propriétaires. Tarion tente alors de recouvrer cette différence auprès du constructeur, à moins que celui-ci n'ait fait faillite.

Dans la mesure où l'argent provenant du Fonds sert à indemniser les propriétaires pour les obligations de garantie du constructeur, les coûts de

Figure 13 : Indemnités versées aux propriétaires à même le Fonds de garantie, 2009–2018 (en millions de dollars)

Source des données : Tarion Warranty Corporation

Année	Montant
2009	20,9
2010	17,6
2011	8,4
2012	6,8
2013	7,3
2014	9,9
2015	11,6
2016	13,1
2017	13,6
2018	17,4
Total	126,6

résolution de ces obligations sont payés par tous les constructeurs et, en fin de compte, par tous les acheteurs.

Au cours des 10 dernières années, Tarion a payé environ 127 millions de dollars aux propriétaires sur le fonds de garantie, comme le montre la **figure 13**. Ces paiements devaient couvrir les coûts des obligations de garantie que les constructeurs n'ont pas honorées (y compris le remboursement des dépôts d'achat et l'indemnisation pour les retards de conclusion).

En 2003, Tarion a augmenté le montant maximal d'indemnisation à verser aux propriétaires dont les constructeurs n'ont pas honoré leur garantie. Par exemple, l'indemnisation pour les défauts non corrigés est passée de 150 000 \$ à un maximum de 300 000 \$.

Tarion continue de fonder les dépôts des constructeurs sur les valeurs des années 1990

Pour calculer le montant des dépôts de garantie requis des constructeurs, Tarion utilisait encore des montants d'indemnisation plus faibles remontant au début des années 1990. Tarion utilise également un prix de vente moyen de 250 000 \$, ce qui est nettement inférieur au prix moyen de

Figure 14 : Comparaison des valeurs utilisées par Tarion pour déterminer les dépôts de garantie des constructeurs et des valeurs actuelles réelles en décembre 2018

Source des données : Tarion Warranty Corporation

Valeurs clés	Valeur actuellement utilisée par Tarion (en dollars)	Valeur actuelle réelle (en dollars)	Écart (en dollars)
Prix moyen d'un logement neuf en propriété franche ¹	250 000	648 000	398 000
Indemnisation maximale pour les défauts ²	150 000	300 000	150 000
Remboursement maximal du dépôt	20 000	100 000	80 000
Indemnisation maximale pour retard de conclusion	5 000	7 500	2 500

1. Le prix de vente moyen des logements a été fourni par Tarion.

2. L'indemnisation moyenne que les propriétaires ont reçue de Tarion est passée de 3 536 \$ en 2003 à 8 020 \$ en 2018.

648 000 \$ en 2018. À la **figure 14**, nous comparons l'indemnisation maximale actuelle que les propriétaires peuvent recevoir à celle que Tarion utilise pour calculer la garantie des constructeurs.

Tarion a reconnu que son modèle de risque utilisait des valeurs désuètes et a indiqué qu'elle ajustait manuellement le montant des dépôts de garantie à percevoir auprès des constructeurs. Nous avons toutefois constaté que Tarion recueillait systématiquement des dépôts de garantie inférieurs aux montants requis auprès des constructeurs. Au moment de notre audit, Tarion détenait des garanties de seulement environ 40 % des constructeurs titulaires de permis.

Par exemple, nous avons examiné les 16 règlements les plus importants conclus avec des propriétaires entre 2014 et 2018, dont la valeur totale s'élève à 5 millions de dollars. Chaque propriétaire a reçu une indemnisation d'au moins 150 000 \$. Toutefois, Tarion n'a pu recouvrer que 603 000 \$ sur les 5 millions de dollars auprès des 16 constructeurs et de leurs garants – les 4,4 millions de dollars restants n'ont jamais été perçus auprès de ces 16 constructeurs.

Au cours des cinq dernières années, Tarion n'a récupéré en moyenne que 30 cents sur chaque dollar dû par les constructeurs et leurs garants (voir la **figure 6**). De plus, comme nous l'avons mentionné précédemment, dans le cas des logements vendus jusqu'en juillet 2012 qui présentaient des vices de

construction importants, c'est Tarion, plutôt que le constructeur, qui payait presque toujours le coût total des réparations. Tarion ne facturait pas ces coûts aux constructeurs et ne les récupérait pas auprès d'eux.

Entre 2009 et 2019, Tarion a versé 34 millions de dollars à environ 800 propriétaires dont le logement présentait des vices de construction importants. Jusqu'en juillet 2012, les constructeurs de ces logements n'ont subi aucune conséquence financière pour avoir construit et vendu des logements présentant des vices de construction importants, car Tarion couvrait le coût total des réparations.

RECOMMANDATION 19

Pour tenir les constructeurs responsables du coût des obligations de garantie qu'ils n'honorent pas, nous recommandons que Tarion Warranty Corporation :

- mette à jour ses politiques sur les dépôts de garantie et ajuste ses seuils pour qu'ils correspondent davantage à son exposition au risque;
- établisse des objectifs de recouvrement et affecte des ressources suffisantes pour accroître les sommes recouvrées auprès des constructeurs et de leurs garants;
- rende compte publiquement de ses efforts de recouvrement chaque année.

RÉPONSE DE TARIION

Tarion accepte la recommandation et mettra à jour ses politiques relatives à l'acceptation et à la libération des dépôts de garantie. Elle établira des objectifs de collecte qui atteignent ou dépassent les niveaux repères comparables de l'industrie, et elle affectera les ressources nécessaires pour atteindre ces objectifs. Elle publiera également un rapport annuel sur ses efforts de recouvrement.

4.4.10 Il manque des données essentielles dans le répertoire des constructeurs de l'Ontario

Nous avons constaté que le répertoire des constructeurs de l'Ontario (le répertoire), compilé par Tarion pour le public, ne contenait pas de renseignements pouvant aider les acheteurs éventuels à choisir un constructeur de façon plus éclairée.

En effet, Tarion n'inclut pas dans le répertoire les renseignements disponibles suivants sur les antécédents des constructeurs :

- les résultats des enquêtes de Tarion selon lesquels le constructeur n'avait pas agi avec honnêteté et intégrité;
- le nombre et le pourcentage de logements construits par un constructeur qui présentent des vices de construction importants;
- le montant que le constructeur doit toujours à Tarion pour les coûts que Tarion a payés aux propriétaires dont les constructeurs n'ont pas honoré leurs responsabilités en matière de garantie.

Le répertoire actuel contient également des termes que certains acheteurs potentiels pourraient trouver ambigus. Par exemple, le nombre de fois qu'un constructeur a refusé d'honorer sa garantie figurait sur la ligne « chargeable conciliations » (conciliations imputables).

De plus, Tarion ne fournit aucun détail sur le nombre de défauts sous garantie que le constructeur a refusé de réparer ni sur le nombre de défauts

attribuables à la non-conformité au Code du bâtiment de l'Ontario. La Loi n'exige pas qu'un répertoire soit tenu et ne précise pas les renseignements que Tarion est censée inclure.

Nous avons également remarqué que Tarion avait exclu du répertoire 2 033 inspections qui avaient révélé des problèmes de garantie entre 2014 et 2018 parce que les constructeurs avaient allégué que les propriétaires les avaient empêchés d'honorer leur garantie. Cependant, comme nous l'avons mentionné précédemment, notre échantillon de 75 inspections a révélé que, dans 42 cas, il n'y avait pas de preuves à l'appui de l'affirmation des constructeurs. Ce chiffre soulève des questions sur l'exactitude et l'utilité du répertoire.

Tarion n'inclut pas dans le répertoire des renseignements sur les constructeurs reconnus coupables de construction illégale

De 2009 à 2018, Tarion a condamné 666 personnes pour construction illégale, soit pour avoir construit un logement sans permis, soit pour ne pas avoir inscrit un nouveau logement auprès d'elle. Les condamnations ont donné lieu à des amendes d'environ 4 millions de dollars, qui ont été versées aux municipalités où les infractions avaient été commises.

Les constructeurs titulaires d'un permis peuvent également s'adonner à des activités de construction illégales en construisant une nouvelle maison, mais en omettant intentionnellement de l'inscrire auprès de Tarion. Nous avons toutefois constaté que, lorsque Tarion condamne un constructeur titulaire d'un permis, elle n'ajoute pas cette information à son dossier dans le répertoire.

RECOMMANDATION 20

Pour aider les acheteurs à choisir des constructeurs de façon plus éclairée, nous recommandons à Tarion Warranty Corporation d'ajouter les renseignements suivants sur chaque constructeur titulaire d'un permis au répertoire des constructeurs de l'Ontario, dans un langage clair et facile à comprendre :

- les résultats des enquêtes de Tarion selon lesquels le constructeur n'avait pas agi avec honnêteté et intégrité;
- les condamnations antérieures pour activités illégales de construction;
- le nombre et le pourcentage de logements présentant des vices de construction importants qu'un constructeur bâtit chaque année;
- le montant qu'un constructeur doit toujours à Tarion;
- le nombre de défauts sous garantie qu'un constructeur a refusé de corriger;
- le nombre de défauts que le constructeur a refusé de corriger qui étaient attribuables à sa non-conformité au Code du bâtiment de l'Ontario.

RÉPONSE DE TARION

Tarion accepte la recommandation et s'efforcera de divulguer plus de renseignements dans le répertoire des constructeurs de l'Ontario.

4.4.11 Les activités de construction illégale se poursuivent

Les particuliers qui construisent des logements pour leur usage personnel plutôt que pour la vente n'ont pas à obtenir de permis ni à inscrire leur logement auprès de Tarion. Ces propriétés, appelées habitations construites par le propriétaire, ne sont pas couvertes par la garantie.

Certaines personnes profitent de l'exemption pour habitation construite par le propriétaire, par exemple en déclarant dans leur demande de permis de construire municipal qu'elles prévoient construire un nouveau logement pour leur usage personnel alors qu'en fait, elles ont l'intention dès le départ de construire le logement et de le vendre à profit.

Il existe d'importants incitatifs financiers à construire illégalement des logements. Les constructeurs évitent de payer les frais de Tarion (énumérés à l'**annexe 5**) et, parfois, un montant important de taxes incluant la TVH et d'impôt sur le revenu grâce

à l'exemption d'impôt sur les gains en capital pour la résidence principale. Tous ces coûts s'appliquent à la vente de logements neufs construits et vendus par des constructeurs autorisés. La **figure 15** montre comment un constructeur illégal peut éviter de payer un montant important de taxe dans une seule transaction de vente de logement.

Bien qu'il soit illégal de construire ou de vendre un logement neuf en Ontario sans d'abord l'inscrire auprès de Tarion et obtenir un permis, Tarion offre une indemnisation financière aux personnes dont les logements ont été construits par des constructeurs illégaux qui n'honorent pas leur garantie.

Au cours des 10 dernières années, Tarion a versé 19,8 millions de dollars aux propriétaires pour couvrir le coût des réparations sous garantie de 869 logements construits illégalement que les constructeurs ont refusé de couvrir. Tarion nous a dit qu'il est très difficile et chronophage de recueillir des preuves suffisantes pour amener un tribunal à prononcer une déclaration de culpabilité contre un constructeur illégal.

Même lorsqu'un constructeur illégal est reconnu coupable, il doit généralement payer de faibles amendes qui ne sont pas très dissuasives. En fait, il y a eu des cas où un constructeur a continué de construire illégalement même après avoir été reconnu coupable. Le montant perçu par les tribunaux entre 2009 et 2018 n'était que de 4 millions de dollars, soit beaucoup moins que les 19,8 millions que Tarion a dû verser aux propriétaires pour les réparations que leurs constructeurs auraient dû effectuer sous garantie. Nous avons également constaté que Tarion n'était pas en mesure d'imposer des amendes directement aux personnes qui se livrent à des activités de construction illégales, et qu'elle doit les poursuivre devant les tribunaux.

RECOMMANDATION 21

Pour décourager la construction illégale de logements en Ontario, nous recommandons que le ministère des Services gouvernementaux et des Services aux consommateurs :

Figure 15 : Taxes évitées au moment de la vente d'un logement construit illégalement^{1,2}

Préparé par le Bureau de la vérificatrice générale de l'Ontario

Valeurs clés	Constructeur titulaire d'un permis (en dollars)	Constructeur illégal (en dollars)
Prix de vente du logement (hors TVH)	1 650 000	1 650 000
TVH de 13 % sur la vente	214 500	214 500
Prix de vente total du logement (TVH incluse)	1 864 500	1 864 500
Total des coûts de construction	(1 365 000)	(1 365 000)
Impôts gouvernementaux payés		
TVH (13 % de 1 650 000 \$)	(28 500)	0
Impôt sur le revenu des entreprises (10 % de 285 000 \$) ³	256 500	0 (utilisation de l'exemption pour résidence principale)
Bénéfice total	256 500	499 500
Total des impôts évités	—	243 000

1. Calcul fondé sur les coûts estimatifs obtenus d'un constructeur titulaire d'un permis en Ontario en 2019.

2. Le calcul ne comprend pas le remboursement de la TVH ni le crédit de taxe sur les intrants offerts à certains acheteurs.

3. Le revenu d'entreprise imposable de 285 000 \$ pour le constructeur titulaire de permis correspond à la différence entre le prix de vente du logement (hors TVH) et les coûts de construction.

- permette à Tarion Warranty Corporation d'imposer directement une amende à toute personne ou société trouvée coupable d'avoir effectué des travaux illégaux de construction domiciliaire;
- établisse un processus d'appel pour les particuliers ou les sociétés qui souhaitent contester les amendes imposées par Tarion;
- établisse un processus permettant à Tarion de communiquer des renseignements sur les constructeurs illégaux aux gouvernements pour que ceux-ci fassent enquête afin de détecter toute tentative d'évasion fiscale.

RÉPONSE DU MINISTÈRE

Le Ministère souscrit à la recommandation et collaborera avec Tarion et les partenaires concernés pour décourager la construction illégale de logements en Ontario.

L'efficacité du programme pilote de lutte contre la construction illégale laisse à désirer

Afin de réduire le nombre de constructeurs qui profitent de l'exemption pour habitation construite par le propriétaire, Tarion et six municipalités bénévoles ont lancé en juillet 2015 un programme pilote dans le cadre duquel les personnes qui sollicitent cette exemption dans leur demande de permis municipal sont dirigées vers Tarion.

Tarion vérifierait d'abord si le demandeur est propriétaire du terrain, s'il est effectivement responsable de la construction du nouveau logement et s'il n'a vraiment pas l'intention de le vendre. La municipalité accorderait un permis de construction uniquement si ces trois conditions étaient remplies.

En janvier 2017, le nombre de municipalités participantes est passé de 6 à 15. Entre juillet 2015 et décembre 2018, Tarion a examiné 724 demandes d'exemption, en a approuvé 713 et en a rejeté 11.

Toutefois, nous remettons en question l'efficacité globale de ce programme pilote, car certains constructeurs pouvaient encore obtenir un permis

municipal en alléguant faussement qu'ils construisaient un logement pour leur propre usage.

En fait, Tarion a ouvert 37 enquêtes sur des personnes approuvées dans le cadre du programme et en a déclaré 3 coupables de construction illégale, c'est-à-dire qu'elles avaient obtenu un permis en alléguant qu'elles comptaient occuper elles-mêmes le logement alors qu'elles prévoyaient le vendre.

Les lois en vigueur en Ontario pour décourager la construction illégale de logements sont en grande partie inefficaces. En revanche, la Colombie-Britannique, dont l'exemption pour habitation construite par le propriétaire est semblable à celle de l'Ontario, a des lois particulières conçues pour empêcher les particuliers d'abuser de l'exemption.

Les propriétaires-constructeurs de la Colombie-Britannique, par exemple, doivent vivre dans la maison pendant au moins 12 mois avant de pouvoir la vendre. Ils doivent ensuite attendre 18 mois après avoir occupé la première habitation qu'ils ont construite avant de présenter une demande de construction d'une deuxième habitation, 3 ans avant de présenter une troisième demande, et 5 ans pour chaque exemption subséquente.

En Colombie-Britannique, une personne reconnue coupable de construction illégale ne peut plus jamais demander l'exemption. Les personnes qui veulent construire leur propre logement doivent également démontrer des compétences de base en construction et réussir un examen administré par British Columbia Housing. Les habitations construites par le propriétaire qui sont vendues ne sont pas couvertes par la garantie. La personne qui a construit le logement est personnellement responsable de la garantie pendant une période maximale de 10 ans, et cette information doit être divulguée à l'acheteur.

RECOMMANDATION 22

Pour aider à éliminer la construction illégale en Ontario, nous recommandons que Tarion Warranty Corporation collabore avec le ministère

des Services gouvernementaux et des Services aux consommateurs pour imposer des restrictions sur l'exemption pour habitation construite par le propriétaire, comme celles en vigueur en Colombie-Britannique.

RÉPONSE DE TARIION

Tarion appuie la recommandation d'envisager l'adoption de l'approche de la Colombie-Britannique concernant l'exemption pour habitation construite par le propriétaire et aidera le ministère des Services gouvernementaux et des Services aux consommateurs à mener tout examen qu'il pourrait entreprendre à cet égard.

RÉPONSE DU MINISTÈRE

Le Ministère convient qu'il est important de prendre des mesures pour réduire la construction illégale en Ontario. Il examinera le modèle de la Colombie-Britannique et collaborera avec Tarion et les partenaires concernés afin d'envisager des changements qui aideront à réduire la construction illégale en Ontario.

4.4.12 Les enquêtes sur la construction illégale accusent un arriéré important

Tarion compte principalement sur les dénonciations du public, d'autres constructeurs et des municipalités pour repérer les activités de construction illégales et enquêter sur celles-ci. Le service de la conformité et des enquêtes compte 16 employés à temps plein, dont 9 agents des infractions provinciales chargés d'enquêter sur la construction illégale. Tarion nous a dit qu'une enquête peut prendre de trois semaines à trois mois.

Au 30 juin 2019, Tarion avait un arriéré de 139 dénonciations qu'il n'avait pas encore examinées, dont la majorité (107) ont été reçues entre 2018 et 2019. Parmi les autres dénonciations, 4 remontaient à 2016 et 28, à 2017. Tarion avait classé 24 d'entre elles comme prioritaires parce qu'elles se rapportaient à plus d'un logement construit illégalement.

Quatre autres dénonciations concernaient des récidivistes. Tarion nous a dit que l'arriéré d'enquêtes était attribuable à une augmentation des dénonciations sur les activités de construction illégale dans la province.

Il n'existe pas de système de gestion des cas spécialisé qui aiderait à planifier, à prioriser et à suivre les enquêtes. Les employés doivent plutôt saisir des données dans quatre systèmes différents pour documenter leur travail, ce qui est chronophage et inefficace.

Nous avons également constaté que le service de la conformité et des enquêtes avait connu un taux de roulement très élevé au cours des quatre dernières années.

RECOMMANDATION 23

Pour que les enquêtes sur les activités de construction illégale soient menées en temps opportun, nous recommandons que Tarion Warranty Corporation :

- se dote d'un système de gestion des cas pour accroître l'efficacité du personnel chargé des enquêtes;
- engage les ressources humaines nécessaires pour éliminer l'arriéré d'enquêtes.

RÉPONSE DE TARION

Tarion accepte la recommandation et affectera les ressources requises pour éliminer l'arriéré actuel d'enquêtes. Tarion envisagera également de mettre en oeuvre des solutions technologiques qui permettraient d'améliorer l'efficacité du traitement des enquêtes.

4.5 Les problèmes soulevés par l'ombudsman de Tarion ne sont pas toujours complètement résolus

Depuis sa création en 2008, le Bureau de l'ombudsman de Tarion a publié 10 rapports contenant 33 recommandations visant à améliorer la

façon dont Tarion délivre les permis aux constructeurs et règle les différends en matière de garantie.

En 2009 et de nouveau en 2017, par exemple, l'ombudsman a soulevé plusieurs préoccupations au sujet de la façon dont Tarion a enquêté sur les allégations de non-respect de la loi ou d'activités malhonnêtes par des constructeurs. L'ombudsman était préoccupé par le fait que Tarion n'avait pas établi de code de conduite du constructeur pour définir les comportements acceptables et faciliter les enquêtes. Tarion n'a toujours pas établi de code de conduite.

En 2010, l'ombudsman a recommandé à Tarion de toujours vérifier directement auprès des propriétaires lorsque les constructeurs affirment que ces derniers les empêchent de s'acquitter de leurs obligations en vertu de la garantie. Toutefois, notre examen d'un échantillon de 75 inspections exemptées de 2018 a révélé que Tarion n'effectuait toujours pas ces vérifications.

RECOMMANDATION 24

Pour résoudre les problèmes relevés par le Bureau de l'ombudsman de Tarion Warranty Corporation, nous recommandons que Tarion travaille directement avec le Bureau de l'ombudsman pour :

- régler toutes les questions soulevées dans les rapports publics de l'ombudsman depuis 2008;
- afficher les résultats de cet examen sur son site Web.

RÉPONSE DE TARION

Tarion accepte cette recommandation et travaillera directement avec le Bureau de l'ombudsman pour la mettre en oeuvre.

4.6 L'absence de surveillance gouvernementale a entraîné des problèmes continus qui ne sont pas examinés

La surveillance gouvernementale minimale de Tarion signifiait que le Ministère n'était pas en mesure d'exiger des améliorations du rendement de Tarion ni de régler les problèmes des propriétaires. Elle a également limité les options des propriétaires parce que le Ministère a déployé peu d'efforts pendant de nombreuses années pour examiner des solutions de rechange aux délais serrés de Tarion ou au processus d'appel laborieux et coûteux devant le Tribunal d'appel en matière de permis.

Les propriétaires mécontents d'une décision de Tarion ont trois options : lancer un appel coûteux et complexe auprès du Tribunal, lancer un procès civil coûteux contre le constructeur, ou jeter l'éponge.

Tarion est la seule des 12 autorités administratives déléguées de l'Ontario qui a été libre de rédiger ses propres règlements pendant la plus grande partie de ses 43 années d'existence sans que le Ministère exerce une surveillance en vertu de la loi.

En tant que première autorité administrative déléguée de ce genre, Tarion jouissait d'un plus grand pouvoir de réglementation que ses successeuses. Notre Bureau a relevé des problèmes liés à la surveillance de Tarion dans ses audits du Ministère de 2003 et 2009, ainsi que dans les suivis de ces audits.

4.6.1 La relation de responsabilisation entre Tarion et le Ministère est limitée

Le Ministère et Tarion ont apporté des changements à leur relation de responsabilisation en 2003 et 2010. L'entente de responsabilisation de 2010 exigeait que Tarion fournisse au Ministère des renseignements clés sur ses activités, y compris ses plans annuels de réglementation et d'activité. Ces renseignements ainsi que les obligations supplémentaires prévues dans l'entente de responsabilisation figurent à l'**annexe 6**.

Toutefois, aucune disposition de la loi n'obligeait le Ministère et Tarion à conclure une entente définissant la relation de responsabilisation ainsi que les responsabilités et pouvoirs respectifs des deux parties, comme c'était le cas pour la plupart des autres organismes et pour le Ministère. Au cours de notre audit, nous avons constaté que la Loi ne comportait toujours pas d'exigences particulières relativement à un cadre de responsabilisation entre le Ministère et Tarion. Pour cette raison, le Ministère nous a dit que l'entente qu'elle avait signée avec Tarion en 2010 n'était pas exécutoire et qu'elle n'avait donc aucune valeur juridique.

Tarion était également unique en ce sens qu'elle pouvait établir ou modifier ses propres règlements. En d'autres termes, Tarion avait effectivement le pouvoir de décider comment elle appliquerait la *Loi sur le Régime de garanties des logements neufs de l'Ontario* (la Loi). En décembre 2017, le gouvernement a adopté une loi exigeant que Tarion demande au ministre d'approuver certaines modifications aux règlements, y compris celles concernant la garantie, le règlement des différends et la délivrance des permis aux constructeurs.

Les pouvoirs de surveillance du gouvernement ont changé au cours de notre audit à la suite de l'adoption de la *Loi de 2019 pour protéger l'essentiel (mesures budgétaires)*. Dans le cadre de notre audit, nous avons comparé les principaux pouvoirs de surveillance du Ministère à l'égard de Tarion avant et après l'entrée en vigueur de ces modifications. Les résultats de cette analyse sont résumés à la **figure 16**.

Malgré ces modifications, le Ministère a continué d'exercer moins de pouvoirs de surveillance sur Tarion que sur les autres organismes auxquels il a délégué certaines responsabilités et certains pouvoirs. Nous avons également constaté que le Ministère n'utilisait pas pleinement les pouvoirs limités dont il disposait pour surveiller Tarion. Par exemple, le Ministère aurait pu demander à Tarion de modifier la composition du conseil pour équilibrer les intérêts des acheteurs et des constructeurs et éliminer de nombreuses restrictions, comme les

Figure 16 : Pouvoirs de surveillance législatifs sur Tarion avant et après le 29 mai 2019

Préparé par le Bureau de la vérificatrice générale de l'Ontario

Pouvoirs de surveillance	Avant le 29 mai 2019	Après le 29 mai 2019
Nommer une minorité des membres du conseil d'administration	Non	Oui
Établir les exigences en matière de compétences pour les membres du conseil d'administration	Non	Oui
Nommer le président du conseil d'administration de Tarion parmi les membres du conseil	Non	Oui
Exiger une entente de responsabilisation exécutoire	Non	Non
Exiger que des modifications soient apportées aux responsabilités de Tarion	Non	Non
Donner des directives en matière de politiques à Tarion	Non	Non
Nommer une personne chargée d'administrer Tarion*	Oui	Oui
Approuver le processus et les critères utilisés par Tarion pour fixer les frais	Non	Non

* Le ministre a obtenu le pouvoir de nommer une personne chargée d'administrer Tarion en décembre 2017.

délais serrés que doivent respecter les propriétaires qui demandent l'aide de Tarion.

Nous avons constaté que le Ministère n'était pas en mesure d'évaluer efficacement si Tarion s'acquittait de son mandat et de prendre des décisions éclairées en vue d'apporter des améliorations, car il ne disposait pas de systèmes et de processus efficaces pour recueillir les bons renseignements auprès de Tarion, ni pour analyser l'information reçue de la société. Au moment de notre audit, par exemple, le Ministère n'avait pas d'indicateurs de rendement pour mesurer l'efficacité des efforts déployés par Tarion pour aider les nouveaux propriétaires. Néanmoins, le Ministère percevait des frais de surveillance d'environ 280 000 \$ par année auprès de Tarion et avait avisé celle-ci que les frais de surveillance augmenteraient.

RECOMMANDATION 25

Pour nous assurer que Tarion Warranty Corporation s'acquitte de ses responsabilités mandatées et aide les propriétaires qui font appel à elle, nous recommandons que le ministère des Services gouvernementaux et des Services aux consommateurs :

- envisage d'exiger, dans la loi, une entente exécutoire entre Tarion et le Ministère qui définit les responsabilités de Tarion;
- établisse un processus de suivi et d'analyse de l'information fournie par Tarion;
- établisse des indicateurs et des cibles pour mesurer le rendement de Tarion;
- évalue régulièrement le rendement de Tarion par rapport à ces objectifs et prenne des mesures correctives au besoin.

RÉPONSE DU MINISTÈRE

Le Ministère convient qu'il pourrait améliorer sa surveillance de Tarion pour s'assurer que celle-ci s'acquitte de son mandat. Le Ministère souscrit à la recommandation et est déterminé à mettre en oeuvre les mesures recommandées.

4.6.2 Tarion a fait l'objet d'un examen en 2017

Au fil des ans, certains propriétaires ont exprimé de fortes préoccupations au Ministère relativement à la capacité perçue et réelle de Tarion de les protéger. Le Ministère nous a dit qu'entre janvier 2013 et juin 2014, les trois quarts de la correspondance du public relative aux autorités déléguées concernaient des

problèmes avec Tarion. (Le Ministère ne disposait pas de renseignements plus à jour et plus complets sur les plaintes du public relatives à Tarion.)

En 2015, en réponse aux critiques publiques à l'égard de Tarion, le Ministère a chargé l'honorable J. Douglas Cunningham d'effectuer un examen et de formuler des recommandations concernant la *Loi sur le Régime de garanties des logements neufs de l'Ontario* et Tarion.

L'examen a coûté environ 530 000 \$, et le rapport du juge Cunningham a été publié en mars 2017. Le rapport contenait 37 recommandations, dont la plupart décrivaient les mesures à prendre pour apporter deux grands changements : L'un des changements consistait à remplacer Tarion par une nouvelle autorité de réglementation et de délivrance de permis aux constructeurs. Une autre recommandation clé du rapport était que les garanties des logements neufs soient offertes suivant un modèle d'assurance concurrentiel à fournisseurs multiples où les constructeurs obtiendraient une garantie auprès d'assureurs du secteur privé. Les assureurs pourraient offrir différents produits, mais la loi établirait les garanties minimales. Une approche à fournisseurs multiples pour les garanties de logements neufs est utilisée en Colombie-Britannique depuis 1999 et en Alberta depuis 2014. Un modèle à fournisseurs multiples a également été utilisé en Angleterre, mais les problèmes liés à la qualité d'exécution des logements construits n'ont pas disparu pour autant. Le Québec, quant à lui, utilise un modèle à fournisseur unique semblable à celui de l'Ontario.

Les deux modèles ont chacun des avantages et des inconvénients potentiels, que nous présentons à la **figure 17**. Il importe de comprendre que la modification du modèle ne suffira peut-être pas à régler de nombreux problèmes soulevés par les consommateurs, bien qu'il soit possible de prendre des mesures pour gérer les risques associés à chacun des modèles. Les propriétaires doivent également comprendre que, dans un modèle d'assurance à fournisseurs multiples, les constructeurs choisiraient leurs compagnies d'assurance et, au lieu de demander

l'aide de Tarion pour régler les différends en matière de garantie, les propriétaires devraient plutôt demander l'aide de la compagnie d'assurance de leur constructeur, dont le client est le constructeur plutôt que le propriétaire. L'adoption d'un modèle d'assurance à fournisseurs multiples pourrait réduire l'importance de la protection des consommateurs. Par ailleurs, s'il y a plusieurs fournisseurs, le traitement des propriétaires pourrait varier en ce qui concerne les décisions relatives à la couverture, les indemnités versées aux propriétaires et le règlement des différends. Il serait plus difficile d'accéder à l'information sur les réclamations afin d'éclairer les décisions des acheteurs de logements et des autorités de délivrance des permis, et la surveillance du gouvernement serait réduite.

Il convient aussi de souligner que l'adoption d'un modèle d'assurance à fournisseurs multiples entraînerait le transfert au gouvernement de certaines responsabilités et de certains coûts assumés par Tarion.

Les avantages de la transition vers un modèle d'assurance concurrentiel à fournisseurs multiples demeurent donc incertains. En février 2019, le gouvernement a annoncé qu'il procéderait à une évaluation plus poussée de la possibilité de mettre en oeuvre ce changement et qu'il prendrait une décision finale vers la fin de 2019.

Les autres recommandations proposaient des améliorations à apporter à l'éducation des propriétaires et des constructeurs ainsi qu'aux pouvoirs de surveillance du Ministère. Par exemple, le rapport recommandait que l'approbation finale des règles et normes de base en matière de garantie et de réglementation des constructeurs revienne au gouvernement.

4.6.3 Des modifications législatives sont prévues pour Tarion

La *Loi de 2017 sur le renforcement de la protection des consommateurs ontariens* (la Loi), qui a été déposée en octobre 2017 pour apporter des modifications à Tarion, prévoyait la création d'un organisme

Figure 17 : Avantages et inconvénients potentiels des différentes approches en matière de garanties de logements neufs

Préparé par la vérificatrice générale de l'Ontario à partir des documents fournis par le ministère des Services gouvernementaux et des Services aux consommateurs et par Tarion Warranty Corporation

	Avantages potentiels	Inconvénients potentiels
Modèle d'assurance à fournisseurs multiples	<ul style="list-style-type: none"> • Les assureurs privés peuvent promouvoir efficacement les logements mieux construits en refusant de couvrir les constructeurs médiocres. • Les assureurs privés peuvent promouvoir une construction de qualité afin de réduire le montant des indemnités versées. • La concurrence entre plusieurs fournisseurs peut promouvoir la qualité du service et de nouvelles garanties. • Les assureurs privés peuvent être assujettis à la réglementation des institutions financières. 	<ul style="list-style-type: none"> • Les assureurs privés peuvent chercher à assurer ou à maximiser les profits en refusant ou en limitant les réclamations. • Les assureurs privés peuvent considérer que les petits constructeurs ou les constructeurs moins expérimentés présentent un risque et refuser de les couvrir. En conséquence, ceux-ci pourraient ne pas être en mesure de construire des logements. • Les assureurs privés pourraient être moins disposés à communiquer l'information sur les réclamations pour éclairer les décisions relatives à l'octroi de permis aux constructeurs. • La garantie pourrait être annulée avant l'occupation (si les assureurs privés détectent un problème pendant la construction). • Le coût de la couverture pourrait être plus élevé. • Il y a moins de surveillance par le gouvernement. • La concurrence entre plusieurs fournisseurs peut amener les constructeurs à choisir leur fournisseur de garantie en fonction du coût, sans tenir compte du service aux propriétaires. • Les décisions relatives aux garanties et les processus de règlement des différends varient entre les différents fournisseurs. • La transition serait complexe et coûteuse.
Modèle actuel	<ul style="list-style-type: none"> • Les décisions relatives aux garanties et les processus de règlement des différends sont plus uniformes. • Le coût de la protection pourrait être moins élevé. • La couverture pourrait être plus abordable pour les nouveaux constructeurs ou les constructeurs de petite taille. • La responsabilité envers le gouvernement est plus directe. • Les coûts de garantie peuvent être soumis à l'approbation du gouvernement. • Les données éclairant les décisions en matière de permis sont plus cohérentes et plus accessibles. • La non-conformité aux obligations de garantie, l'historique des réclamations et la mauvaise conduite des constructeurs peuvent être suivis et divulgués publiquement. • Les logements construits par des constructeurs illégaux sont couverts. • Les garanties sont assujetties à l'examen d'un bureau législatif indépendant, comme le Bureau de la vérificatrice générale. • Il serait plus facile et moins coûteux d'améliorer le modèle existant que de passer à un autre modèle. 	<ul style="list-style-type: none"> • Un fournisseur sans but lucratif serait moins enclin à minimiser les paiements aux propriétaires et pourrait donc ne pas pousser les constructeurs à améliorer la qualité de leurs travaux. • Une concurrence moindre pourrait restreindre l'innovation, comme de nouvelles garanties.

distinct de réglementation des constructeurs. En février 2019, le gouvernement a indiqué qu'il allait de l'avant avec ce changement. Le plan prévoit que le nouvel organisme de réglementation assumera le rôle actuel de réglementation des constructeurs de Tarion d'ici l'automne 2020. Toutefois, l'article de la Loi relatif à la création d'une telle entité n'a pas encore été proclamé.

La Loi contient d'autres dispositions non proclamées qui visent à créer une autorité administrative distincte pour les garanties. Le gouvernement a annoncé qu'il évaluait différentes approches pour fournir des garanties de logements neufs. La **figure 18** présente l'état des modifications législatives au 30 juin 2019.

4.6.4 D'autres modifications législatives ont déjà été mises en oeuvre

La Loi prévoyait également un certain nombre de modifications visant à renforcer la surveillance ministérielle de Tarion. Ces modifications, qui sont entrées en vigueur le 14 décembre 2017 :

- donnaient au ministre le pouvoir de nommer un administrateur pour remplacer le conseil d'administration de Tarion;
- donnaient à la vérificatrice générale de l'Ontario le pouvoir d'effectuer des audits de l'optimisation des ressources de Tarion;
- exigeaient de Tarion qu'elle paye des frais de surveillance au Ministère, ce qui n'était pas obligatoire auparavant.

Figure 18 : Progrès relatifs aux modifications législatives concernant Tarion, au 30 juin 2019

Préparé par le Bureau de la vérificatrice générale de l'Ontario

Loi et dispositions	En vigueur?
Loi de 2017 sur le renforcement de la protection des consommateurs ontariens	
1. Un nouvel organisme de réglementation distinct est établi pour les constructeurs ¹	Adoptée mais pas encore proclamée
2. Un nouvel administrateur distinct est établi pour les garanties domiciliaires ²	
3. Les propriétaires ne sont pas tenus d'indiquer la cause fondamentale d'un défaut à Tarion ^{3,4}	
4. Le ministre a le pouvoir de nommer un administrateur en remplacement du conseil d'administration de Tarion	Oui
5. La vérificatrice générale de l'Ontario a le pouvoir d'effectuer des audits de l'optimisation des ressources de Tarion	
6. Les modifications apportées par Tarion aux règlements dans des domaines clés (p. ex. créer de nouvelles garanties, établir des procédures de règlement des différends) sont maintenant assujetties à l'approbation du ministre	
7. Le ministre peut exiger que Tarion paie des frais de surveillance au Ministère.	
Loi de 2019 pour protéger l'essentiel (mesures budgétaires)	
1. Le ministre peut nommer un président parmi les membres du conseil d'administration de Tarion, nommer plus d'un membre (sans former une majorité), établir des critères de compétence pour les membres, et exiger une modification de la taille et de la composition du conseil ⁵	Oui
2. Le ministre peut exiger que Tarion divulgue la rémunération versée au conseil d'administration et aux employés de Tarion ⁶	
3. La vérificatrice générale peut accéder à l'information	

1. Le 20 février 2019, le gouvernement annonce qu'il établira le nouvel organisme de réglementation avant l'automne 2020.

2. Cette disposition est suspendue en attendant la décision relative à l'adoption d'un modèle d'assurance à fournisseurs multiples.

3. La mise en œuvre de cette disposition nécessite le dépôt d'un nouveau règlement.

4. C'est actuellement aux propriétaires qu'il incombe de démontrer la cause fondamentale du défaut à Tarion et au Tribunal d'appel en matière de permis. Ce tribunal exige souvent des propriétaires qu'ils obtiennent des rapports d'experts tiers à leurs propres frais.

5. Le gouvernement n'a pas encore utilisé son nouveau pouvoir pour mettre en œuvre ce changement.

6. Le 2 octobre 2019, le Ministère annonce que Tarion sera dorénavant tenue d'afficher tous les ans sur son site Web des renseignements sur la rémunération qu'elle verse aux membres de son conseil d'administration et à certains de ses dirigeants.

Le 20 février 2019, le gouvernement a annoncé son engagement à aller de l'avant avec des modifications législatives qui donneraient au ministre le pouvoir de nommer le président du conseil d'administration, et qui obligeraient Tarion à divulguer publiquement la rémunération versée à ses cadres et aux membres de son conseil d'administration, à modifier la taille et la composition du conseil et à établir des critères de compétence pour ses membres. La loi visant à mettre en oeuvre ces changements faisait partie de la *Loi de 2019 pour protéger l'essentiel (mesures budgétaires)*. Elle est entrée en vigueur le 29 mai 2019.

RECOMMANDATION 26

La protection des consommateurs restant la considération primordiale, et la réduction de la complexité et des coûts constituant une considération supplémentaire, et avec le consentement de Tarion à mettre en oeuvre les recommandations du présent rapport (le gouvernement devant surveiller leur mise en oeuvre en temps opportun), nous recommandons que le ministère des Services gouvernementaux et des Services aux consommateurs poursuive son évaluation approfondie des options suivantes, en tenant compte des facteurs qualitatifs et quantitatifs :

- établir un organisme distinct de réglementation et de délivrance des permis aux constructeurs, ou laisser cette responsabilité entre les mains de Tarion;
- maintenir Tarion à titre d'administrateur de la garantie ou passer à un modèle d'assurance à fournisseurs multiples.

RÉPONSE DU MINISTÈRE

Le Ministère convient que la protection des consommateurs est une considération primordiale, et que les facteurs qualitatifs et quantitatifs doivent aussi être pris en compte dans les décisions futures concernant le programme de

garantie des logements neufs. Le Ministère convient également que la réduction des coûts et de la complexité est un objectif important dans la mise en oeuvre des changements.

Le Ministère s'est engagé à répondre aux préoccupations des consommateurs concernant le conflit d'intérêts inhérent au double mandat de Tarion : administrer la garantie, et régler les constructeurs et les fournisseurs.

Le Ministère tiendra compte des considérations mentionnées dans le rapport dans son examen de la faisabilité du modèle d'assurance à fournisseurs multiples.

4.7 Activités de Tarion

4.7.1 Les qualifications de certains employés de Tarion posent problème

Nous avons constaté que certains employés de Tarion chargés d'aider les propriétaires à régler leurs différends en matière de garantie ne possédaient pas les qualifications requises.

Tarion compte 51 employés qui inspectent les défauts et déterminent si les constructeurs auraient dû les corriger en vertu de leur garantie. Ils doivent également décider si les constructeurs ont causé les défauts en contrevenant au Code du bâtiment de l'Ontario (le Code), ce qui est expressément couvert par la garantie.

En vertu de la *Loi de 1992 sur le code du bâtiment*, les membres du personnel municipal qui inspectent les logements pour vérifier leur conformité au Code du bâtiment de l'Ontario doivent avoir obtenu une certification en vertu du Code. Le ministère des Affaires municipales délivre la certification aux personnes qui suivent les cours obligatoires et réussissent un examen.

Un examen des documents internes de Tarion a révélé qu'en 2011, Tarion avait reconnu l'importance du programme de certification en vertu du Code et s'était engagée à faire certifier son personnel par le programme.

Nous avons toutefois constaté qu'au 30 juin 2019, seulement 16 des 51 inspecteurs de Tarion avaient obtenu une telle certification. Tarion nous a informés qu'il n'était pas nécessaire de faire certifier tout son personnel, car la plupart des différends en matière de garantie sont simples et sans lien avec le Code.

Cependant, Tarion ne disposait d'aucun processus pour s'assurer que les inspections plus complexes, qui sont plus susceptibles d'être liées à la non-conformité au Code, soient toujours effectuées par le personnel qualifié.

Le service à la clientèle de Tarion compte trois employés (distincts du personnel du centre d'appels) chargés de répondre aux appels des propriétaires qui posent des questions techniques précises sur les défauts de leur logement, y compris des questions relatives au Code. Nous avons toutefois constaté qu'un seul des trois employés avait obtenu une certification en vertu du Code.

RECOMMANDATION 27

Pour que les employés de Tarion Warranty Corporation qui traitent avec le public possèdent les qualifications requises pour effectuer des inspections domiciliaires et répondre correctement aux questions concernant les infractions possibles au Code du bâtiment de l'Ontario, nous recommandons que Tarion exige que ces employés détiennent une certification en vertu du Code.

RÉPONSE DE TARION

Tarion accepte la recommandation. Elle élaborera et mettra en oeuvre un plan pour s'assurer que les inspections portant sur des infractions possibles au Code du bâtiment de l'Ontario sont effectuées par le personnel qui a obtenu la certification en vertu du Code du bâtiment de l'Ontario ou qui possède un titre professionnel équivalent.

4.7.2 Le centre d'appels répond à seulement 54 % des appels dans le délai cible de deux minutes de Tarion

Nous avons constaté que les propriétaires faisaient face à de longues périodes d'attente lorsqu'ils tentaient d'appeler Tarion et que beaucoup raccrochaient avant qu'on leur réponde. En outre, les appelants reçoivent parfois des renseignements inexacts.

Le centre d'appels de Tarion compte neuf employés, qui répondent aux appels du lundi au vendredi, de 8 h à 17 h. Chaque année, le centre reçoit et enregistre environ 90 000 appels.

L'objectif de Tarion est de répondre à 70 % des appels dans un délai de deux minutes. Nous avons toutefois constaté qu'en moyenne, au cours de chacune des cinq années comprises entre 2014 et 2018, les employés du centre ont répondu à seulement 40 % des appels dans le délai cible de deux minutes.

Le rendement s'est amélioré en 2018, année où Tarion a reçu 87 000 appels et a répondu à 54 % d'entre eux dans le délai de deux minutes. Toutefois, au cours de la même année, environ 14 200 appelants ont raccroché avant qu'on leur réponde, et 6 000 autres appels ont été redirigés vers la boîte vocale après 7 minutes d'attente.

Tarion a affirmé qu'elle doit répondre à tous les messages laissés dans la boîte vocale dans les 24 heures, mais qu'elle ne vérifiait pas si ce délai était respecté.

Nous avons écouté un échantillon de 50 appels enregistrés entre le 1er février 2019 et le 31 mars 2019 et constaté que, dans 14 % des cas, les réponses de Tarion aux questions des appelants étaient inexactes ou peu utiles.

Par exemple, sans obtenir tous les faits, Tarion a dit à un appelant qu'une fuite de toit n'était pas couverte par la garantie du constructeur alors qu'elle l'était dans certaines circonstances. Les agents téléphoniques de Tarion ne sont pas censés prendre de décisions en matière de garantie, surtout par téléphone et sans connaître tous les faits. En l'occurrence, l'agent aurait dû conseiller à l'appelant d'envoyer un formulaire de demande d'aide à Tarion.

RECOMMANDATION 28

Pour que les propriétaires et les constructeurs reçoivent des renseignements exacts en temps opportun, nous recommandons que Tarion Warranty Corporation :

- engage les ressources humaines nécessaires pour respecter les délais cibles internes de réponse aux appels;
- examine périodiquement les appels enregistrés pour s'assurer que les appelants reçoivent des renseignements exacts et utiles;
- établisse une norme claire de service à la clientèle à l'intention du personnel du centre d'appels qui met l'accent sur la fourniture de renseignements plus utiles afin de guider les propriétaires à travers le processus de règlement des différends et de repérer ceux qui pourraient avoir besoin d'une aide supplémentaire.

RÉPONSE DE TARIION

Tarion accepte la recommandation et prendra des mesures afin d'améliorer la fonction d'assurance de la qualité ainsi que la norme de service à la clientèle du centre d'appels, et d'affecter des ressources suffisantes pour atteindre les objectifs internes.

4.7.3 L'ombudsman est trop proche de la haute direction

En 2008, Tarion a créé le Bureau de l'ombudsman pour qu'il aide à cerner les problèmes liés au service de Tarion au public et à en rendre compte. L'ombudsman peut, avec le consentement du propriétaire, examiner la façon dont Tarion a traité et réglé le différend, et déterminer si le règlement était équitable et fondé sur des renseignements complets et pertinents.

Nous nous serions attendus à ce que le Bureau exerce ses activités indépendamment de la haute

direction. Toutefois, nous avons constaté que 12 mois après avoir accepté le poste, l'ombudsman actuel a reçu une augmentation salariale de 20 % sur la recommandation du chef de la direction, sans évaluation documentée de son rendement.

Lorsque nous avons demandé pourquoi il n'y avait pas d'évaluation écrite, l'ombudsman nous a répondu que le chef de la direction faisait de telles évaluations verbalement.

De plus, le chef de la direction examine le budget de fonctionnement du Bureau de l'ombudsman, ce qui pourrait réduire l'indépendance du Bureau par rapport à la haute direction.

Nous avons également constaté que, comme le Bureau de l'ombudsman fait partie de Tarion, celle-ci lui a demandé de lui communiquer des renseignements confidentiels au sujet des propriétaires qui se sont plaints à l'ombudsman.

En 2018, par exemple, le service juridique de Tarion a demandé à deux reprises à l'ombudsman de divulguer des renseignements figurant dans le dossier d'un propriétaire pour l'aider à se préparer à une audience devant le Tribunal d'appel en matière de permis. Nous avons remarqué que l'ombudsman avait refusé la demande et avait conclu une entente avec Tarion l'année suivante pour que celle-ci s'abstienne de présenter de telles demandes à l'avenir.

RECOMMANDATION 29

Afin d'établir et de maintenir l'indépendance du Bureau de l'ombudsman envers la haute direction de Tarion Warranty Corporation, nous recommandons que :

- le Bureau de l'ombudsman relève directement du conseil d'administration de Tarion (le conseil) pour toutes les questions opérationnelles, y compris l'approbation du budget et des salaires;
- le conseil examine le rendement du Bureau de l'ombudsman;
- la direction de Tarion s'abstienne de jouer un rôle ou de participer à l'évaluation ou à

l'examen du rendement d'un employé du Bureau de l'ombudsman;

- Tarion collabore avec le ministère des Services gouvernementaux et des Services aux consommateurs pour ajouter une disposition à la *Loi sur le Régime de garanties des logements neufs de l'Ontario* qui empêcherait Tarion d'accéder aux renseignements contenus dans les dossiers des propriétaires détenus par le Bureau de l'ombudsman.

RÉPONSE DE TARION

Tarion accepte la recommandation et travaillera à la mise en oeuvre des structures décrites afin d'assurer l'indépendance du Bureau de l'ombudsman. Tarion collaborera avec le ministère des Services gouvernementaux et des Services aux consommateurs pour appuyer les modifications législatives en question.

RÉPONSE DU MINISTÈRE

Le Ministère souscrit à la recommandation et s'emploiera avec Tarion à proposer des modifications afin d'empêcher Tarion d'accéder aux renseignements sur les propriétaires détenus par le Bureau de l'ombudsman.

4.7.4 Les incitatifs offerts à la haute direction ne cadrent pas avec le mandat de Tarion d'aider les acheteurs de logements

Nous avons constaté que les politiques de rémunération de Tarion pour les cadres supérieurs ne semblaient pas conformes à l'esprit et à l'objet de la *Loi sur le Régime de garanties des logements neufs de l'Ontario*, qui vise à réglementer les constructeurs et à aider les propriétaires à régler les différends en matière de garantie.

Par exemple, nous avons constaté que 5 des 11 indicateurs de rendement clés utilisés dans la fiche de rendement de l'entreprise incitaient Tarion à maximiser les bénéfices et à minimiser les dépenses, ce qui pourrait avoir pour conséquence involontaire de réduire au minimum les indemnités versées.

Par exemple, un des cinq indicateurs de rendement clés était le « taux de sinistralité » (rapport entre les indemnités et les primes payées). Ce ratio compare les coûts nets des indemnités versées au total des revenus provenant des frais perçus. La direction de Tarion a un contrôle limité sur les entrées de revenus, qui dépendent du volume de construction de logements neufs en Ontario. Les cadres de Tarion exercent un plus grand contrôle sur les coûts nets des indemnités, et la réduction des indemnités versées constituerait un moyen d'améliorer leur rendement, tel que mesuré par cet indicateur. En d'autres termes, l'indicateur pourrait inciter la direction à réduire au minimum les indemnités versées aux propriétaires. Ces incitatifs conviendraient davantage à une société d'assurance à but lucratif qu'à une autorité déléguée sans but lucratif ayant pour mandat d'aider les acheteurs de logements neufs.

Nous avons également constaté que les vice-présidents et les titulaires de postes de niveau supérieur peuvent toucher des primes représentant entre 30 % et 60 % de leurs salaires annuels, et que la haute direction touchait le tiers des 2 millions de dollars versés en primes en 2018.

RECOMMANDATION 30

Pour mieux harmoniser les structures de rémunération de Tarion Warranty Corporation avec l'objet de la *Loi sur le Régime de garanties des logements neufs de l'Ontario*, nous recommandons que Tarion :

- examine et révise les principaux indicateurs de rendement qu'elle utilise dans la fiche de rendement de l'entreprise pour tenir compte de son mandat, qui est de réglementer les constructeurs et d'aider les propriétaires à régler les différends en matière de garantie;
- entreprenne un examen pour évaluer la méthode actuelle de calcul des primes afin de déterminer si elle est conforme aux pratiques du secteur public et l'ajuste en conséquence.

RÉPONSE DE TARION

Tarion accepte la recommandation et procédera à un examen de ses indicateurs de rendement clés et de sa fiche de pointage équilibrée pour s'assurer qu'ils reflètent adéquatement son mandat. Elle entreprendra un examen pour déterminer si la méthode actuelle de rémunération au rendement des cadres supérieurs est conforme aux cadres de comparaison convenables.

4.7.5 Le fonds de garantie est suffisant pour indemniser les propriétaires dont les constructeurs n'honorent pas leur garantie

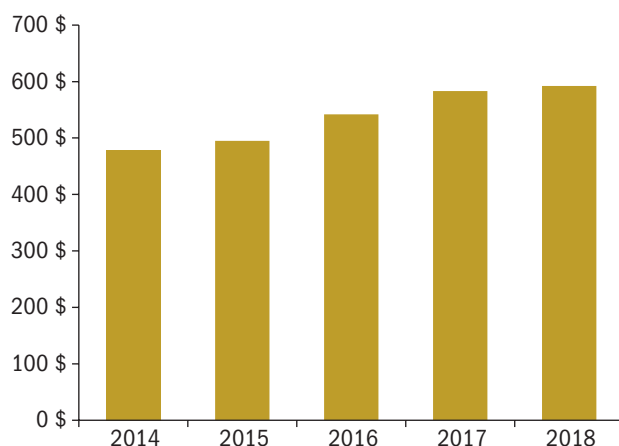
Tarion maintient un fonds de garantie sur lequel elle prélève les indemnités versées aux propriétaires dont les réclamations sont approuvées. Le fonds s'élevait à 592 millions de dollars à la fin de 2018. La **figure 19** montre la croissance du fonds de garantie au cours des cinq années allant de 2014 à 2018.

Le fonds ne reçoit aucune somme de la province; son revenu provient des frais de permis et d'inscription des constructeurs, et des placements.

Nous avons constaté que Tarion avait mis de côté plus d'argent que nécessaire afin de couvrir les paiements prévus pour les réclamations au titre de la garantie, le remboursement des dépôts et les indemnités pour les retards de conclusion.

Figure 19 : Valeur du fonds de garantie, 2014-2018 (en millions de dollars)

Source des données : Tarion Warranty Corporation



Selon un rapport actuariel obtenu par Tarion pour ses états financiers, l'exposition financière future de Tarion à de tels événements s'élevait à environ 274 millions de dollars au 31 décembre 2018, soit moins de la moitié des 592 millions de dollars mis de côté à cette date.

Bien que la valeur du fonds de garantie soit plus du double du montant requis pour compenser le passif futur estimatif, Tarion nous a dit que le fonds constitue également une réserve financière pour aider à protéger les propriétaires de logements de l'Ontario contre les défauts de construction catastrophiques possibles.

Tarion a mentionné la « crise des fuites dans les condominiums », qui a entraîné la faillite du programme de garantie de la Colombie-Britannique en 1999 en raison de fuites catastrophiques dans plus de 70 000 unités condominiales mal conçues et mal construites. La crise a également entraîné la faillite de nombreux propriétaires qui n'ont pas été en mesure de faire face au coût élevé des réparations.

Plus récemment, une crise majeure est survenue au Québec, où des logements avaient été construits avec du béton contaminé. Entre 2010 et 2018, le fournisseur de garantie du Québec a reçu 1 100 réclamations relatives à du béton contaminé dans la région de Trois-Rivières; 600 de ces réclamations ont été couvertes à un coût approximatif de 105 millions de dollars.

RECOMMANDATION 31

Pour confirmer que les actifs du fonds de garantie sont suffisants pour couvrir les futurs défauts de construction catastrophiques, nous recommandons que Tarion Warranty Corporation procède à un examen annuel du fonds.

RÉPONSE DE TARION

Tarion accepte la recommandation et poursuivra l'examen annuel du fonds de garantie, comme l'exige l'entente de responsabilisation conclue avec le Ministère.

4.7.6 Tarion a interrompu ses assemblées publiques annuelles en personne en 2016

Tarion a entamé ses activités à la fin de 1976. En 2009, elle a commencé à organiser des assemblées publiques annuelles auxquelles les gens pouvaient assister pour obtenir des mises à jour organisationnelles et poser des questions en personne à la direction et aux employés de Tarion. L'obligation de tenir une assemblée publique était incluse dans l'entente de responsabilisation conclue en 2010 entre le Ministère et Tarion.

Ces assemblées publiques ouvertes se sont poursuivies chaque année jusqu'en 2015, année où de nombreux propriétaires en colère y ont assisté et ont exprimé des préoccupations au sujet du « mauvais service à la clientèle » et des processus compliqués d'administration de la garantie (notre Bureau a écouté un enregistrement de l'assemblée).

L'année suivante, en 2016, Tarion a opté pour des assemblées annuelles en ligne où les gens pouvaient soumettre des questions par écrit, mais auxquelles ils ne pouvaient pas assister en personne. Les questions étaient présélectionnées et traitées de manière sélective.

Nous avons demandé à Tarion pourquoi elle ne tient plus d'assemblées publiques annuelles auxquelles les gens peuvent assister. Elle nous a répondu que les assemblées en ligne offraient un meilleur accès au public. Nous avons toutefois constaté que Tarion avait déjà accepté les questions en ligne en 2015, en plus de tenir une assemblée en personne ouverte au public.

RECOMMANDATION 32

Afin d'améliorer la transparence et l'accès du public à Tarion Warranty Corporation, nous recommandons que Tarion tienne des assemblées publiques annuelles auxquelles les membres du public pourront assister pour poser des questions et exprimer leurs préoccupations.

RÉPONSE DE TARION

Nous acceptons cette recommandation et la mettrons en oeuvre pour l'assemblée publique annuelle de 2020.

Annexe 1 : Historique des modifications importantes apportées à Tarion

Préparé par le Bureau de la vérificatrice générale de l'Ontario

Année	Modification
1976	L'inscription des constructeurs et des logements neufs devient obligatoire.
1987	La protection contre les fuites au sous-sol est prolongée à deux ans.
1988	<ul style="list-style-type: none"> • Une garantie de substitution est introduite. • Les retards de conclusion des logements en propriété franche sont couverts.
1989	La couverture maximale totale de la garantie pour les logements en propriété franche et les unités condominiales passe de 50 000 \$ à 100 000 \$.
1991	<ul style="list-style-type: none"> • Des garanties de deux ans sont introduites pour : <ul style="list-style-type: none"> • l'enveloppe du bâtiment; • les systèmes d'électricité, de plomberie et de chauffage; • le revêtement extérieur. • Une protection est instaurée pour les retards de conclusion des unités condominiales.
2003	<ul style="list-style-type: none"> • Tarion conclut une entente de responsabilisation avec le ministère des Services gouvernementaux et des Services aux consommateurs. • Des lignes directrices sur le rendement des constructeurs sont adoptées. • Des normes minimales en matière de service à la clientèle sont adoptées. • Les constructeurs sont tenus de remettre une trousse d'information aux propriétaires. • Une inspection doit être effectuée avant la livraison. • La protection des dépôts pour les logements en propriété franche passe de 20 000 \$ à 40 000 \$. • Le Forum d'arbitrage des constructeurs est institué. • La couverture maximale de la garantie pour les logements en propriété franche et les unités condominiales passe de 100 000 \$ à 150 000 \$.
2004	Un portail Internet est créé pour aider les constructeurs à s'inscrire, à renouveler leur inscription et à satisfaire aux autres exigences de Tarion.
2005	Le portail Internet des constructeurs est amélioré pour leur permettre de surveiller leur service après-vente et de le comparer aux moyennes provinciales.
2006	<ul style="list-style-type: none"> • La couverture maximale de la garantie pour les logements en propriété franche et les unités condominiales passe de 150 000 \$ à 300 000 \$. • Un sondage auprès des consommateurs est lancé.
2007	Le Ministère demande à Tarion de faire passer de quatre à cinq le nombre de personnes nommées par le Ministère. Le conseil d'administration peut également inviter des personnes, y compris au moins un membre de l'Ontario Home Builders Association, à devenir membres associés du conseil (c.-à-d. qu'elles peuvent assister aux réunions, mais qu'elles n'ont pas le droit de vote).
2008	<ul style="list-style-type: none"> • Des modifications sont apportées aux garanties pour les retards de conclusion et d'occupation, y compris : <ul style="list-style-type: none"> • l'ajout de pièces jointes obligatoires aux contrats d'achat de logements neufs pour montrer les différents types de délais d'achèvement et les façons de les prolonger; • l'ajout de précisions sur les circonstances dans lesquelles un constructeur ou un propriétaire peut annuler un contrat; • l'augmentation de l'indemnisation pour les retards de conclusion ou d'occupation. • Un bureau de l'ombudsman pour les acheteurs de logements neufs est créé.

Année	Modification
2009	<ul style="list-style-type: none"> • Tarion introduit une politique d'acceptation des formulaires de garantie à la date anniversaire (techniquement avec un jour de retard). • Tarion lance le portail Internet « MyHome » pour les acheteurs. • Un comité d'intervenants chargé de « faire connaître le point de vue des consommateurs sur les questions de politique » est mis sur pied. • Tarion intervient plus tôt dans les dossiers pour trouver une solution aux différends entre constructeurs et propriétaires. • Des frais sont facturés aux propriétaires qui font faire une évaluation (les frais sont remboursés seulement si des défauts sous garantie sont décelés) et aux constructeurs responsables des défauts décelés. • Tarion tient sa première assemblée publique annuelle.
2010	<ul style="list-style-type: none"> • L'entente de responsabilisation mise à jour remplace la lettre de responsabilisation du 26 juin 2003. • Des changements sont apportés au processus de garantie des condominiums pour accélérer l'examen des problèmes liés aux éléments communs et pour simplifier l'examen de la conception ainsi que l'examen sur le terrain. • Le Conseil consultatif des consommateurs est mis sur pied.
2011	<ul style="list-style-type: none"> • De nouvelles dispositions législatives sont adoptées pour qu'il soit plus facile aux municipalités de communiquer des renseignements relatifs aux permis à Tarion. • Des lignes directrices sur le rendement des constructeurs pour les éléments communs des condominiums sont introduites.
2012	<ul style="list-style-type: none"> • Des changements sont apportés aux pièces jointes aux contrats de construction de logements pour fournir plus d'information sur les rajustements et la délivrance des permis d'occupation. • Des changements sont apportés aux garanties relatives aux retards de conclusion et d'occupation. • Des changements sont apportés à la couverture pour les vices de construction importants. • Des changements sont apportés au Forum d'arbitrage des constructeurs.
2013	<ul style="list-style-type: none"> • Le répertoire des constructeurs de l'Ontario est créé. • La composition du conseil d'administration est modifiée pour instituer un processus de sélection plus formel axé sur les compétences et pour assurer une représentation plus équilibrée des intervenants. Les autres changements comprennent ce qui suit : <ul style="list-style-type: none"> • le conseil d'administration comprend huit candidats de l'OHBA, cinq candidats du Ministère et trois candidats proposés par les membres existants du conseil; • il n'accueille plus les observateurs (l'OHBA en avait habituellement un); • le président du conseil perd le droit de voter en cas d'égalité des voix; • le chef de la direction ne fait plus partie du conseil.
2014	Le processus d'intervention précoce est mis en place.
2015	<ul style="list-style-type: none"> • Des critères de formation pour l'inscription des constructeurs sont graduellement mis en place. • Un nouveau sondage sur le service à la clientèle est envoyé aux propriétaires après les inspections de conciliation, et les commentaires sont utilisés pour améliorer la formation du personnel. • Un nouveau sondage est mené auprès des clients après une interaction avec le centre d'appels.
2016	La Loi est modifiée pour étendre la protection des dépôts à d'« autres paiements » comme les améliorations et les ajouts.
2017	<ul style="list-style-type: none"> • La couverture maximale des dépôts pour les logements en propriété franche passe de 40 000 \$ à 100 000 \$. • La Loi de 2019 sur le renforcement de la protection des consommateurs ontariens est adoptée.
2018	<ul style="list-style-type: none"> • La couverture de garantie est étendue aux projets de conversion de condominiums. • Les pénalités prévues par la Loi sont doublées : <ul style="list-style-type: none"> • l'amende maximale pour les particuliers passe à 50 000 \$ et la peine d'emprisonnement maximale, à deux ans moins un jour; • l'amende maximale pour les entreprises passe à 250 000 \$.
2019	Le gouvernement annonce que le nouvel organisme de réglementation assumera le rôle de réglementation de Tarion au cours de l'automne 2020.

Annexe 2 : Composition du conseil d'administration de Tarion au 30 juin 2019*

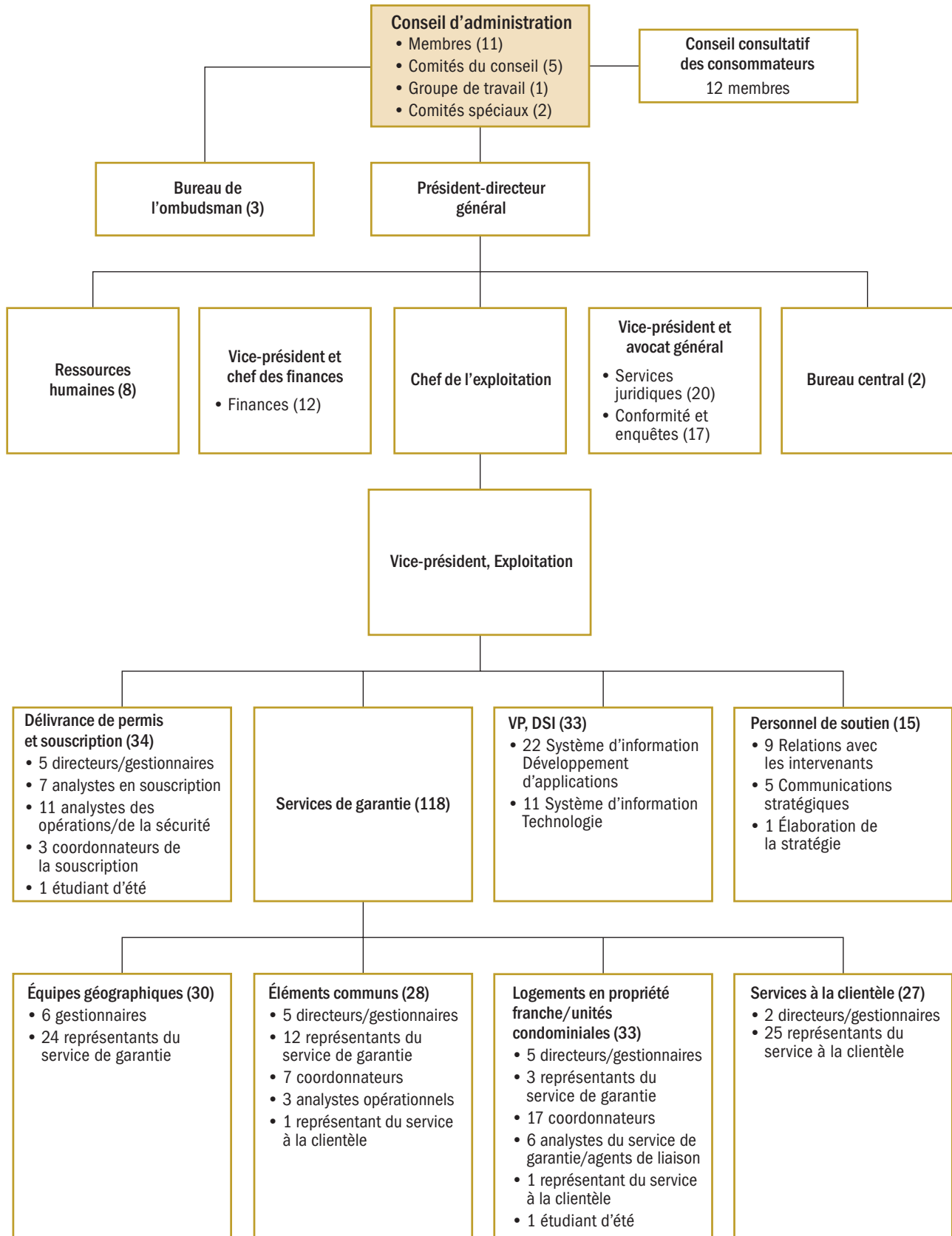
Préparé par le Bureau de la vérificatrice générale de l'Ontario

Mis en candidature par Ontario Home Builders Association	Nommé par Comité des mises en candidature	Nommé par le ministère des Services gouvernementaux et des Services aux consommateurs
Empire Communities (présidence) Constructeur	KPMG Associé retraité – Services d'audit et de consultation	RayleeValleyGroup (nouveau) un avocat
Cardel Homes Constructeur	PanVest Capital Corporation Services financiers/consultatifs d'entreprise	First Canadian Title Assurance de titres
Herity Constructeur	Vacant	Ancien conseiller municipal/ ancien maire de Thunder Bay Gouvernement
Conservatory Group of Companies Constructeur		Autorité de réglementation des services financiers (nouveau) Gouvernement
Marz Homes Constructeur		Vacant
Vacant		
Vacant		
Vacant		

* Le gouvernement de l'Ontario a remplacé deux des membres de la Commission qu'elle avait nommés le 25 avril 2019 et a laissé une place supplémentaire ouverte. Tarion a indiqué que le gouvernement l'avait avisée de ne pas remplacer les membres qui quittent le conseil d'administration, de sorte qu'au 30 juin 2019, le conseil comptait 11 membres.

Annexe 3 : Structure organisationnelle de Tarion au 30 juin 2019

Préparé par le Bureau de la vérificatrice générale de l'Ontario



Annexe 4 : Critères d'audit

Préparé par le Bureau de la vérificatrice générale de l'Ontario

1. La structure et les processus de gouvernance en place permettent d'assurer une surveillance efficace et de s'assurer que Tarion s'acquitte de son mandat.
2. Les processus en place pour régler les différends entre les propriétaires et les constructeurs au sujet de la garantie sont équitables et permettent un règlement rapide.
3. Des processus efficaces sont en place pour s'assurer que les constructeurs possèdent les compétences techniques et la capacité financière requises pour construire des logements neufs.
4. Les processus mis en place par Tarion pour protéger les dépôts et couvrir la garantie tiennent compte des conditions actuelles du marché.
5. Des processus efficaces sont en place pour repérer les immeubles illégaux, enquêter sur ceux-ci et intenter des poursuites.
6. Des processus efficaces sont en place pour repérer les entrepreneurs qui ne se conforment pas à la Loi sur le Régime de garanties des logements neufs de l'Ontario et mener des enquêtes sur les cas de non-conformité.
7. Les processus de Tarion permettent de produire des rapports publics efficaces sur le rendement des constructeurs de logements neufs.
8. Les systèmes et les processus permettent de recueillir et d'utiliser des renseignements complets et à jour pour permettre à Tarion de s'acquitter de son mandat et d'en rendre compte publiquement.
9. Tarion gère ses ressources humaines et financières, y compris le Fonds de garantie, de manière efficiente et efficace pour s'acquitter de son mandat.
10. Le Ministère a mis en place des processus efficaces pour surveiller et gérer le rendement de Tarion concernant la protection des propriétaires et la réglementation des constructeurs de logements neufs.

Annexe 5 : Barème des frais de Tarion en juin 2019

Source des données : Tarion Warranty Corporation

Services de Tarion	Frais hors TVH (en dollars)
Permis de constructeur	
Nouveau permis de constructeur	2 500
Nouveau permis pour une nouvelle entreprise d'un constructeur existant	600
Frais de permis du fournisseur (frais ponctuels) ¹	350
Renouvellement du permis de constructeur	300-500 ²
Inscription d'un logement neuf³	
Logement en propriété franche et unité condominiale	385-1 800
Unité de conversion en condominium	770-3 600
Évaluation de Tarion⁴	
Demandée par le propriétaire – logement en propriété franche/unité condominiale	250
Demandée par le propriétaire – élément commun	1 000
Demandée par le constructeur – logement en propriété franche/unité condominiale	550
Frais d'arbitrage demandé par le constructeur (règlement des différends relatifs aux permis)	750
Pénalités imposées aux constructeurs⁵	
Pénalité imposée au constructeur – logement en propriété franche ou unité condominiale	1 000
Pénalité imposée au constructeur – élément commun	3 000
Frais d'administration des réclamations (si Tarion effectue les réparations nécessaires)	15 %
Frais de conformité ponctuels pour les constructeurs illégaux	2 500
Administration	
Contrat de fiducie de dépôt	500
Autres frais d'administration (frais de chèque sans provision, commande de formulaires, etc.)	10-50

1. Un fournisseur est une personne qui vend pour son propre compte un logement qui n'était pas occupé auparavant par un propriétaire.
2. Les frais de renouvellement du permis de constructeur sont de 300 \$ pour les constructeurs à faible risque qui construisent habituellement 10 logements ou moins et qui n'ont jamais eu de problèmes avec Tarion.
3. Les frais d'inscription des logements neufs varient selon le prix d'achat.
4. Les frais pour les demandes des propriétaires sont remboursables si Tarion trouve au moins un défaut admissible pendant l'inspection.
5. Pénalité imposée au constructeur si au moins un élément de la réclamation est jugé justifié.

Annexe 6 : Exigences de l'entente de responsabilisation conclue en 2010 entre Tarion et le ministère des Services gouvernementaux et des Services aux consommateurs*

Préparé par le Bureau de la vérificatrice générale de l'Ontario

1.	Donner au Ministère un avis d'intention d'adopter un nouveau règlement administratif (p. ex. exigence de garantie nouvelle ou modifiée)
2.	Fournir au Ministère un plan réglementaire annuel (p. ex. modification des règlements, y compris l'administration des garanties)
3.	Présenter le rapport annuel au plus tard 150 jours après la fin de l'exercice
4.	Fournir un plan d'activités annuel pour l'année à venir au plus tard 120 jours après la fin de l'exercice
5.	Tenir une assemblée publique annuelle
6.	Apporter des améliorations à la gouvernance et les résumer chaque année dans le rapport annuel
7.	Nommer un auditeur
8.	Obtenir un rapport actuariel sur les provisions techniques
9.	Suivre les Normes internationales d'information financière pour la comptabilisation des provisions techniques
10.	Rencontrer le ministre et le sous-ministre au besoin
11.	Tenir au moins une réunion de liaison avec le Ministère tous les trimestres
12.	Retenir les services d'un organisme indépendant pour qu'il effectue une évaluation annuelle du conseil d'administration
13.	Mettre en candidature des administrateurs et des membres des comités conformément au règlement administratif de Tarion et à l'aide d'une grille de compétences
14.	Adopter un code de conduite contraignant pour les employés et les membres du conseil d'administration
15.	Fournir au Ministère des rapports trimestriels contenant les principaux renseignements opérationnels
16.	Collaborer avec le Ministère pour déterminer les renseignements opérationnels clés et discuter des changements à apporter à ces renseignements lors des réunions de liaison
17.	Fournir les renseignements supplémentaires demandés par le Ministère dans des fiches d'information annuelles
18.	Maintenir, avec le Ministère, un protocole de communication et de gestion des problèmes
19.	Faire en sorte que des membres du personnel de Tarion soient disponibles au besoin pour discuter des préoccupations soulevées par les cadres supérieurs du Ministère
20.	Employer un ombudsman pour les acheteurs de logements neufs (le mandat est joint à l'entente de responsabilisation)
21.	Mettre en œuvre une politique sur la protection de la vie privée pour les renseignements relatifs aux permis de construire des municipalités (annexée à l'entente)
22.	Respecter les principes énoncés dans le document sur les engagements des intervenants (annexé à l'entente)
23.	Mener des sondages auprès des propriétaires et des constructeurs au moins tous les deux ans en faisant appel à des consultants tiers et rendre les résultats publics
24.	Tenir à jour le budget annuel de la publicité de sensibilisation des acheteurs et des activités connexes, et faire état de ces activités dans le rapport annuel
25.	Rencontrer des députés provinciaux sur demande ou à la demande du ministre

* Les dossiers de Tarion indiquent qu'elle se conformait aux exigences de l'entente de responsabilisation de 2010 avec le Ministère.



Bureau de la vérificatrice générale de l'Ontario

20, rue Dundas Ouest, bureau 1530
Toronto (Ontario)
M5G 2C2

www.auditor.on.ca

ISBN 978-1-4868-3793-9 (Imprimé)
ISBN 978-1-4868-3794-6 (PDF)

