

## Chapitre 2

### Section 2.01

Ministère des Services gouvernementaux et des  
Services aux consommateurs

# Tarion Warranty Corporation

Suivi du *Rapport spécial d'octobre 2019*

APERÇU DE L'ÉTAT DES MESURES RECOMMANDÉES						
	Nombre de mesures recommandées	État des mesures recommandées				
		Pleinement mise en oeuvre	En voie de mise en oeuvre	Peu ou pas de progrès	Ne sera pas mise en oeuvre	Ne s'applique plus
Recommandation 1	2	2				
Recommandation 2	3	3				
Recommandation 3	4	4				
Recommandation 4	1	1				
Recommandation 5	1		1			
Recommandation 6	4	1	2	1		
Recommandation 7	3	1	2			
Recommandation 8	1	1				
Recommandation 9	1		1			
Recommandation 10	4	4				
Recommandation 11	1	1				
Recommandation 12	3	3				
Recommandation 13	3	3				
Recommandation 14	1		1			
Recommandation 15	4	4				
Recommandation 16	2	2				
Recommandation 17	1		1			
Recommandation 18	2		2			
Recommandation 19	3	3				
Recommandation 20	6	6				
Recommandation 21	3		2	1		
Recommandation 22	1			1		
Recommandation 23	2	2				
Recommandation 24	2	2				

## APERÇU DE L'ÉTAT DES MESURES RECOMMANDÉES

	Nombre de mesures recommandées	État des mesures recommandées				
		Pleinement mise en oeuvre	En voie de mise en oeuvre	Peu ou pas de progrès	Ne sera pas mise en oeuvre	Ne s'applique plus
Recommandation 25	4	1	1	2		
Recommandation 26	2	2				
Recommandation 27	1	1				
Recommandation 28	3	3				
Recommandation 29	4	4				
Recommandation 30	2	2				
Recommandation 31	1	1				
Recommandation 32	1	1				
<b>Total</b>	<b>76</b>	<b>58</b>	<b>13</b>	<b>5</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
<b>%</b>	<b>100</b>	<b>76</b>	<b>17</b>	<b>7</b>	<b>0</b>	<b>0</b>

## Conclusion globale

Le 16 novembre 2021, Tarion Warranty Corporation (Tarion) avait pleinement mis en œuvre 86 % des recommandations qui étaient spécifiquement destinées à elle seule. Le 16 novembre 2021, le ministère des Services gouvernementaux et des Services aux consommateurs avait pleinement mis en œuvre 29 % des recommandations qui lui étaient spécifiquement destinées. Ensemble, Tarion et le Ministère ont pleinement mis en œuvre 76 % des mesures que nous avons recommandées dans notre Rapport spécial de 2019. Tarion et le Ministère ont fait des progrès dans la mise en œuvre de 17 % des mesures recommandées.

Le Ministère a pleinement mis en œuvre des recommandations comme la mise en place d'un processus d'appel interne qui permet des appels plus simples, moins coûteux et conviviaux pour les propriétaires avant d'obliger ces derniers à se présenter devant le Tribunal d'appel en matière de permis ou un autre tribunal. En outre, Tarion a révisé ses procédures pour 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. Jusqu'au 1<sup>er</sup> février 2021, Tarion était responsable de délivrer des permis aux constructeurs. Le gouvernement a désigné l'Office de réglementation de la construction des logements (ORCL) pour réglementer les constructeurs d'habitations. Par conséquent, depuis le 1<sup>er</sup> février 2021, Tarion n'est plus responsable de l'octroi des permis de constructeur. Néanmoins, Tarion conserve des renseignements sur les constructeurs pour aider les propriétaires à régler les différends en matière de garantie.

Le Ministère et Tarion ont fait peu de progrès dans 7 % des mesures recommandées, y compris dans le cas du Ministère, l'établissement d'indicateurs et de cibles de rendement pour mesurer le rendement de Tarion. En outre, Tarion n'a pas réduit le temps accordé aux constructeurs pour corriger les défauts avant de venir en aide aux propriétaires.

L'état des mesures prises en réponse à chacune de nos recommandations est exposé ci-après.

## Contexte

Le gouvernement de l'Ontario a désigné l'organisme sans but lucratif Tarion Warranty

Corporation (Tarion) pour administrer la *Loi sur le Régime de garanties des logements neufs de l'Ontario* sous la gouverne du ministère des Services gouvernementaux et des Services aux consommateurs (le Ministère). Tarion préconise la conformité des constructeurs d'habitations pour s'assurer qu'ils respectent leurs garanties sur les matériaux et la qualité d'exécution dans les habitations neuves. Jusqu'en février 2021, lorsque le gouvernement a désigné l'Office de réglementation de la construction des logements (ORCL) pour réglementer les constructeurs d'habitations, Tarion était également responsable de délivrer des permis aux constructeurs. À la fin de 2020, 5 795 constructeurs d'habitations (5 600 en 2018) avaient obtenu un permis de Tarion et environ 69 000 (60 000 en 2018) nouvelles habitations avaient été inscrites auprès de Tarion en 2020. Tarion est chargée de promouvoir la conformité des quelque 5 800 constructeurs d'habitations agréés de l'Ontario quant à leurs obligations légales en rapport avec la garantie des constructeurs sur environ 387 000 habitations (à la fin de 2020). 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.

En 2020, Tarion a reçu environ 68 000 demandes d'aide (70 000 en 2018), dont la plupart ont été réglées sans son intervention directe, et l'organisme a versé 23 millions de dollars (17,4 millions en 2018) à environ 800 propriétaires (800 en 2018). Tarion tire ses revenus des frais d'inscription et du rendement de ses placements dans son fonds de garantie. Avec l'entrée en scène de l'ORCL le 1<sup>er</sup> février 2021, Tarion a cessé de percevoir les droits de permis, réduit ses frais d'inscription moyens de 50 \$ et commencé à percevoir (pour le compte de l'ORCL) des frais de surveillance réglementaire de 145 \$ plus la TVH pour chaque foyer inscrit. Les frais de surveillance réglementaire perçus par Tarion sont retournés à

l'OCRL chaque semaine. Les dépenses annuelles pour 2020 s'élevaient à environ 61 millions de dollars (55 millions en 2018). Tarion est supervisée par un conseil d'administration de 12 membres (16 en 2018) et compte environ 275 employés.

Notre audit a révélé que les propriétaires éprouvaient de la difficulté à naviguer dans certains processus de Tarion, ce qui a entraîné le refus de milliers de demandes d'aide, et que l'Ontario Home Builders' Association a eu une influence disproportionnée sur Tarion. Les lois visant à dissuader la construction illégale de maisons ont été nettement inefficaces; de 2009 à 2018, Tarion a versé aux propriétaires environ 19,8 millions de dollars pour couvrir le coût des réparations de garantie sur 869 maisons illégalement construites.

Voici d'autres constatations importantes issues de l'audit de 2019 :

- Dans environ 65 % des 6 485 demandes qu'elle a évaluées au cours des cinq années allant de 2014 à 2018, Tarion a constaté que le constructeur aurait dû corriger les défauts sous garantie, mais il ne l'a pas fait.
- Entre 2014 et 2018, Tarion a rejeté les demandes d'aide d'environ 9 700 propriétaires parce qu'ils avaient raté le délai de 30 jours pour le dépôt de leur demande, dans plusieurs cas par un seul jour. Les propriétaires peuvent demander l'aide de Tarion pour faire corriger les défauts de leur maison qui sont couverts par une garantie d'un an en déposant 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). En ne respectant pas le délai des 30 premiers jours, le propriétaire demeure admissible à la garantie du constructeur, mais Tarion ne l'aidera pas en le tenant responsable.
- Les constructeurs qui ont refusé d'honorer certaines de leurs garanties, ce qui a obligé 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 de construire

sans tenir compte du fait que les constructeurs avaient bâti des maisons présentant des défauts structurels majeurs. Certains constructeurs dont les permis avaient été révoqués ont pu réintégrer légalement l'industrie en créant une nouvelle entreprise ou en s'associant à une entreprise existante.

- La version en ligne du Répertoire des constructeurs de l'Ontario portant sur Tarion ne renfermait pas de données concernant les piètres dossiers de garantie de certains constructeurs, les infractions au Code du bâtiment et les condamnations pour construction illégale de maisons, et ses propres enquêtes sur les plaintes.
- Tarion a octroyé des permis à des constructeurs après que les propriétaires aient allégué que ceux-ci avaient agi malhonnêtement et 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; dans tous les cas, les dossiers étaient en suspens depuis plus de 6 mois. Cinq portaient sur des activités illégales alléguées, mais Tarion n'avait pas encore mené d'enquête ou n'avait pas encore envoyé son rapport aux organismes compétents.
- Le centre d'appels de Tarion reçoit environ 90 000 appels par année. Nous avons écouté un échantillon de 50 appels enregistrés entre le 1<sup>er</sup> 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.
- Tarion recueille auprès des constructeurs des dépôts de garantie sur des renseignements périmés (par exemple, les valeurs des maisons inférieures aux valeurs actuelles), tout en versant des indemnités fondées sur les valeurs actuelles. En 10 ans, elle n'a recouvré qu'environ 30 % des 127 millions de dollars en paiements d'indemnités qu'elle avait effectués à même son fonds de garantie.
- 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. Il n'est pas toujours

évident pour les propriétaires qu'ils peuvent soumettre à leurs constructeurs des demandes au titre de la garantie.

- La haute direction de Tarion a été récompensée pour avoir augmenté le bénéfice et réduit au minimum l'aide financière versée aux propriétaires.

Nous avons formulé 32 recommandations préconisant 76 mesures à prendre pour donner suite aux constatations de notre audit. Le Ministère et Tarion se sont engagés envers nous à prendre des mesures pour donner suite à nos recommandations.

## État des mesures prises en réponse aux recommandations

Nous avons effectué des travaux d'assurance entre mars et septembre 2021. Nous avons obtenu de Tarion Warranty Corporation (Tarion) et du ministère des Services gouvernementaux et des Services aux consommateurs une déclaration écrite selon laquelle, le 16 novembre 2021, ils nous avaient fourni une mise à jour complète sur l'état des mesures que nous avions recommandées dans notre audit initial il y a deux ans.

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

#### 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;

**État : Pleinement mise en oeuvre.**

### Détails

Lors de notre audit de 2019, nous avons constaté que l'Ontario Home Builders' Association (OHBA), qui représente les intérêts des constructeurs d'habitations de la province, participait activement aux décisions de Tarion, où 8 des 16 administrateurs qui siègent à son conseil d'administration étaient membres de l'OHBA et nommés par celle-ci. Nous avons constaté que cette relation entre le conseil d'administration de Tarion et l'OHBA avait créé, au fil des ans, un déséquilibre qui favorisait les intérêts des constructeurs au détriment de ceux des acheteurs.

Lors de notre suivi, nous avons constaté que le ministère des Services gouvernementaux et des Services aux consommateurs a émis, le 27 novembre 2019, une ordonnance exigeant d'apporter des changements à la structure du conseil d'administration de Tarion, de sorte qu'au plus 34 % des postes d'administrateur du conseil d'administration, ou 4 des 12 postes d'administrateur soient occupés par des constructeurs ou des personnes représentant des constructeurs. Le Ministre a également réduit la taille du conseil d'administration de Tarion, qui est passée de 16 à 12 administrateurs. Ces changements ont été apportés pour créer un meilleur équilibre entre les intérêts des acheteurs et des constructeurs d'habitations et pour veiller à ce que l'intérêt d'un intervenant ne soit pas favorisé par rapport à celui d'un autre. Cette ordonnance a été prise en compte dans les règlements administratifs de Tarion, qui sont entrés en vigueur le 23 avril 2020.

- *Tarion cesse d'offrir une commandite monétaire à l'Ontario Home Builders Association.*  
État : Pleinement mise en oeuvre.

### Détails

Lors de notre audit de 2019, nous avons constaté que Tarion commanditait depuis des années un souper à la conférence annuelle de l'OHBA; au cours des cinq dernières années, les paiements de commandite de Tarion à l'OHBA avaient totalisé 185 000 \$.

Lors de notre suivi, nous avons constaté qu'en avril 2020, Tarion a rédigé et approuvé une politique sur les lignes directrices en matière de commandites qui stipule qu'elle n'offrira pas de commandites aux associations de constructeurs d'habitations, y compris l'OHBA, ni n'achètera d'adhésion. La politique précise toutefois que Tarion continuera de s'efforcer de parrainer des organisations et des personnes qui améliorent la visibilité et la réputation de Tarion auprès des intervenants et du grand public, et elle aidera Tarion à s'acquitter de son mandat de base et de ses priorités opérationnelles. Par conséquent, Tarion continuera d'examiner les propositions de commandite reçues d'autres groupes ou personnes ne faisant pas partie d'associations de constructeurs, comme des inspecteurs de maisons ou des associations immobilières ou des groupes de consommateurs, au cas par cas, conformément aux lignes directrices découlant de sa politique.

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

### 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;*  
État : Pleinement mise en oeuvre.

### Détails

Lors de notre audit de 2019, nous avons constaté que Tarion avait pour politique de permettre aux constructeurs d'attendre jusqu'à la date de l'inspection préalable à la livraison (IPL) avant de remettre aux propriétaires la trousse d'information. Cette inspection permet aux acheteurs de documenter

tout défaut dans leur maison 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 représente la meilleure façon de prouver ultérieurement qu'il n'a pas été causé par le propriétaire après la prise de possession. Toutefois, en raison de cette politique, les propriétaires ont eu peu de temps pour se familiariser avec la trousse d'information à l'intention des propriétaires, qui explique leurs droits, les obligations du constructeur et le rôle de Tarion.

Lors de notre suivi, nous avons constaté qu'en février 2021, un nouveau règlement a été adopté afin de ne plus exiger que la trousse d'information soit fournie à l'acheteur. Le constructeur doit plutôt fournir une « fiche d'information sur la garantie » à l'acheteur à la signature du contrat d'achat. Cette fiche contient des renseignements sur ce qui est couvert par la garantie du constructeur, et des renseignements sur l'IPL et les droits et responsabilités du propriétaire, du constructeur et de Tarion. De plus, le nouveau règlement exige que les constructeurs fournissent à Tarion les coordonnées de l'acheteur qui signe le contrat d'achat dans les 30 jours suivant la signature du contrat d'achat, afin de permettre une communication plus rapide sur la compréhension et la préparation de l'IPL et sur les éléments de la garantie résidentielle qui s'appliqueraient avant la possession.

- *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;*

**État : Pleinement mise en oeuvre.**

### Détails

Lors de notre suivi, nous avons constaté que pour faire le suivi de cette information, y compris s'assurer que la fiche d'information sur la garantie est fournie et que l'IPL est effectuée, Tarion a créé sur son portail des propriétaires un mécanisme de

suivi qui lui permet d'auditer un constructeur dès qu'un propriétaire l'informe qu'il n'a pas reçu la fiche d'information sur la garantie ou qu'une IPL n'a pas été effectuée avant la prise de possession. Le portail permet aux propriétaires de déposer des réclamations et de gérer leur garantie en ligne. Les propriétaires inscrits sur ce portail doivent répondre à une série de questions une fois qu'ils ont pris possession de leur maison, notamment à savoir s'ils ont reçu la fiche d'information sur la garantie avec leur contrat d'achat et si une inspection préalable à la livraison a été effectuée avec leur constructeur. Tarion dresse une liste des constructeurs dont les propriétaires ont répondu « non » à ces questions et audite ces constructeurs en conséquence. En se fondant sur les résultats de l'audit, Tarion détermine la marche à suivre, notamment en formulant, à compter de février 2021, des recommandations à l'Office de réglementation de la construction des logements (OCRL) concernant d'éventuelles conditions d'obtention de permis et en imposant des conditions touchant les modalités d'inscription des logements futurs. De plus, au moyen d'une méthode d'échantillonnage aléatoire, Tarion effectue des audits mensuels des constructeurs dont les propriétaires ne sont pas inscrits sur le portail des propriétaires pour s'assurer que ces renseignements leur sont également fournis.

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

**État : Pleinement mise en oeuvre.**

### Détails

Dans notre audit de 2019, Tarion nous avait dit qu'en 2003, elle avait commencé à envoyer des lettres pour rappeler aux propriétaires de lire attentivement le contenu de la trousse d'information à l'intention des propriétaires, qui est également accessible sur son site Web. Toutefois, nous avons constaté que Tarion n'envoie ces lettres de rappel qu'après la prise de possession, qui est postérieure à l'IPL.

Lors de notre suivi, nous avons constaté que depuis la mise en oeuvre du nouveau règlement, Tarion communique directement avec les acheteurs pour leur fournir plus de renseignements et de ressources au sujet de la fiche d'information sur la garantie et de l'IPL, car les constructeurs doivent maintenant fournir à Tarion les coordonnées de l'acheteur dans les 30 jours suivant la signature du contrat d'achat, en plus de fournir la fiche d'information sur la garantie avec le contrat d'achat. Par exemple, Tarion envoie aux acheteurs un courriel de bienvenue qui donne un aperçu des ressources mises à la disposition des propriétaires et leur rappelle l'importance de l'inspection préalable à la livraison.

### 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;*  
État : Pleinement mise en oeuvre.
- *que les propriétaires doivent soumettre les réclamations au titre de la garantie directement à leurs constructeurs plutôt qu'à Tarion;*  
État : Pleinement mise en oeuvre.
- *que le rôle de Tarion est de tenir les constructeurs responsables du traitement des réclamations au titre de la garantie des propriétaires;*  
État : Pleinement mise en oeuvre.
- *que les propriétaires ne perdent pas leurs droits de garantie auprès du constructeur s'ils ne demandent pas l'aide de Tarion.*  
État : Pleinement mise en oeuvre.

### Détails

Lors de notre audit de 2019, nous avons constaté que les renseignements que fournit Tarion aux propriétaires au sujet de son rôle dans l'administration des garanties des logements neufs pouvaient porter à confusion pour certains propriétaires, car la trousse d'information à l'intention des propriétaires indiquait que les propriétaires perdraient leurs droits de garantie s'ils ne soumettaient pas leurs « réclamations de garantie » à Tarion et au constructeur. Nous avons constaté que cette démarche pouvait semer la confusion ou mal orienter les propriétaires qui ont le droit de demander à leur constructeur de corriger un défaut à tout moment, car le fait de ne pas respecter l'échéance de Tarion ne signifie pas que le propriétaire perd sa couverture de garantie; il signifie plutôt que Tarion n'acceptera pas les demandes d'aide ou ne tiendra pas le constructeur responsable de son obligation en matière de garantie. Nous nous sommes demandé pourquoi Tarion utilisait l'expression « réclamations de garantie » pour décrire les demandes d'aide des propriétaires, car cela pourrait amener certains propriétaires à croire que Tarion, plutôt que le constructeur, offre la garantie.

Lors de notre suivi, nous avons constaté que Tarion avait examiné toutes ses formes de communication et cerné des points à améliorer, y compris son site Web et la fiche d'information sur la garantie (auparavant la trousse d'information à l'intention des propriétaires). De plus, Tarion a élaboré des modules d'apprentissage et une brochure sur la couverture de garantie pour les propriétaires. Lors de notre examen de ces publications, nous avons constaté que Tarion avait précisé que les propriétaires devaient signaler dès que possible et par écrit à leur constructeur toute demande de service au titre de la garantie que la couverture de la garantie était fournie par le constructeur. Les documents précisent également que le rôle de Tarion est de s'assurer que les propriétaires en Ontario bénéficient de la couverture à laquelle ils ont droit en vertu de la garantie du constructeur. Enfin, les documents indiquaient que si un propriétaire a besoin de l'aide de Tarion relativement

à la garantie du constructeur, il doit soumettre sa réclamation à Tarion dans les délais prévus. Nous avons également noté que Tarion avait supprimé toute mention de l'expression « réclamations de garantie » pour décrire les demandes d'aide des propriétaires qui lui sont soumises.

#### 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.*

**État : Pleinement mise en oeuvre.**

#### Détails

Lors de notre audit de 2019, nous avons constaté que l'appellation de l'organisme—Tarion Warranty Corporation—peut semer la confusion et porter certains consommateurs à croire que la garantie sur leur logement est fournie par Tarion plutôt que par le constructeur.

Lors de notre suivi, nous avons constaté que Tarion avait retiré le terme « Warranty » de son appellation sur tous les documents destinés au public, y compris son site Web, les plateformes de médias sociaux, les signatures électroniques du personnel de Tarion et tout document fourni aux propriétaires, y compris la fiche d'information sur la garantie (auparavant la trousse d'information à l'intention des propriétaires). Nous avons remarqué que Tarion n'avait pas modifié sa dénomination sociale pour éliminer le terme « Warranty ». Tarion nous a dit que d'ici décembre 2022, son conseil évaluera les prochaines étapes de ce processus, notamment à savoir si l'appellation de Tarion sera légalement modifiée.

#### 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;*

**État : Ne s'applique plus.**

- *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;*

**État : En voie de mise en oeuvre d'ici décembre 2022.**

- *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.*

**État : Ne s'applique plus.**

#### Détails

Lors de notre audit de 2019, nous avons constaté que l'utilisation par Tarion de la définition d'une maison ou d'un condominium fini dans le Code du bâtiment de l'Ontario diminue en fait les droits de garantie des propriétaires en raccourcissant éventuellement la période de couverture de la garantie, dans la mesure où les constructeurs ont le droit d'amorcer leur couverture de garantie au moment où une maison satisfait aux exigences minimales d'occupation du Code du bâtiment de l'Ontario, qui exige seulement que certains appareils de plomberie soient complets et fonctionnels. Une fois les exigences minimales d'occupation respectées, un constructeur peut demander à un propriétaire de prendre possession d'une maison et certains constructeurs pourraient raccourcir la période de couverture de la garantie en y incluant 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. Lors

de notre audit de 2019, Tarion nous a dit qu'elle n'avait aucune politique officielle pour demander aux constructeurs d'appliquer la garantie pour les composants non installés.

Lors de notre suivi, nous avons constaté que le Ministère avait engagé des discussions avec le ministère des Affaires municipales et du Logement (MAML) et qu'il avait déterminé que les exigences relatives à ce qui doit être achevé pour satisfaire à l'exigence minimale d'occupation énoncée dans le Code du bâtiment de l'Ontario ne pouvaient pratiquement pas être élargies. Par ailleurs, Tarion a mis sur pied un groupe de travail interne chargé d'élaborer une garantie prolongée pour protéger les acheteurs de composants inachevés dans leur maison. Le groupe de travail a recommandé ce qui suit :

- prolonger les garanties d'un an, de 2 ans et de 7 ans pour un composant manquant ou incomplet à la date de possession;
- amorcer les garanties prolongées à la date à laquelle le composant est achevé par le constructeur ou à la dernière date possible à laquelle le constructeur aurait pu effectuer une réparation.

Une consultation a été menée en 2021 afin de recueillir les commentaires du public auprès des groupes d'intervenants sur la nouvelle garantie prolongée pour les composants inachevés à la date de prise de possession. Lors de notre suivi, Tarion examinait les commentaires reçus des intervenants dans le cadre de sa consultation publique. Tarion prévoit mettre en oeuvre en décembre 2022 les changements concernant la garantie prolongée pour les composants inachevés.

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

### 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;*  
État : En voie de mise en oeuvre des changements d'ici décembre 2022.
- *élimine le délai de 30 jours pour demander une inspection résidentielle;*  
État : En voie de mise en oeuvre des changements d'ici décembre 2022.

### Détails

Lors de notre audit de 2019, nous avons constaté que Tarion limitait les occasions où les propriétaires peuvent demander son aide en cas de différend concernant la garantie des constructeurs. Les propriétaires ne pouvaient demander de l'aide à Tarion que pendant les 30 premiers jours et les 30 derniers jours de la première année d'occupation de leur maison. De plus, les propriétaires avaient un délai de 30 jours pour demander une inspection à Tarion. Ces restrictions font en sorte qu'il est plus difficile pour les propriétaires de demander l'aide de Tarion.

Lors de notre suivi, nous avons constaté qu'à compter du 14 septembre 2020, Tarion avait mis en place des mesures temporaires en ajoutant un délai de grâce de 10 jours pour ses 2 échéances de 30 jours et son délai de 30 jours pour demander une inspection de la maison, afin d'augmenter le temps dont disposent les propriétaires pour obtenir l'aide de Tarion. En ce qui concerne les changements officiels apportés aux échéances, Tarion prévoit adopter 1 échéance de six mois (en plus des 2 échéances de 30 jours) pour donner aux propriétaires la possibilité de lui demander de l'aide à mi-chemin de la première année d'occupation. De plus, pour les problèmes graves, les propriétaires pourront demander de l'aide à Tarion en tout temps. Pour une inspection de logement, les propriétaires pourront demander une inspection en tout temps en respectant les délais de la garantie, ou une période raisonnable par la suite. Lors de notre suivi, Tarion consultait les intervenants pour obtenir leurs commentaires

sur les changements apportés à ses échéances. Dans l'attente de l'approbation du ministère des Services gouvernementaux et des Services aux consommateurs, Tarion sollicite actuellement les commentaires du public sur une proposition finale. Tarion prévoit que les changements seront mis en oeuvre d'ici décembre 2022.

- *permette aux propriétaires de mettre à jour leur liste de défauts non résolus après la présentation de la liste initiale;*

État : Pleinement mise en oeuvre.

### Détails

Les propriétaires sont autorisés à fournir 1 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. Tarion n'a accepté que la première liste de défauts et a rejeté toutes les autres.

Lors de notre suivi, nous avons constaté qu'à compter du 14 septembre 2020, Tarion a permis aux propriétaires d'apporter des modifications et des ajouts aux listes initiales de défauts non résolus soumises à Tarion. Les propriétaires peuvent maintenant apporter des modifications pour ajouter d'autres composants aux listes au cours des 30 premiers jours et des 30 derniers jours de la première année d'occupation de leur maison. Tarion a également mis temporairement en oeuvre un délai de grâce de 10 jours pour ses 2 échéances de 30 jours, ce qui donne plus de temps aux propriétaires pour demander l'aide de Tarion.

- *réduise le temps accordé aux constructeurs pour corriger les défauts avant de venir en aide aux propriétaires.*

État : Peu ou pas de progrès.

### Détails

Lors de notre audit de 2019, nous avons constaté que lorsque Tarion recevait une demande d'aide d'un propriétaire, elle accordait 120 jours au constructeur pour régler les problèmes directement avec le propriétaire. Par conséquent, les propriétaires

devaient attendre au moins quatre mois avant de demander à Tarion d'effectuer une inspection pour évaluer les défauts non corrigés. Lorsque Tarion acceptait la deuxième demande d'aide d'un propriétaire, elle envoyait un autre courriel au constructeur lui demandant de régler le différend dans les 30 jours. Si le problème n'était pas réglé après 30 jours, Tarion pouvait inspecter les défauts contestés. Elle disposait alors d'un autre délai de 30 jours pour déterminer si le constructeur aurait dû les corriger en vertu de la garantie.

Lors de notre suivi, nous avons constaté que Tarion évaluait sa politique visant à réduire la période de correction de 120 jours. Tarion nous a dit qu'il n'était pas pratique de réduire le temps accordé aux constructeurs pour corriger les défauts étant donné les répercussions de la pandémie de COVID-19 lorsque l'accès aux maisons est devenu plus difficile pour les constructeurs et que la chaîne d'approvisionnement a tardé à obtenir des matériaux pour effectuer les réparations. Au moment de notre suivi, Tarion nous a dit qu'elle prévoyait amorcer une consultation avec les intervenants pour obtenir des commentaires sur les changements à apporter à la période de correction par les constructeurs en mars 2022. Tarion prévoit apporter des modifications réglementaires pour réduire la période de correction de 120 jours, au plus tard en décembre 2023.

### 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;*

État : En voie de mise en oeuvre d'ici décembre 2022.

### Détails

Lors de notre audit de 2019, nous avons constaté que le règlement exige que Tarion détermine si un défaut contesté est couvert par la garantie du constructeur dans un délai de 30 jours qui commence le lendemain de la présentation d'une demande d'inspection par

le propriétaire. Nous avons constaté que Tarion avait tardé à prendre cette décision de 30 jours dans environ 45 % des différends en matière de garantie qu'elle a traités au cours des 5 dernières années. En moyenne, il lui a fallu environ 50 jours pour rendre 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.

Lors de notre suivi, nous avons constaté que Tarion cherchait à obtenir les commentaires des intervenants afin de déterminer la pertinence de ses délais réglementaires pour le rendu des décisions. Tarion nous a dit qu'elle prévoit apporter des modifications réglementaires à ses échéanciers en décembre 2022 pour s'assurer que les propriétaires font effectuer des réparations par le constructeur ou reçoivent une indemnisation de Tarion en temps opportun.

- *établit un processus pour s'assurer que ses décisions concernant les propriétaires et les constructeurs sont prises dans le délai prescrit;*  
État : En voie de mise en oeuvre d'ici décembre 2022.

### Détails

Lors de notre audit de 2019, nous avons constaté que Tarion avait pris une décision tardive à savoir si un défaut contesté était couvert par la garantie d'un constructeur dans environ 45 % des différends relatifs à la garantie qu'elle a traités au cours des 5 dernières années. En moyenne, Tarion a pris environ 50 jours pour rendre sa décision aux propriétaires dans ces cas où elle n'avait pas respecté son délai. Le règlement exige que Tarion prenne cette décision dans les 30 jours suivant la présentation d'une demande d'inspection par le propriétaire.

Lors de notre suivi, nous avons constaté que Tarion s'affairait à déterminer les délais pertinents pour la communication de ses décisions aux propriétaires. Une fois les échéanciers établis et les changements réglementaires entrés en vigueur, Tarion prévoit établir un processus pour s'assurer que ses décisions sont prises dans les délais prévus.

- *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.*

État : Pleinement mise en oeuvre.

### Détails

Lors de notre audit de 2019, nous avons constaté que lorsque Tarion ne respecte pas son propre délai de 30 jours pour prendre une décision à savoir si un défaut contesté est couvert par la garantie du constructeur, elle n'avise pas les propriétaires du retard.

Lors de notre suivi, nous avons constaté qu'en juillet 2020, Tarion avait commencé à aviser les propriétaires par écrit lorsqu'un retard pourrait l'empêcher de respecter son propre délai de 30 jours pour décider si un défaut contesté est couvert par la garantie du constructeur.

### 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.*

État : Pleinement mise en oeuvre.

### Détails

Lors de notre audit, nous avons constaté qu'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. 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. 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.

Lors de notre suivi, nous avons constaté qu'à compter de novembre 2020, Tarion a mis en oeuvre un programme permanent de médiation qui comprend la médiation indépendante par des tiers dans le cadre de ses processus de règlement des différends. Le Ministère a également assuré la permanence du programme en l'enchâssant dans un nouveau règlement. Le programme de médiation comprend le recours à un médiateur externe lorsque Tarion prend une décision et que les propriétaires souhaitent interjeter appel de cette décision. La médiation a lieu entre le propriétaire et Tarion, et cette dernière assume les coûts de la médiation. Tarion nous a informés qu'elle pourrait revoir la répartition des coûts une fois le programme en vigueur depuis un certain temps. La médiation demeure confidentielle et ne peut être invoquée dans une instance ultérieure du Tribunal. Le propriétaire choisira son médiateur, soit à partir de la liste de Tarion, soit à partir du sien, et Tarion sera représentée par une personne de son service de garantie qui n'a pas été impliquée auparavant dans le différend. De plus, les propriétaires peuvent faire appel à une personne de soutien. Dans le cadre de ce processus et grâce à l'intervention de leur médiateur, le propriétaire et Tarion tenteront d'en arriver à une résolution qui pourrait nécessiter un règlement en espèces ou une nouvelle inspection. Une fois qu'une résolution aura été conclue, Tarion déterminera si elle cherchera à recouvrer ses coûts auprès du constructeur.

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

### 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.*

**État : En voie de mise en oeuvre d'ici décembre 2023.**

### Détails

Lors de notre audit de 2019, nous avons constaté que Tarion n'avait pas enjoint les demandeurs de permis de suivre des cours pour démontrer qu'ils possédaient des compétences techniques en construction résidentielle avant septembre 2016. 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. Nous avons également constaté que seuls les administrateurs ou les propriétaires d'entreprises de construction sont tenus de satisfaire aux exigences en matière de formation instaurées en septembre 2016, et non ceux qui participaient directement à la surveillance quotidienne de la construction, plus particulièrement 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.

Lors de notre suivi, nous avons constaté que cette recommandation avait été confiée à l'Office de réglementation de la construction des logements (ORCL) aux fins de mise en oeuvre. L'ORCL a émis un avis aux constructeurs agréés pour leur rappeler qu'ils sont responsables, en vertu de la Loi, de la conduite et de la compétence de leurs employés, entrepreneurs et mandataires. Les résultats possibles des plaintes vérifiées pourraient être une formation supplémentaire ou des conditions relatives aux licences.

Le Ministère envisagera des possibilités à plus long terme de satisfaire aux exigences en matière de compétences, ce qui nécessiterait d'autres recherches, des consultations et l'approbation du gouvernement pour mettre à jour le règlement pris en vertu de la *Loi sur agrément en matière de construction de logements neufs*. Le Ministère nous a informés qu'une nouvelle solution à long terme devrait être mise en oeuvre par l'ORCL d'ici décembre 2023.

L'ORCL entend collaborer avec le Ministère pour envisager des possibilités à plus long terme de mettre à jour le règlement pris en vertu de la *Loi sur l'agrément en matière de construction de logements neufs* et de fournir une solution à long terme qui satisfait aux exigences en matière de compétences pour les nouveaux demandeurs de permis et les demandeurs de renouvellements de permis. Le Ministère nous a informés que ces nouvelles exigences devraient être mises en oeuvre par l'ORCL d'ici décembre 2023.

### 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;*  
État : Pleinement mise en oeuvre.

- *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;*  
État : Pleinement mise en oeuvre.
- *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;*  
État : Pleinement mise en oeuvre.
- *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.*  
État : Pleinement mise en oeuvre.

### Détails

Lors de notre audit de 2019, 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 avait constaté que les constructeurs n'avaient pas honoré leur garantie au propriétaire dans environ les deux tiers ou 4 133 des 6 485 décisions de règlement de différends prises entre 2014 et 2018, mais elle n'avait pris en compte dans ses décisions d'octroi de permis que de la moitié de ces 4 133 cas. Tarion a exclu les 2 033 autres cas parce que les constructeurs soutenaient que les propriétaires les empêchaient d'honorer leur garantie. Nous avons toutefois 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 de ce dernier directement auprès du propriétaire, comme l'exige sa propre politique.

Lors de notre suivi, nous avons constaté qu'en mai 2020, Tarion avait mis à jour sa politique afin de préciser clairement les éléments de preuve que les constructeurs doivent soumettre pour demander

des exemptions dans les décisions relatives aux permis. Cette politique est utilisée par les inspecteurs pour prendre des décisions sur les exemptions. Les constructeurs doivent maintenant fournir des preuves à Tarion si une exemption doit être accordée. Par exemple, si un constructeur demande une exemption parce qu'un propriétaire lui a refusé l'accès à sa maison pour réparer un défaut, il doit fournir une correspondance avec le propriétaire pour prouver que l'accès a été refusé. Tarion nous a dit qu'elle vérifiera ensuite avec le propriétaire les preuves obtenues du constructeur.

De plus, dans le cadre de sa politique, Tarion effectue des audits mensuels de tous les cas où une exemption a été appliquée à un constructeur pour s'assurer que sa politique est respectée. Toute divergence avec la politique est soumise à la haute direction de Tarion tous les mois pour qu'elle prenne d'autres mesures.

Nous avons également constaté qu'à compter d'avril 2020, Tarion a mis à jour son site Web pour rendre compte publiquement du nombre de fois par année où elle a autorisé l'exemption des résultats d'inspection dans le dossier de chaque constructeur.

### 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.*

**État : Pleinement mise en oeuvre.**

### Détails

Lors de notre audit de 2019, nous avons constaté que, pendant des années, Tarion avait pour politique de ne pas tenir compte dans ses décisions d'octroi de permis des défauts de construction importants causés par les constructeurs et de ne pas recouvrer auprès d'eux le montant des indemnités versées pour compenser ces défauts. Tarion accordait des permis sans tenir compte des logements construits

et vendus par le constructeur qui présentaient des défauts de construction importants, ni du total des coûts qu'elle avait payés pour régler ces problèmes. 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 cette date. Malgré ce changement de politique, Tarion n'a toujours pas tenu compte dans ses décisions d'octroi de permis des défauts de construction importants d'un logement vendu si le constructeur les corrige.

Lors de notre suivi, nous avons constaté qu'en avril 2020, Tarion a mis en oeuvre une nouvelle politique visant à élargir son examen du rendement antérieur d'un constructeur en ce qui concerne les décisions en matière de permis. La nouvelle politique exige que Tarion tienne compte dans son examen du nombre total de défauts causés par les constructeurs, de la gravité et du type de défauts au titre de la garantie.

### 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;*

**État : Pleinement mise en oeuvre.**

### Détails

Lors de notre audit de 2019, nous avons constaté que Tarion octroyait des permis aux constructeurs sans obtenir de preuves confirmant que ceux-ci disposaient des ressources financières nécessaires pour mener à bien les projets proposés et couvrir les coûts potentiels de leurs obligations au titre des

garanties. Plus particulièrement, 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.

Lors de notre suivi, nous avons constaté qu'en février 2020, Tarion avait effectué une analyse interne pour déterminer quels éléments probants pouvaient être utilisés pour évaluer les moyens financiers d'un constructeur. À la suite de cet examen, Tarion a révisé sa politique pour exiger une lettre d'intention d'une institution financière pour la plupart des constructeurs de condominiums neufs. Une lettre d'intention est une déclaration de l'institution prêteuse selon laquelle un engagement préliminaire a été pris pour fournir du financement au projet de construction proposé. La politique révisée de Tarion stipule que si cette dernière identifie les risques avec le constructeur, comme une expansion rapide par rapport au projet initial proposé, une lettre d'intention peut être demandée aux constructeurs de condominiums expérimentés. Nous avons remarqué qu'une lettre d'intention n'est pas requise pour les nouveaux constructeurs ou les constructeurs expérimentés de maisons en propriété franche; toutefois, la politique révisée de Tarion indique que si le projet de construction est de plus grande portée que ce qui avait été initialement proposé, une lettre d'intention serait requise.

- *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;*

État : Pleinement mise en oeuvre.

- *recueille et examine toujours les preuves externes requises des constructeurs avant de décider de délivrer un permis.*

État : Pleinement mise en oeuvre.

### Détails

Dans notre audit de 2019, nous avons constaté qu'entre 2009 et 2018, les constructeurs ontariens avaient 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 motifs financiers, car Tarion n'avait pas l'habitude de recueillir cette information. Ce n'est qu'en 2018 que Tarion a commencé à demander aux constructeurs des justifications et des documents à l'appui pour l'annulation de projets de condominiums; par conséquent, elle ne pouvait pas tenir compte de ces renseignements dans ses décisions d'octroi de licences lorsqu'elle approuvait un constructeur pour de nouveaux projets de construction.

Lors de notre suivi, nous avons constaté que Tarion a continué de recueillir des renseignements auprès des constructeurs sur les raisons qui justifiaient l'annulation de projets de condominiums depuis 2018. Depuis janvier 2018, 51 projets de condominiums ont été annulés. En recueillant des renseignements auprès des constructeurs, Tarion a constaté qu'environ 45 % des projets avaient été annulés pour incapacité d'obtenir un financement satisfaisant, 21 % pour incapacité d'atteindre le seuil de vente requis et 18 % pour retards dans l'approbation du zonage ou l'autorisation de la municipalité. Grâce au suivi de cette information dans son système d'information, Tarion prévoit maintenant utiliser ces renseignements pour évaluer le risque des projets futurs proposés par ces constructeurs. En février 2021, cette responsabilité a été transférée à l'Office de réglementation de la construction des logements, qui est maintenant chargé d'octroyer des permis aux constructeurs d'habitations neuves. Tarion conserve le pouvoir d'approuver les projets de construction.

### 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 :*

- *entreprene une étude pour déterminer les types de projets de construction qui nécessiteraient un examen du titre foncier;*

État : Pleinement mise en oeuvre.

- *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;*  
État : Pleinement mise en oeuvre.

### Détails

Lors de notre audit de 2019, nous avons constaté que Tarion n'avait pas effectué d'examen pour déterminer s'il existait des restrictions susceptibles d'empêcher ou de retarder la construction sur les terrains que les constructeurs proposaient d'aménager. 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. Nous avons constaté qu'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.

Lors de notre suivi, nous avons constaté qu'en avril 2020, Tarion a effectué un examen interne pour déterminer les types de projets de construction qui devraient nécessiter un examen des approbations municipales. L'examen a révélé qu'historiquement, les annulations de projets de condominiums étaient beaucoup plus importantes, de plus de 300 %, que les annulations touchant des maisons en propriété franche. Tarion a conclu que l'examen des restrictions sur les terrains était plus approprié pour les projets de condominiums proposés. Tarion a donc révisé sa politique afin d'inclure une étape pour demander l'état d'avancement des approbations municipales pour les projets de condominiums proposés afin d'évaluer si cela aura une incidence sur la viabilité d'un projet de construction.

- *établit un processus pour divulguer publiquement toute restriction constatée pendant l'examen qui pourrait retarder le projet de construction ou entraîner son annulation.*  
État : Pleinement mise en oeuvre.

### Détails

Lors de notre audit de 2019, nous avons constaté qu'en février 2019, le gouvernement avait demandé à Tarion de collaborer avec l'Office ontarien du secteur des condominiums (l'OOSC), une autre autorité administrative déléguée de la province, pour mieux informer les consommateurs des risques associés à l'achat de condominiums avant la construction. De plus, en février 2020, Tarion a été invitée à demander aux constructeurs d'ajouter de nouveaux renseignements à leurs formulaires standard de contrat d'achat et de vente à l'égard des facteurs pouvant entraîner l'annulation d'un projet de condominiums.

Lors de notre suivi, nous avons constaté que Tarion avait créé une fiche d'information sur les condominiums qui doit être jointe à chaque convention d'achat de condominiums neufs, qui comprend une déclaration du constructeur selon laquelle l'immeuble est exempt de toute restriction de titre enregistré qui empêcherait l'achèvement du projet de condominiums. Si le constructeur n'est pas en mesure de fournir cette déclaration au moment de la signature du contrat d'achat, il doit expliquer comment la restriction sera levée afin que les projets proposés puissent aller de l'avant.

### 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.*

État : En voie de mise en oeuvre d'ici décembre 2022.

### Détails

Lors de notre audit de 2019, nous avons constaté qu'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 déposé certains plans auprès du bureau d'enregistrement des droits immobiliers ou d'avoir obtenu un permis de construction municipal.

Lors de notre suivi, nous avons constaté que le Ministère avait consulté des représentants de la Colombie-Britannique et des intervenants gouvernementaux à l'interne en avril 2021. Le Ministère doit envisager d'autres possibilités de consultation avec le secteur qui serait touché.

### Recommandation 15

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

- *établit 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;*  
**État : Pleinement mise en oeuvre.**
- *établit clairement les conséquences pour les constructeurs qui enfreignent le code de conduite;*  
**État : Pleinement mise en oeuvre.**

### Détails

Lors de notre audit de 2019, nous avons constaté qu'environ 80 % des enquêtes sur les plaintes contre les constructeurs n'avaient donné lieu à aucune mesure prise contre eux. Nous avons constaté que 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 pour Tarion de vérifier si les allégations étaient fondées. Le personnel de Tarion qui a mené les enquêtes nous a dit qu'il était difficile de déterminer si les constructeurs avaient agi de façon malhonnête et contraire à l'intégrité, car Tarion n'avait pas de code de conduite définissant ces termes expressions.

Lors de notre suivi, nous avons constaté que cette mesure avait été confiée à l'Office de réglementation de la construction des logements aux fins de mise en oeuvre. L'Office de réglementation de la construction des logements a publié un guide intitulé « Bonne conduite pour les constructeurs d'habitations neuves » et l'a affiché sur son site Web. Ce guide a été mis à jour en juillet 2021 pour tenir compte des attentes en matière de bonne conduite, de concert avec d'éventuelles mesures, ainsi que les mesures qui pourraient être prises contre un constructeur qui ne respecte pas le code de conduite. Par exemple, le guide explique que si un constructeur est trouvé coupable de ne pas avoir répondu raisonnablement aux attentes de bonne conduite, l'ORCL peut signaler le cas au comité de discipline, ou dans les cas graves, émettre un avis de proposition de refus, de suspension ou de révocation de permis ou imposer des conditions au détenteur du permis.

- *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;*  
**État : Pleinement mise en oeuvre.**

### Détails

Lors de notre audit de 2019, nous avons constaté qu'au 30 juin 2019, il y avait un arriéré de 41 plaintes reçues au cours de la période de cinq 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 manque de personnel.

Lors de notre suivi, nous avons constaté que l'arriéré de 41 plaintes avait été éliminé.

- *tienne compte de l'information pertinente dans les décisions de renouvellement des permis des constructeurs qui ont enfreint le code de conduite.*

État : Pleinement mise en oeuvre.

### Détails

Lors de notre audit de 2019, nous avons constaté que lorsque des allégations de comportement inapproprié ne faisaient pas l'objet d'une enquête en temps opportun, cette information n'était pas prise en compte dans la décision de renouveler un permis de construction de logements neufs.

Lors de notre suivi, nous avons constaté que la responsabilité d'enquêter sur les plaintes contre les constructeurs avait été transférée à l'Office de réglementation de la construction des logements en février 2021. À l'aide d'un nouveau guide sur la conduite des constructeurs, l'Office de réglementation de la construction des logements nous a dit qu'il veille à ce que les enquêtes sur les plaintes déposées contre les constructeurs soient menées en temps opportun afin que ces renseignements puissent être pris en compte dans le renouvellement du permis du constructeur.

### 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 :*

- *établit 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;*

État : Pleinement mise en oeuvre.

### Détails

Lors de notre audit de 2019, nous avons constaté que Tarion n'avait pas établi de critères clairs ou précis

pour déterminer le nombre d'infractions commises au Code du bâtiment pour que le permis du constructeur soit révoqué ou restreint.

Lors de notre suivi, nous avons constaté qu'en avril 2020, Tarion a révisé sa politique pour y inclure des critères clairs qui peuvent être utilisés pour déterminer si le permis du constructeur doit être restreint ou révoqué pour infraction au Code. Par exemple, si Tarion constate qu'un constructeur a commis des infractions au Code qui ne posent pas de risque important pour la santé et la sécurité, une lettre d'avertissement sera envoyée. S'il est déterminé que les infractions au Code posent un risque mineur pour la santé et la sécurité et qu'une lettre d'avertissement a été envoyée par le passé, une restriction sera imposée au permis du constructeur. Enfin, si les infractions au Code présentent un risque important pour la santé et la sécurité et que le constructeur ne veut pas ou ne peut pas les corriger, son permis sera révoqué. La responsabilité de l'application de cette politique a été transférée à l'Office de réglementation de la construction des logements en février 2021.

- *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.*

État : Pleinement mise en oeuvre.

### Détails

Lors de notre audit de 2019, nous avons constaté qu'en vertu de la *Loi sur le Régime de garanties des logements neufs de l'Ontario*, Tarion pouvait inspecter les maisons et les maisons en rangée au moment de la construction pour déterminer si les constructeurs respectaient le Code. Tarion pourrait donc faire de la conformité au Code une exigence du renouvellement du permis et effectuer des inspections fondées sur le risque pour les logements bâtis par des constructeurs qui ont enfreint le Code par le passé. Toutefois, historiquement, Tarion n'a pas effectué ces types d'inspections fondées sur le risque.

Lors de notre suivi, nous avons constaté que Tarion avait pris des mesures pour mettre en oeuvre un processus d'inspection des maisons et des maisons

en rangée au moment de la construction afin de déterminer si les constructeurs se conforment au Code en utilisant une approche fondée sur le risque. En 2020, Tarion a recensé 30 constructeurs ayant récemment enfreint le Code. Tarion a constaté que 13 des 30 constructeurs n'avaient aucun nouveau projet de construction à inspecter. Le personnel de Tarion a mené une inspection auprès de six constructeurs et n'a relevé aucun risque important pendant l'inspection. En raison des restrictions liées à la COVID-19 en 2020, les 11 autres constructeurs ont été inspectés en 2021.

### 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.*

État : En voie de mise en oeuvre d'ici novembre 2021.

### Détails

Lors de notre audit de 2019, nous avons constaté que Tarion ne partage pas avec les municipalités les infractions au Code du bâtiment de l'Ontario (le Code) constatées à la suite d'une inspection de résidence liée à la garantie, même si ces renseignements peuvent aider les municipalités à mieux planifier les inspections et à cibler des constructeurs particuliers. Les inspecteurs municipaux vérifient la construction de maisons neuves et évaluent la conformité au Code du bâtiment de l'Ontario.

Lors de notre suivi, nous avons constaté que Tarion avait tenu des consultations au sujet de cette recommandation et qu'elle avait mis sur pied un groupe de travail municipal pour obtenir des commentaires sur l'établissement d'un processus lui permettant de fournir aux municipalités des renseignements sur les infractions au Code. Tarion nous a informés qu'elle prévoit terminer les travaux initiaux sur ce point d'ici novembre 2021.

### 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;*

État : En voie de mise en oeuvre d'ici décembre 2022.

### Détails

Lors de notre audit de 2019, nous avons relevé dans le Code du bâtiment de l'Ontario (le Code) des limites relatives aux inspections effectuées par les inspecteurs municipaux, dont le rôle consiste à inspecter la construction de logements neufs et à évaluer la conformité au Code. Par exemple, certaines municipalités ne permettent pas aux inspecteurs de transporter des échelles en raison de problèmes 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.

En juillet 2020, le gouvernement de l'Ontario a adopté le projet de loi 184, qui comprenait des modifications à la *Loi de 1992 sur le code du bâtiment*, qui permet l'établissement futur d'une autorité administrative (AA) qui fournira des services de réglementation du bâtiment. Entre septembre 2020 et mars 2021, le ministère des Affaires municipales et du Logement a convoqué neuf séances de mobilisation des intervenants pour obtenir des commentaires sur la façon dont l'autorité sera régie et tenue responsable, les services qu'elle offrira et la façon dont elle sera financée.

Après avoir examiné les commentaires recueillis lors de ces séances de mobilisation des intervenants, le Ministère a déterminé qu'il était nécessaire d'obtenir de plus amples renseignements pour mieux comprendre les améliorations de services qui sont essentielles au secteur et pour aider le

Ministère à finaliser la portée des services à déléguer à une autorité administrative future. À cette fin, le Ministère prévoit organiser une autre série de séances de mobilisation des intervenants à compter de l'automne 2021.

Afin de déterminer les pratiques opérationnelles exemplaires liées aux inspections et de préconiser les pratiques exemplaires des municipalités pour promouvoir la conformité au Code du bâtiment, le Ministère élabore un sondage qui sera envoyé aux responsables municipaux du bâtiment, et les commentaires que nous recevrons seront communiqués aux municipalités pour favoriser l'amélioration des normes d'inspection.

De plus, en juillet 2020, le projet de loi 197 a été adopté, et il permet au ministère des Affaires municipales et du Logement de prendre des règlements en vertu de la *Loi sur le code du bâtiment* plutôt que de s'en remettre au Cabinet. Ce changement a été apporté afin de poursuivre les efforts du gouvernement en vue d'harmoniser les codes de construction à l'échelle du pays, mais il facilitera également tout changement proposé au Code à la suite de notre recommandation.

- *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.*

**État : En voie de mise en oeuvre d'ici décembre 2022.**

### Détails

Le ministère des Affaires municipales et du Logement élabore actuellement un processus de consultation avec des partenaires, dont Tarion, l'Ontario Building Officials Association, Large Municipal Building Officials of Ontario, l'Association des municipalités de l'Ontario et diverses municipalités et l'Ontario Home Builders' Association, afin d'élaborer les meilleures solutions pour donner suite à notre recommandation.

### 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;*

**État : Pleinement mise en oeuvre.**

### Détails

Lors de notre audit de 2019, nous avons constaté que Tarion utilisait des montants d'indemnisation plus bas et désuets du début des années 1990 pour calculer le montant des dépôts de garantie exigés des constructeurs. Tarion utilisait également un prix de vente moyen de 250 000 \$, ce qui est nettement inférieur au prix moyen de 648 000 \$ en 2018 pour calculer les dépôts de garantie des constructeurs.

Lors de notre suivi, nous avons constaté que Tarion avait mis à jour, en décembre 2020, sa politique sur les dépôts de garantie qui énonce les règles relatives à la prise et à la libération des dépôts de garantie par Tarion auprès des constructeurs. Selon la nouvelle politique, Tarion évalue les exigences en matière de garantie en fonction d'un certain nombre de facteurs, comme la durée de l'enregistrement du constructeur auprès de Tarion, le nombre de maisons construites, la cote de crédit, l'historique des réclamations payées et la situation financière du constructeur.

- *établit des objectifs de recouvrement et affecte des ressources suffisantes pour accroître les sommes recouvrées auprès des constructeurs et de leurs garants;*

**État : Pleinement mise en oeuvre.**

### Détails

Lors de notre audit de 2019, nous avons constaté que Tarion n'avait recouvré en moyenne qu'environ 30 cents sur chaque dollar dû par les constructeurs et leurs garants. Nous avons examiné les 16 règlements les plus importants conclus par Tarion 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.

Lors de notre suivi, nous avons constaté que Tarion avait entrepris des études approfondies pour analyser plus en détail la question de la recouvrabilité. Tarion a établi des objectifs de recouvrement pour chaque statut d'inscription et elle a ajouté un employé à temps plein à l'équipe de recouvrement pour améliorer les efforts de collecte.

- *rende compte publiquement de ses efforts de recouvrement chaque année.*

État : Pleinement mise en oeuvre.

### Détails

Lors de notre suivi, nous avons constaté que Tarion publie ses efforts de collecte chaque année sur son site Web.

### 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;*

État : Pleinement mise en oeuvre

### Détails

Lors de notre audit de 2019, nous avons constaté que le répertoire des constructeurs de l'Ontario (le répertoire), préparé par Tarion pour le public, ne contenait pas de renseignements pouvant aider les acheteurs éventuels à choisir un constructeur de façon plus éclairée. Tarion n'a pas inclus dans le répertoire les résultats de son enquête qui a révélé

que le constructeur n'avait pas agi avec honnêteté et intégrité.

Lors de notre suivi, nous avons constaté que le répertoire avait été mis à jour pour inclure les résultats de l'enquête portant sur le manque d'honnêteté et d'intégrité.

- *les condamnations antérieures pour activités illégales de construction;*

État : Pleinement mise en oeuvre.

### Détails

Lors de notre audit de 2019, nous avons constaté que le Répertoire des constructeurs de l'Ontario préparé par Tarion pour le public ne comprenait pas les condamnations antérieures pour des activités de construction illégales.

Lors de notre suivi, nous avons constaté que le répertoire avait été mis à jour pour inclure les accusations et les condamnations liées à des activités de construction illégales.

- *le nombre et le pourcentage de logements présentant des vices de construction importants qu'un constructeur bâtit chaque année;*

État : Pleinement mise en oeuvre.

### Détails

Lors de notre audit de 2019, nous avons constaté que le Répertoire des constructeurs de l'Ontario, préparé par Tarion pour le public, ne comprenait pas le nombre et le pourcentage de logements construits par un constructeur et qui présentaient des vices de structure majeurs.

Lors de notre suivi, nous avons constaté que le répertoire avait été mis à jour pour inclure des renseignements sur les vices de structure majeurs.

- *le montant qu'un constructeur doit toujours à Tarion;*

État : Pleinement mise en oeuvre.

### Détails

Lors de notre audit de 2019, nous avons constaté que le Répertoire des constructeurs de l'Ontario, préparé

par Tarion pour le public, n'indiquait pas le montant que le constructeur doit toujours à Tarion pour les coûts que cette dernière a payés aux propriétaires parce que les constructeurs n'ont pas honoré leurs responsabilités en matière de garantie.

Lors de notre suivi, nous avons constaté que le répertoire avait été mis à jour pour inclure les montants non payés par les constructeurs à Tarion.

- *le nombre de défauts sous garantie qu'un constructeur a refusé de corriger;*

État : Pleinement mise en oeuvre.

### Détails

Lors de notre audit de 2019, nous avons constaté que le Répertoire des constructeurs de l'Ontario, préparé par Tarion pour le public, n'incluait pas le nombre de défauts sous garantie qu'un constructeur a refusé de corriger.

Lors de notre suivi, nous avons constaté que le répertoire avait été mis à jour pour inclure des renseignements sur les défauts qu'un constructeur refusait 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.*

État : Pleinement mise en oeuvre.

### Détails

Lors de notre audit de 2019, nous avons constaté que le Répertoire des constructeurs de l'Ontario, préparé par Tarion pour le public, ne comprenait pas le nombre de défauts que le constructeur a refusé de corriger en raison de sa non-conformité au Code du bâtiment de l'Ontario.

Lors de notre suivi, nous avons constaté que le répertoire avait été mis à jour pour inclure des renseignements sur les défauts relevés en vertu du Code du bâtiment de l'Ontario et que le constructeur avait refusé de corriger

### Recommandation 21

*Pour décourager la construction illégale de logements en Ontario, nous recommandons que le ministère*

*des Services gouvernementaux et des Services aux consommateurs :*

- *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;*

État : En voie de mise en oeuvre d'ici janvier 2023.

### Détails

Lors de notre audit de 2019, nous avons constaté qu'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. Nous avons également constaté qu'il est très difficile et chronophage pour Tarion de recueillir les 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.

Lors de notre suivi, nous avons constaté que les articles 75 à 79 de la *Loi sur l'agrément en matière de construction de logements neufs* permettent à l'Office de réglementation de la construction des logements d'imposer des pénalités administratives. Toutefois, ces articles n'ont pas été promulgués. Le ministère des Services gouvernementaux et des Services aux consommateurs collabore avec l'Office de réglementation de la construction des logements pour élaborer un règlement visant à mettre en oeuvre des sanctions administratives. Une fois le règlement rédigé, le Ministère consulterait publiquement la proposition et demanderait au gouvernement d'approuver la promulgation des articles 75 à 79 de la *Loi sur l'agrément en matière de construction de logements neufs*.

- *établit un processus d'appel pour les particuliers ou les sociétés qui souhaitent contester les amendes imposées par Tarion;*

État : En voie de mise en oeuvre d'ici janvier 2023.

### Détails

La mise en oeuvre de cette mesure dépend de l'application de sanctions administratives. L'Office de réglementation de la construction des logements n'a pas encore élaboré un mécanisme d'imposition d'amendes à toute personne ou société reconnue coupable de construction illégale de maisons, ainsi qu'un processus d'appel.

- *établit 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.*

**État : Peu ou pas de progrès.**

### Détails

Lors de notre audit de 2019, nous avons constaté qu'il existe d'importants incitatifs financiers pour construire des maisons de façon illégale. Les constructeurs évitent de payer les frais à Tarion et, parfois, un montant important de taxes incluant la TVH et l'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..

Lors de notre suivi, nous avons constaté que le ministère des Services gouvernementaux et des Services aux consommateurs collabore avec le ministère des Finances pour établir un processus permettant à Tarion et à l'Office de réglementation de la construction des logements de partager avec le ministère des Finances des renseignements sur les bâtiments illégaux. Le ministère des Services gouvernementaux et des Services aux consommateurs examine actuellement les lois sur la protection de la vie privée pour s'assurer que l'échange de renseignements est conforme à la *Loi sur l'accès à l'information et la protection de la vie privée* et à d'autres lois sur la protection de la vie privée.

### 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.*

**État : Peu ou pas de progrès.**

### Détails

Lors de notre audit de 2019, nous avons constaté que les lois en vigueur en Ontario pour décourager la construction illégale de logements sont en grande partie inefficaces. En revanche, la Colombie-Britannique, qui applique une exemption semblable à celle de l'Ontario pour les habitations construites par le propriétaire, a des lois particulières conçues pour empêcher les particuliers d'abuser de l'exemption. Par exemple, les propriétaires-constructeurs de la Colombie-Britannique doivent habiter 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, trois ans avant de présenter une troisième demande, et cinq ans pour chaque exemption subséquente. Les habitations construites par le propriétaire et qui sont vendues ne sont pas couvertes par la garantie. La personne qui a construit l'habitation est tenue personnellement responsable de la garantie pendant une période maximale de 10 ans, et cette information doit être divulguée à l'acheteur.

Au cours de notre suivi, le ministère des Services gouvernementaux et des Services aux consommateurs nous a informés qu'il travaillait avec Tarion et l'Office de réglementation de la construction des logements pour examiner les options éventuelles pour régler les problèmes de construction illégale en Ontario. Il a notamment examiné l'approche de la Colombie-Britannique à l'égard des propriétaires-constructeurs.

### 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;*

**État : Pleinement mise en oeuvre.**

#### Détails

Lors de notre audit de 2019, nous avons constaté qu'il n'y avait pas de système spécialisé de gestion des cas 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.

Lors de notre suivi, nous avons constaté que l'Office de réglementation de la construction des logements était en voie de mettre en oeuvre un nouveau système de gestion des relations avec la clientèle (GRC), qui sera en mesure de faciliter les activités de conformité et d'enquête.

- *engage les ressources humaines nécessaires pour éliminer l'arriéré d'enquêtes.*

**État : Pleinement mise en oeuvre.**

#### Détails

Lors de notre audit de 2019, nous avons constaté qu'au 30 juin 2019, Tarion avait un arriéré de 139 dénonciations qu'elle 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.

Lors de notre suivi, nous avons constaté que Tarion avait éliminé l'arriéré.

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

### 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;*

**État : Pleinement mise en oeuvre**

#### Détails

Lors de notre audit de 2019, nous avons constaté que les problèmes soulevés par l'ombudsman de Tarion n'étaient pas toujours entièrement 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.

Lors de notre suivi, nous avons constaté que Tarion avait donné suite aux 13 recommandations en suspens issues des rapports antérieurs.

- *afficher les résultats de cet examen sur son site Web.*

**État : Pleinement mise en oeuvre.**

#### Détails

Lors de notre suivi, nous avons constaté que Tarion avait affiché sur son site Web des recommandations avec le statut connexe de chacune.

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

### 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;

État : Pleinement mise en oeuvre.

### Détails

Lors de notre audit de 2019, nous avons constaté qu'aucune disposition de la loi n'obligeait Tarion et le ministère des Services gouvernementaux et des Services aux consommateurs 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 Ministre.

Lors de notre suivi, nous avons constaté que le gouvernement avait adopté des modifications législatives qui exigent que Tarion signe une entente administrative exécutoire avec le Ministre. Tarion et le Ministre ont conclu une nouvelle entente administrative le 26 février 2021.

- établit un processus de suivi et d'analyse de l'information fournie par Tarion;

État : En voie de mise en oeuvre d'ici décembre 2021.

### Détails

Lors de notre audit de 2019, nous avons constaté que le Ministère des Services gouvernementaux et des Services aux consommateurs 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.

Lors de notre suivi, nous avons constaté que le ministère des Services gouvernementaux et des Services aux consommateurs avait élaboré des recommandations préliminaires pour améliorer les principales statistiques d'exploitation que Tarion communique au Ministère. Une fois les paramètres

finalisés, un processus opérationnel officiel et un protocole officiel seront élaborés pour permettre au Ministère de suivre et d'analyser les données fournies par Tarion.

- établit des indicateurs et des cibles pour mesurer le rendement de Tarion;

État : Peu ou pas de progrès.

### Détails

Comme nous l'avons mentionné précédemment, le ministère des Services gouvernementaux et des Services aux consommateurs est en voie d'élaborer des mesures de rendement, des cibles et des approches d'évaluation appropriées.

- évalue régulièrement le rendement de Tarion par rapport à ces objectifs et prend des mesures correctives au besoin.

État : Peu ou pas de progrès.

### Détails

Cette recommandation sera mise en oeuvre une fois que le ministère des Services gouvernementaux et des Services aux consommateurs aura déterminé des mesures de rendement, des cibles et des approches d'évaluation appropriées.

### 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;

État : Pleinement mise en oeuvre.

### Détails

Lors de notre audit de 2019, nous avons constaté que le gouvernement voulait créer un organisme de réglementation distinct pour la réglementation et l'octroi de permis aux constructeurs. En février 2019, le gouvernement a indiqué qu'il allait de l'avant avec ce changement. Le plan prévoyait qu'un nouvel organisme de réglementation assumerait le rôle actuel de Tarion au chapitre de la réglementation des constructeurs d'ici l'automne 2020.

Lors de notre suivi, nous avons constaté que le gouvernement avait commencé à établir un organisme de réglementation distinct pour réglementer et délivrer des permis aux constructeurs et aux vendeurs d'habitations neuves. Le 6 novembre 2020, le gouvernement a déposé un règlement pour désigner l'Organisme de réglementation de la construction des logements à titre d'organisme de réglementation en vertu de la *Loi de 2017 sur l'agrément en matière de construction de logements neufs*. La désignation est entrée en vigueur lorsque la loi a été proclamée le 1<sup>er</sup> février 2021.

- *maintenir Tarion à titre d'administrateur de la garantie ou passer à un modèle d'assurance à fournisseurs multiples.*

État : Pleinement mise en oeuvre.

### Détails

Lors de notre audit de 2019, nous avons constaté que le gouvernement évaluait différentes approches pour offrir des garanties de logements neufs. Le gouvernement envisageait la possibilité d'offrir des garanties pour logements neufs au moyen d'un modèle d'assurance concurrentiel à fournisseurs multiples selon lequel les constructeurs obtiennent une assurance garantie auprès d'assureurs du secteur privé.

Lors de notre suivi, nous avons constaté que le gouvernement avait pris la décision de maintenir Tarion à titre d'administrateur de la garantie, en décembre 2019.

## Activités de Tarion

### 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.*

État : Pleinement mise en oeuvre.

### Détails

Lors de notre audit de 2019, 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. Au moment de notre audit, nous avons constaté que seulement 16 des 51 employés d'inspection de Tarion avaient la certification du Code et que Tarion n'avait pas de processus pour s'assurer que le personnel qualifié effectuait toujours les inspections plus complexes, qui sont plus susceptibles d'être liées à la non-conformité au Code.

Lors de notre suivi, nous avons constaté que Tarion avait mis en oeuvre une politique et une formation pour s'assurer que tous les problèmes potentiels liés au Code du bâtiment de l'Ontario sont examinés par des personnes qualifiées avant qu'une évaluation finale ne soit effectuée. De plus, Tarion a embauché deux administrateurs possédant une connaissance approfondie du Code du bâtiment de l'Ontario pour superviser le programme d'inspection.

### 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;*

État : Pleinement mise en oeuvre.

### Détails

Lors de notre audit de 2019, nous avons constaté qu'au cours de chacune des cinq années comprises entre 2014 et 2018, seulement 40 % des appels en moyenne avaient été traités dans le délai de 2 minutes, même si l'objectif de Tarion était de répondre à 70 % des appels en 2 minutes.

Lors de notre suivi, nous avons constaté que Tarion avait embauché du personnel supplémentaire pour soutenir les objectifs internes de réponse aux appels.

- *examine périodiquement les appels enregistrés pour s'assurer que les appelants reçoivent des renseignements exacts et utiles;*

État : Pleinement mise en oeuvre.

### Détails

Lors de notre audit de 2019, nous avons écouté un échantillon de 50 appels enregistrés entre le 1<sup>er</sup> 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.

Lors de notre suivi, nous avons constaté que Tarion avait mis en oeuvre un processus d'audit d'assurance de la qualité en mars 2020 pour examiner les appels enregistrés afin de s'assurer que les représentants du centre d'appels fournissent aux appelants des renseignements exacts et utiles. Selon le nouveau processus, le superviseur du centre d'appels doit examiner entre 2 et 4 appels choisis au hasard par jour.

- *établit 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.*

État : Pleinement mise en oeuvre.

### Détails

Lors de notre audit de 2019, nous avons constaté que les appelants recevaient parfois des renseignements inexacts. 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.

Lors de notre suivi, nous avons constaté que Tarion avait créé une nouvelle norme de service à la clientèle pour les centres d'appels et révisé ses politiques existantes afin de mieux former son personnel pour s'assurer que les appelants reçoivent des renseignements exacts. De plus, Tarion effectue des audits quotidiens d'assurance de la qualité.

### 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;*

État : Pleinement mise en oeuvre.

### Détails

Lors de notre audit de 2019, nous avons constaté que le PDG avait examiné le budget de fonctionnement du Bureau de l'ombudsman, ce qui pourrait réduire son indépendance par rapport à la haute direction. Nous avons également constaté que le PDG participait directement à la décision concernant les augmentations de salaire de l'ombudsman.

Lors de notre suivi, nous avons constaté que le ministère des Services gouvernementaux et des Services aux consommateurs avait signé une nouvelle entente administrative avec Tarion en février 2020. La nouvelle entente administrative précise les rôles et responsabilités du Bureau de l'ombudsman et exige que ce dernier relève directement du conseil d'administration de Tarion pour toutes les questions opérationnelles, y compris l'approbation du budget et des salaires. Nous avons également examiné la lettre d'emploi révisée de l'ombudsman, qui indique clairement que la fonction d'ombudsman relève maintenant directement du conseil d'administration de Tarion.

- *le conseil examine le rendement du Bureau de l'ombudsman;*

État : Pleinement mise en oeuvre.

### Détails

Lors de notre suivi, nous avons constaté que le ministère des Services gouvernementaux et des Services aux consommateurs avait signé une nouvelle entente administrative en février 2020. La nouvelle entente administrative oblige le conseil à examiner 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;*

État : Pleinement mise en oeuvre.

### Détails

Lors de notre audit de 2019, nous avons constaté que 12 mois après avoir accepté le poste, l'ombudsman 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 ce type d'évaluation de vive voix.

Lors de notre suivi, nous avons constaté que le ministère des Services gouvernementaux et des Services aux consommateurs avait signé une nouvelle entente administrative avec Tarion en février 2020. La nouvelle entente administrative exige que le conseil examine le rendement de l'ombudsman et que la direction s'abstienne de tout rôle ou de toute participation à l'évaluation ou à l'examen du rendement de l'ombudsman ou de tout 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.*

État : Pleinement mise en oeuvre.

### Détails

Lors de notre audit de 2019, nous avons constaté que Tarion avait demandé à l'ombudsman 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.

Lors de notre suivi, nous avons constaté que le ministère des Services gouvernementaux et des Services aux consommateurs avait signé une nouvelle entente administrative en février 2020. La nouvelle entente administrative stipule expressément que Tarion ne peut accéder aux dossiers et aux documents de l'ombudsman et de son bureau.

### 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 révisé 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;*

État : Pleinement mise en oeuvre.

### Détails

Lors de notre audit de 2019, 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. 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.

Lors de notre suivi, nous avons constaté que Tarion avait retiré de son programme incitatif tous les indicateurs de rendement clés liés aux mesures financières. De plus, Tarion a ajouté davantage d'indicateurs de rendement pour mesurer ses services aux consommateurs, comme le temps de réponse aux appels au centre d'appels, la rapidité des inspections et la publication des rapports d'évaluation de garantie dans les délais établis.

- *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.*

État : Pleinement mise en oeuvre.

### Détails

Lors de notre audit de 2019, nous avons 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 les membres de la haute direction touchaient le tiers des deux millions de dollars versés en primes en 2018.

Lors de notre suivi, nous avons constaté que Tarion avait rajusté la rémunération des membres de son équipe de direction à la suite d'une étude sur la rémunération effectuée par un expert-conseil dont elle avait retenu les services en janvier 2020. Selon la nouvelle structure de rémunération, le montant maximal de la prime qu'un membre de l'équipe de la haute direction peut gagner équivaut à 30 % de son salaire annuel. Les changements apportés récemment à la rémunération devraient permettre des économies d'environ 700 000 \$ par année.

### 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.*

État : Pleinement mise en oeuvre.

### Détails

Lors de notre audit de 2019, nous avons constaté que la valeur du fonds de garantie représentait plus du double du montant requis pour compenser les passifs futurs estimés. Tarion maintient un fonds de garantie pour indemniser les propriétaires dont le constructeur n'honore pas les réclamations de garantie. Le fonds de garantie offre une réserve financière pour aider à protéger les propriétaires de logements de l'Ontario contre d'éventuels défauts de construction catastrophiques. Il est donc essentiel d'examiner périodiquement la valeur du fonds de garantie pour s'assurer qu'il dispose d'actifs suffisants.

Au cours de notre suivi, nous avons constaté que Tarion continue d'examiner annuellement le fonds de garantie afin de confirmer la suffisance des actifs du fonds pour couvrir tout défaut de construction catastrophique futur.

### 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.*

État : Pleinement mise en oeuvre

### Détails

Lors de notre audit de 2019, nous avons constaté que Tarion avait tenu sa dernière réunion en personne en 2015, à laquelle de nombreux propriétaires en colère étaient présents et avaient exprimé des préoccupations au sujet du « mauvais service à la clientèle » et de difficiles processus d'administration des garanties. 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 triées et traitées de manière sélective. L'obligation de tenir une réunion publique était incluse dans l'entente de responsabilisation conclue en 2010 entre le Ministère et Tarion afin que les gens puissent y assister pour obtenir des mises à jour organisationnelles et poser des questions en personne à la direction et aux employés de Tarion.

Au cours de notre suivi, nous avons constaté que l'entente administrative signée en février 2021 exigeait que Tarion tienne des assemblées publiques annuelles ouvertes au grand public dans les deux semaines suivant la publication du rapport annuel. Tarion nous a dit qu'en raison de la COVID-19, elle n'avait pas commencé à tenir des réunions publiques en personne. Tarion nous a informés qu'elle prévoit tenir son assemblée publique annuelle en personne en 2022.