

Chapitre 3

Section 3.06

Tarion Warranty Corporation

Suivi du rapport spécial d'octobre 2019 par le Comité permanent des comptes publics

Le 27 novembre 2019, le Comité permanent des comptes publics (le Comité) a tenu une audience publique sur notre audit de 2019 de Tarion Warranty Corporation. En février 2021, le Comité a déposé à l'Assemblée législative un rapport découlant de cette audience. La version intégrale du rapport est consultable à l'adresse <http://www.auditor.on.ca/fr/content-fr/standingcommittee/standingcommittee-fr.html>.

Le Comité a formulé 18 recommandations et a demandé au ministère des Services gouvernementaux et des Services aux consommateurs (le Ministère) de lui faire rapport en juin 2021. Le Ministère a répondu officiellement au Comité le 22 juin 2021. Certains points soulevés par le Comité étaient semblables aux observations de l'audit que nous avons mené en 2019 et dont nous avons effectué un suivi en 2021. L'état de chacune des mesures recommandées par le Comité est indiqué à la **figure 1**.

Nous avons effectué des travaux d'assurance entre mars et septembre 2021, et nous avons obtenu une déclaration écrite du ministère des Services gouvernementaux et des Services aux consommateurs et de Tarion selon laquelle le 16 novembre 2021, ils nous avaient fourni une mise à jour complète sur l'état des mesures recommandées par le Comité.

Conclusion globale

Au 30 septembre 2021, 67 % des mesures recommandées par le Comité avaient été pleinement mises en œuvre, et 18 % étaient en voie de l'être. Pour 11 % des mesures recommandées, peu ou pas de progrès ont été enregistrés. De plus, 4 % des mesures recommandées ne s'appliquent plus.

État détaillé des mesures recommandées

La **figure 2** présente les recommandations et l'état détaillé des mesures prises, qui sont fondées sur les réponses du ministère des Services gouvernementaux et des Services aux consommateurs et Tarion, et sur notre examen des renseignements fournis.

Figure 1 : Résumé de l'état des mesures recommandées dans le rapport de février 2021 du Comité

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

APERÇU DE L'ÉTAT DES MESURES RECOMMANDÉES						
	Nombre de mesures recommandées	État des mesures recommandées				
		Pleinement mise en œuvre	En voie de mise en œuvre	Peu ou pas de progrès	Ne sera pas mise en œuvre	Ne s'applique plus
Recommandation 1	1	1				
Recommandation 2	4	1	2	1		
Recommandation 3	1	1				
Recommandation 4	3		1			2
Recommandation 5	1		1			
Recommandation 6	4	4				
Recommandation 7	1	1				
Recommandation 8	3	3				
Recommandation 9	4	4				
Recommandation 10	2	2				
Recommandation 11	7	6		1		
Recommandation 12	3		2	1		
Recommandation 13	2	2				
Recommandation 14	4	1	1	2		
Recommandation 15	1	1				
Recommandation 16	2	2				
Recommandation 17	1		1			
Recommandation 18	1	1				
Total	45	30	8	5	0	2
%	100	67	18	11	0	4

Figure 2 : Recommandations du Comité et état détaillé des mesures prises

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

Recommandation du Comité	État détaillé
<p>Recommandation 1</p> <p>Le Comité permanent des comptes publics recommande que le ministère des Services gouvernementaux et des Services aux consommateurs protège les intérêts des acheteurs de maisons et s'assure que les constructeurs d'habitations remplissent leur garantie en exigeant officiellement que le conseil d'administration de Tarion maintienne un équilibre entre la représentation des intérêts des acheteurs de maisons et des constructeurs d'habitations tout en maintenant la protection des consommateurs dans son processus décisionnel.</p> <p>État : Pleinement mise en œuvre.</p>	<p>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, en vertu desquelles la politique de Tarion exigeait que 8 des 16 administrateurs de son conseil d'administration soient membres de l'OHBA et nommés par celle-ci. Cette relation entre le conseil d'administration de Tarion et l'OHBA avait, au fil des ans, créé un déséquilibre qui favorisait les intérêts des constructeurs au détriment de ceux des acheteurs.</p> <p>Lors de notre suivi, nous avons constaté que le ministère des Services gouvernementaux et des Services aux consommateurs a émis une ordonnance le 27 novembre 2019 pour apporter des changements à la structure du conseil d'administration de Tarion, dans laquelle au plus 34 % des administrateurs, ou 4 des 12, sont des constructeurs ou des personnes représentant des constructeurs. Le Ministre a également réduit la taille du conseil d'administration de Tarion, la faisant passer 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 les intérêts des intervenants ne soient pas favorisés par rapport à ceux des autres.</p>
<p>Recommandation 2</p> <p>Le Comité permanent des comptes publics recommande que Tarion Warranty Corporation :</p> <ul style="list-style-type: none"> 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; <p>État : En voie de mise en œuvre d'ici décembre 2022.</p> <ul style="list-style-type: none"> élimine le délai de 30 jours pour demander une inspection résidentielle; <p>État : En voie de mise en œuvre des changements d'ici décembre 2022.</p>	<p>Lors de notre audit de 2019, nous avons constaté que Tarion avait limité 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 disposaient d'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.</p> <p>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 résidentielle afin d'augmenter le temps dont disposent les propriétaires pour obtenir l'aide de Tarion. Tarion nous a dit qu'elle était en voie d'évaluer les options pour modifier officiellement les délais dont disposent les propriétaires pour présenter des demandes d'aide au moyen d'une modification de la réglementation. Lors de notre suivi, Tarion était en voie d'obtenir l'approbation du ministère des Services gouvernementaux et des Services aux consommateurs pour tenir des consultations auprès des intervenants afin de recueillir leurs commentaires sur les changements apportés à ses délais de 30 jours. Tarion prévoit achever l'examen des commentaires du public sur une proposition finale et annoncer les changements à l'automne 2021. Les changements seront mis en place en 2022.</p>

Recommandation du Comité	État détaillé
<ul style="list-style-type: none"> • permette aux propriétaires de mettre à jour leur liste de défauts non résolus après la présentation de la liste initiale; État : Pleinement mise en œuvre. • réduise sensiblement le temps accordé aux constructeurs pour corriger les défauts avant de venir en aide aux propriétaires, et établisse un échéancier prévu, transparent et approprié pour corriger les défauts. État : Peu ou pas de progrès. 	<p>Lors de notre audit de 2019, nous avons constaté que les propriétaires sont autorisés à fournir une seule liste de défauts non résolus à Tarion au cours de chaque période de 30 jours de la garantie de la première année et qu'ils 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 listes.</p> <p>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 qu'ils lui soumettent. Les propriétaires peuvent maintenant apporter des modifications pour ajouter d'autres éléments 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 en œuvre temporairement un délai de grâce de 10 jours pour ses 2 échéances de 30 jours, ce qui donne plus de temps aux propriétaires pour demander de l'aide à Tarion.</p> <p>Lors de notre audit de 2019, nous avons constaté que lorsque Tarion avait reçu une demande d'aide d'un propriétaire, elle avait accordé 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 a accepté la deuxième demande d'aide d'un propriétaire, elle a envoyé un autre courriel au constructeur lui demandant de régler le différend dans les 30 jours. Si le problème n'est pas résolu après 30 jours, Tarion peut inspecter les défauts contestés. Elle dispose alors d'un autre délai de 30 jours supplémentaires pour déterminer si le constructeur aurait dû les corriger en vertu de la garantie.</p> <p>Lors de notre suivi, nous avons constaté que Tarion évalue sa politique visant à réduire la période de correction de 120 jours. À ce moment, Tarion consultait les intervenants pour obtenir des commentaires sur les changements à apporter à sa période de correction. Tarion prévoit apporter des modifications réglementaires afin de réduire la période de correction de 120 jours en décembre 2022, et la mise en œuvre aura lieu au plus tard en décembre 2023.</p>
<p>Recommandation 3</p> <p>Le Comité permanent des comptes publics recommande à Tarion Warranty Corporation d'éliminer le mot « Warranty » de son nom ou de choisir un nouveau nom qui reflète mieux son mandat.</p> <p>État : Pleinement mise en œuvre</p>	<p>Lors de notre audit de 2019, nous avons constaté que l'appellation de l'organisme – Tarion Warranty Corporation – pourrait semer la confusion et porter certains consommateurs à croire que la garantie sur leur habitation est fournie par Tarion plutôt que par le constructeur.</p> <p>Lors de notre suivi, nous avons constaté que Tarion avait retiré le mot « Warranty » de son appellation sur tous les documents destinés au public, y compris son site Web, les plateformes de médias sociaux, les signatures électroniques de son personnel et tous les documents fournis aux propriétaires, dont 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 retirer le mot « Warranty ». Tarion nous a dit que d'ici février 2022, son conseil évaluera les prochaines étapes de ce processus, entre autres si sa dénomination sociale sera modifiée.</p>

Recommandation du Comité	État détaillé
<p>Recommandation 4</p> <p>Le Comité permanent des comptes publics recommande que Tarion Warranty Corporation se penche sur la question de la couverture de la garantie qui est appliquée avant que la maison soit vraiment finie :</p> <ul style="list-style-type: none"> en redéfinissant l'expression « maison finie » aux fins des droits de garantie et de la période de couverture des propriétaires de manière à ce 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 œuvre d'ici décembre 2022. en collaboration avec les ministères concernés, ajouter 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 	<p>Lors de notre audit de 2019, nous avons constaté que l'utilisation par Tarion de la définition d'une habitation ou d'un condominium fini en vertu du Code du bâtiment de l'Ontario réduisait effectivement les droits de garantie des propriétaires en raccourcissant probablement la période de la garantie. Les constructeurs ont le droit d'appliquer leur garantie dès qu'une maison satisfait aux exigences minimales d'occupation du Code du bâtiment de l'Ontario, qui exige seulement que les appareils de plomberie limités soient complets et fonctionnels. Lorsque les exigences minimales d'occupation sont respectées, un constructeur peut exiger que l'acheteur prenne possession de l'habitation; ainsi, certains constructeurs pourraient raccourcir la couverture de la garantie de la période qu'il leur faut pour achever les travaux en cours après la date à laquelle 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 de prolonger la garantie pour les composants non installés.</p> <p>Lors de notre suivi, nous avons constaté que le ministère des Services gouvernementaux et des Services aux consommateurs avait entamé des discussions avec le ministère des Affaires municipales et du Logement (MAML) et déterminé que les exigences relatives à ce qui doit être rempli pour respecter l'exigence d'occupation minimale énoncée dans le Code du bâtiment de l'Ontario ne pouvaient pratiquement pas être élargies. Par ailleurs, Tarion a également mis sur pied un groupe de travail interne chargé d'élaborer une garantie prolongée pour protéger les acheteurs dans le cas de composants inachevés dans leur maison. Le groupe de travail a recommandé ce qui suit :</p> <ul style="list-style-type: none"> prolonger les garanties d'un an, 2 ans et 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 correction. <p>Une consultation a été menée afin de recueillir les commentaires du public auprès des groupes d'intervenants sur la nouvelle garantie prolongée pour les composants inachevés à la 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 œuvre la garantie prolongée pour les composants inachevés en décembre 2022.</p>

Recommandation du Comité	État détaillé
<p>Recommandation 5</p> <p>Le Comité permanent des comptes publics recommande que Tarion Warranty Corporation hausse la limite maximale de 300 000 \$ versée aux propriétaires lorsque les constructeurs n'honorent pas leur garantie, afin de mieux refléter les coûts de construction domiciliaire en Ontario.</p> <p>État : En voie de mise en œuvre d'ici décembre 2022.</p>	<p>En 2021, Tarion a effectué un examen de tous les programmes de garantie au Canada afin de comparer le maximum de 300 000 \$ et ce qui est offert dans d'autres pays. Tarion a également retenu les services d'un tiers pour fournir les coûts de construction moyens des maisons en Ontario afin de comparer les coûts de reconstruction au maximum de la garantie. Tarion a préparé des recommandations visant à apporter des modifications potentielles au maximum et prévoit mener des consultations publiques d'ici la fin de 2021; les changements seront mis en œuvre d'ici décembre 2022.</p>
<p>Recommandation 6</p> <p>Le Comité permanent des comptes publics recommande que Tarion Warranty Corporation :</p> <ul style="list-style-type: none"> • précise les éléments de preuve qui doivent être soumis par les constructeurs pour justifier l'exemption des résultats d'inspection des décisions de Tarion en matière de permis; État : Pleinement mise en œuvre. • vérifie 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 œuvre. • 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 œuvre. • 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 œuvre. 	<p>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 a constaté que les constructeurs n'avaient pas honoré leur garantie envers le propriétaire dans environ les deux tiers (ou 4 133) des 6 485 décisions prises entre 2014 et 2018 au sujet des différends portant sur l'octroi de permis, mais elle a pris en compte seulement la moitié de ces 4 133 cas dans ses décisions. Tarion a exclu les 2 033 autres cas parce que les constructeurs alléguaient que les propriétaires les empêchaient d'honorer leur garantie. Nous avons toutefois constaté que 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.</p> <p>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 à l'octroi des 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 corriger un défaut, il doit échanger par correspondance avec le propriétaire pour prouver que l'accès lui a été refusé. Tarion nous a dit qu'elle vérifiera ensuite avec le propriétaire toute preuve obtenue du constructeur.</p> <p>En outre, 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 par rapport à la politique est présentée à la haute direction de Tarion tous les mois pour qu'elle prenne d'autres mesures.</p> <p>Nous avons également constaté qu'à compter du 1^{er} avril 2020, Tarion a mis à jour son site Web pour rendre compte publiquement du nombre de fois où, chaque année, elle a autorisé le retrait des résultats d'inspection du dossier de chaque constructeur. Jusqu'au 1^{er} février 2021, Tarion était chargé de délivrer les permis aux constructeurs. Le gouvernement a désigné l'Office de réglementation de la construction des logements (ORCL) pour réglementer les constructeurs d'habitations. Lorsqu'il a été désigné, le 1^{er} février 2021, l'Office est devenu responsable de délivrer les permis aux constructeurs.</p>

Recommandation du Comité	État détaillé
<p>Recommandation 7</p> <p>Le Comité permanent des comptes publics recommande 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.</p> <p>État : Pleinement mise en œuvre.</p>	<p>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 vices de construction majeurs causés par les constructeurs et de ne pas recouvrer auprès d'eux le montant des indemnités versées pour compenser ces vices. Lorsque Tarion accordait un permis à un constructeur, elle ne tenait pas compte des logements construits et vendus par le constructeur qui présentaient des vices de construction majeurs, ni du total des coûts qu'elle avait assumés pour régler ces problèmes. En juillet 2012, Tarion a modifié sa politique et a commencé à inclure ces logements dans ses décisions relatives à l'octroi de permis, mais seulement pour les logements vendus après juillet 2012. Malgré ce changement de politique, Tarion ne tient toujours pas compte dans ses décisions d'octroi de permis des vices de construction majeurs d'un logement vendu si le constructeur les corrige.</p> <p>Lors de notre suivi, nous avons constaté qu'en avril 2020, Tarion a mis en œuvre une nouvelle politique pour élargir son examen du rendement antérieur d'un constructeur pour ses décisions d'octroi de permis. La nouvelle politique exige que Tarion tienne compte dans son examen du nombre total de défauts causés par les constructeurs et de leur gravité, et du type de défauts garantis.</p>
<p>Recommandation 8</p> <p>Le Comité permanent des comptes publics recommande que Tarion Warranty Corporation :</p> <ul style="list-style-type: none"> détermine les meilleures preuves externes disponibles (p. ex., les états financiers, les billets à ordre) 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; <p>État : Pleinement mise en œuvre.</p>	<p>Lors de notre audit de 2019, nous avons constaté que Tarion octroyait des permis aux constructeurs sans obtenir de preuves confirmant que ceux-ci avaient accès aux ressources financières nécessaires pour mener à bien les projets proposés et couvrir les coûts potentiels de leurs obligations au titre des garanties. Plus précisément, les demandeurs de permis n'étaient pas tenus de soumettre de documents particuliers à Tarion, par exemple une lettre d'une institution financière confirmant qu'ils ont accès à des ressources financières.</p> <p>Lors de notre suivi, nous avons constaté qu'en février 2020, Tarion avait effectué une analyse interne pour déterminer les preuves qui pouvaient être utilisées pour évaluer les moyens financiers d'un constructeur. À la suite de cet examen, Tarion a revu 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 concernant la prise d'un engagement préliminaire à fournir du financement pour le projet de construction proposé. La politique révisée de Tarion stipule que si elle relève des risques associés au constructeur, comme une expansion rapide de la portée par rapport au projet initial proposé, elle peut demander une lettre d'intention aux constructeurs de condominiums expérimentés. Nous avons remarqué qu'une lettre d'intention n'est pas requise pour les constructeurs nouveaux ou expérimentés d'habitations en propriété franche; toutefois, la politique révisée de Tarion stipule que si le projet de construction est de plus grande portée que ce qui avait été proposé initialement, une lettre d'intention serait requise.</p>

Recommandation du Comité	État détaillé
<ul style="list-style-type: none"> examine tous les motifs ayant mené à l'annulation des projets de construction et en tient compte dans ses décisions futures d'octroi de permis; <p>État : Pleinement mise en œuvre.</p> <ul style="list-style-type: none"> recueille et examine toujours les preuves externes requises des constructeurs avant de décider de délivrer un permis. <p>État : Pleinement mise en œuvre.</p>	<p>Lors de 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 les raisons et les documents à l'appui pour l'annulation de projets de condominiums. Par conséquent, elle n'a pas pu tenir compte de ces renseignements dans les décisions d'octroi de permis lorsqu'elle approuvait un constructeur pour de nouveaux projets de construction.</p> <p>Lors de notre suivi, nous avons constaté que Tarion continuait de recueillir des renseignements auprès des constructeurs sur les raisons de 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 en raison de l'incapacité d'obtenir un financement satisfaisant, 21 % en raison de l'incapacité d'atteindre le seuil de vente requis et 18 % en raison de retards dans l'approbation du zonage ou de l'autorisation municipale. Grâce au suivi de ces renseignements dans son système d'information, Tarion prévoit maintenant les utiliser 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.</p>
<p>Recommandation 9</p> <p>Le Comité permanent des comptes publics recommande que Tarion Warranty Corporation :</p> <ul style="list-style-type: none"> 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; <p>État : Pleinement mise en œuvre.</p> <ul style="list-style-type: none"> établit clairement les conséquences pour les constructeurs qui enfreignent le code de conduite; <p>État : Pleinement mise en œuvre.</p>	<p>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 contre eux. 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 un code de conduite des constructeurs 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 n'avaient pas agi avec honnêteté et intégrité, car Tarion n'avait pas de code de conduite définissant ces termes.</p> <p>Lors de notre suivi, nous avons constaté que cette mesure de suivi avait été confiée à l'Office de réglementation de la construction des logements (ORCL) aux fins de mise en œuvre. L'ORCL a publié un guide intitulé « Guide de bonne conduite pour les constructeurs et les vendeurs de logements » (en anglais) et l'a publié sur son site Web. Le guide a été mis à jour en juillet 2021 pour tenir compte de l'introduction d'un Code de déontologie applicable et des attentes en matière de bonne conduite ainsi que des mesures pouvant être prises pour tout constructeur qui ne respecte pas le code de conduite. Par exemple, le guide explique que si un constructeur n'a pas raisonnablement répondu aux attentes de bonne conduite, l'ORCL peut émettre un avis de refus, de suspension ou de révocation d'un permis ou imposer des conditions à un détenteur de permis.</p>

Recommandation du Comité	État détaillé
<ul style="list-style-type: none"> 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 œuvre. tienne compte des renseignements importants et pertinents confirmés dans le cadre d'enquêtes (p. ex. casier judiciaire, condamnations, faillite, antécédents de construction illégale, renseignements provenant d'autres administrations) dans les décisions de renouvellement de permis pour les infractions au code de conduite du constructeur. État : Pleinement mise en œuvre. 	<p>Lors de notre audit de 2019, nous avons constaté qu'au 30 juin 2019, un arriéré de 41 plaintes reçues au cours de la période de 5 ans comprise entre 2014 et 2018 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.</p> <p>Lors de notre suivi, nous avons constaté que l'arriéré de 41 plaintes avait été éliminé.</p> <p>Lors de notre audit de 2019, nous avons constaté que si des allégations de comportement inapproprié n'avaient pas fait 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.</p> <p>Lors de notre suivi, nous avons constaté que la responsabilité d'enquêter sur les plaintes à l'endroit de 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 à l'endroit des constructeurs soient menées en temps opportun afin que ces renseignements puissent être pris en compte dans le renouvellement du permis de construction.</p>
<p>Recommandation 10</p> <p>Le Comité permanent des comptes publics recommande que Tarion Warranty Corporation :</p> <ul style="list-style-type: none"> 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 œuvre. 	<p>Lors de notre audit de 2019, nous avons constaté que Tarion n'avait pas établi de critères clairs et précis pour déterminer le nombre d'infractions commises en vertu du Code du bâtiment avant que le permis du constructeur soit révoqué ou restreint.</p> <p>Lors de notre suivi, nous avons constaté qu'en avril 2020, Tarion a révisé sa politique pour y inclure des critères clairs qui peuvent servir à déterminer si le permis d'un 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 d'appliquer cette politique a été transférée à l'Office de réglementation de la construction des logements en février 2021.</p>

Recommandation du Comité	État détaillé
<ul style="list-style-type: none"> mette en œuvre un processus d'inspection des logements axé sur le risque afin d'assurer la conformité au Code pendant les travaux de construction. <p>État : Pleinement mise en œuvre.</p>	<p>Lors de notre audit de 2019, nous avons constaté qu'en vertu de la <i>Loi sur le Régime de garanties des logements neufs de l'Ontario</i>, Tarion pouvait inspecter les maisons et les maisons en rangée au moment de la construction pour déterminer si les constructeurs respectent le Code. Tarion pouvait donc rendre obligatoire la conformité au Code pour le renouvellement du permis et effectuer des inspections fondées sur le risque dans des logements bâtis par des constructeurs qui ont enfreint le Code par le passé. Toutefois, historiquement, Tarion n'effectuait pas ces types d'inspections fondées sur le risque.</p> <p>Lors de notre suivi, nous avons constaté que Tarion avait pris des mesures pour mettre en œuvre 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 appliquant une approche fondée sur le risque. En 2020, Tarion a recensé 30 constructeurs ayant récemment enfreint le Code. Elle a constaté que 13 des 30 constructeurs n'avaient aucun nouveau projet de construction à inspecter. Le personnel de Tarion a inspecté six constructeurs et n'a relevé aucun risque important pendant l'inspection. En raison des restrictions liées à la COVID en 2020, les 11 autres constructeurs ont été inspectés en 2021.</p>
<p>Recommandation 11</p> <p>Le Comité permanent des comptes publics recommande que Tarion Warranty Corporation ajoute au Répertoire des constructeurs de l'Ontario les renseignements suivants au sujet de chaque constructeur titulaire d'un permis dans un langage clair et facile à comprendre :</p> <ul style="list-style-type: none"> les résultats des enquêtes de Tarion selon lesquels le constructeur n'avait pas agi avec honnêteté et intégrité; les condamnations antérieures pour activités illégales de construction; le nombre et le pourcentage de logements présentant des vices de construction majeurs qu'un constructeur bâtit chaque année; <p>État : Pleinement mise en œuvre.</p>	<p>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 ajouté au répertoire les résultats de ses enquêtes selon lesquels le constructeur n'avait pas agi avec honnêteté et intégrité;</p> <p>Lors de notre suivi, nous avons constaté que l'Office de réglementation de la construction des logements était en voie de mettre à jour le répertoire pour y inclure les résultats d'enquête liés au manque d'honnêteté et d'intégrité.</p> <p>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.</p> <p>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.</p> <p>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.</p> <p>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.</p>

Recommandation du Comité	État détaillé
<ul style="list-style-type: none"> le montant qu'un constructeur a payé ou dû à Tarion Warranty Corporation; État : Pleinement mise en œuvre. 	<p>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 celle-ci a payés aux propriétaires pour les constructeurs qui n'ont pas honoré leurs responsabilités en matière de garantie.</p> <p>Lors de notre suivi, nous avons constaté que le répertoire avait été mis à jour pour inclure les montants non payés à Tarion par les constructeurs.</p>
<ul style="list-style-type: none"> le nombre de défauts sous garantie qu'un constructeur a refusé de corriger; État : Pleinement mise en œuvre. 	<p>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 nombre de défauts sous garantie qu'un constructeur a refusé de corriger.</p> <p>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.</p>
<ul style="list-style-type: none"> 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 œuvre. 	<p>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 nombre de défauts que le constructeur a refusé de corriger en raison de sa non-conformité au Code du bâtiment de l'Ontario.</p> <p>Lors de notre suivi, nous avons constaté que le répertoire avait été mis à jour pour inclure des renseignements sur les défauts en vertu du Code du bâtiment de l'Ontario que le constructeur avait refusé de corriger.</p>
<ul style="list-style-type: none"> annulation de projets et motifs de cette annulation. État : Peu ou pas de progrès. 	<p>Lors de notre suivi, le Ministère nous a informés qu'il collaborera avec l'Office de réglementation de la construction des logements pour évaluer cette recommandation et faire le point en 2022.</p>
<p>Recommandation 12</p> <p>Le Comité permanent des comptes publics recommande que le ministère des Services gouvernementaux et des Services aux consommateurs :</p> <ul style="list-style-type: none"> 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 de logements; État : En voie de mise en œuvre d'ici janvier 2023. 	<p>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 et que les constructeurs ont refusé de couvrir. Nous avons également constaté qu'il est très difficile et chronophage pour Tarion de poursuivre un constructeur illégal devant les tribunaux en raison du défi que pose la collecte de preuves suffisantes pour obtenir une condamnation. Même lorsque Tarion réussit à faire reconnaître la culpabilité d'un constructeur illégal, ce dernier paie généralement de faibles amendes qui ne sont pas très dissuasives.</p> <p>Lors de notre suivi, nous avons constaté que les articles 75 à 79 de la <i>Loi de 2017 sur l'agrément en matière de construction de logements neufs</i> 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 œuvre des sanctions administratives. Une fois le règlement rédigé, le Ministère mènera des consultations publiques sur la proposition d'obtenir l'autorisation du gouvernement de proclamer les articles 75 à 79 de la <i>Loi sur l'agrément en matière de construction de logements neufs</i>.</p>

Recommandation du Comité	État détaillé
<ul style="list-style-type: none"> établit un processus d'appel pour les particuliers ou les sociétés qui souhaitent contester les amendes imposées par Tarion Warranty Corporation; État : En voie de mise en œuvre d'ici janvier 2023. 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. 	<p>La mise en œuvre de cette mesure dépend de l'application de sanctions administratives. L'Office de réglementation de la construction des logements n'est pas encore en voie d'élaborer un mécanisme d'imposition d'amendes aux particuliers et aux sociétés qui se sont livrés à des travaux de construction illégaux, ainsi qu'un processus d'appel.</p> <p>Lors de notre audit de 2019, nous avons constaté qu'il existe d'importants incitatifs financiers pour construire illégalement des maisons. Les constructeurs évitent de payer les frais de Tarion et, parfois, un montant important de taxes incluant la TVH et d'impôt sur le revenu grâce à l'exemption d'impôt sur les gains en capital pour la résidence principale. Tous ces coûts s'appliquent à la vente de logements neufs construits et vendus par des constructeurs autorisés.</p> <p>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 des renseignements sur les bâtiments illégaux avec le ministère des Finances. Le ministère des Services gouvernementaux et des Services aux consommateurs examine actuellement les lois sur la protection des renseignements personnels pour s'assurer que l'échange de renseignements est conforme à la <i>Loi sur l'accès à l'information et la protection de la vie privée</i> et à d'autres lois sur la protection des renseignements personnels.</p>
<p>Recommandation 13</p> <p>Le Comité permanent des comptes publics recommande que Tarion Warranty Corporation :</p> <ul style="list-style-type: none"> se dote d'un système de gestion des cas pour accroître l'efficacité du personnel chargé des enquêtes; État : Pleinement mise en œuvre engage les ressources humaines nécessaires pour éliminer l'arriéré d'enquêtes d'ici la fin de l'exercice 2020-2021. État : Pleinement mise en œuvre. 	<p>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. Le personnel doit plutôt saisir des données dans quatre systèmes différents pour documenter son travail, ce qui est chronophage et inefficace.</p> <p>Lors de notre suivi, nous avons constaté que l'Office de réglementation de la construction des logements a mis en œuvre un nouveau système de gestion des relations avec la clientèle (GRC) pour faciliter les activités de conformité et d'enquête.</p> <p>Lors de notre audit de 2019, nous avons constaté qu'au 30 juin 2019, Tarion avait un arriéré de 139 dénonciations qu'il n'avait pas encore examinées, dont la majorité (107) ont été reçues entre 2018 et 2019. Parmi les autres dénonciations, 4 remontaient à 2016 et 28, à 2017. Tarion avait classé 24 d'entre elles comme prioritaires parce qu'elles se rapportaient à plus d'un logement construit illégalement. Quatre autres dénonciations concernaient des récidivistes.</p> <p>Lors de notre suivi, nous avons constaté que Tarion avait éliminé l'arriéré.</p>
<p>Recommandation 14</p> <p>Le Comité permanent des comptes publics recommande que le ministère des Services gouvernementaux et des Services aux consommateurs :</p>	

Recommandation du Comité	État détaillé
<ul style="list-style-type: none"> • envisage d'exiger, dans la loi, une entente exécutoire entre Tarion et le Ministère qui définit les responsabilités de Tarion; État : Pleinement mise en œuvre. • établit un processus de suivi et d'analyse de l'information fournie par Tarion; État : En voie de mise en œuvre d'ici décembre 2021. • établit des indicateurs et des cibles pour mesurer le rendement de Tarion Warranty Corporation; État : Peu ou pas de progrès. • évalue régulièrement le rendement de Tarion Warranty Corporation par rapport à ces objectifs et prend des mesures correctives nécessaires. État : Peu ou pas de progrès. 	<p>Lors de notre audit de 2019, nous avons constaté qu'aucune disposition de la loi n'obligeait le ministère Services gouvernementaux et des Services aux consommateurs et Tarion à conclure une entente définissant la relation de responsabilisation, ainsi que les responsabilités et pouvoirs respectifs des deux parties, comme c'était le cas pour la plupart des autres organismes administratifs et pour le Ministre.</p> <p>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.</p> <p>Lors de notre audit de 2019, nous avons constaté que le ministère 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.</p> <p>Lors de notre suivi, nous avons constaté que le ministère des Services gouvernementaux et des Services aux consommateurs avait formulé des recommandations préliminaires pour améliorer les principales statistiques d'exploitation que Tarion lui communique. Une fois les paramètres finalisés, un processus opérationnel et un protocole officiels seront élaborés pour permettre au Ministère de suivre et d'analyser les données fournies par Tarion.</p> <p>Tel que 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.</p> <p>Cette recommandation sera mise en œuvre 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.</p>
<p>Recommandation 15</p> <p>Le Comité permanent des comptes publics recommande que Tarion Warranty Corporation exige du personnel qui effectue des inspections à domicile qu'il obtienne la certification en vertu du Code du bâtiment de l'Ontario ou un équivalent professionnel, y compris la formation, les antécédents et la compréhension nécessaires pour s'assurer que les inspections comportant des infractions possibles au Code du bâtiment de l'Ontario sont effectuées de façon appropriée.</p> <p>État : Pleinement mise en œuvre.</p>	<p>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 membres du personnel d'inspection de Tarion avaient la certification du Code et que Tarion n'avait pas de processus pour s'assurer que le personnel qualifié effectue toujours les inspections plus complexes, qui sont plus susceptibles de porter sur la non-conformité au Code.</p> <p>Lors de notre suivi, nous avons constaté que Tarion avait mis en œuvre 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 compréhension approfondie du Code du bâtiment de l'Ontario pour superviser le programme d'inspection.</p>

Recommandation du Comité	État détaillé
<p>Recommandation 16</p> <p>Le Comité permanent des comptes publics recommande que Tarion Warranty Corporation :</p> <ul style="list-style-type: none"> examine et révise les principaux indicateurs de rendement qu'elle utilise dans la fiche de rendement de l'entreprise pour tenir compte de son mandat, qui est de régler les différends en matière de garantie; <p>État : Pleinement mise en œuvre.</p> <ul style="list-style-type: none"> 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. <p>État : Pleinement mise en œuvre.</p>	<p>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 son bénéfice et à minimiser ses 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 <i>Loi sur le Régime de garanties des logements neufs</i> de l'Ontario, qui vise à régler les différends en matière de garantie.</p> <p>Lors de notre suivi, nous avons constaté que Tarion avait retiré de son plan 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.</p> <p>Lors de notre audit de 2019, nous avons constaté que les vice-présidents et les titulaires de postes de niveau supérieur pourraient toucher des primes représentant entre 30 % et 60 % de leurs salaires annuels, et que la haute direction touchait le tiers des 2 millions de dollars versés en primes en 2018.</p> <p>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 représente 30 % de son salaire annuel. Les récents changements apportés à la rémunération devraient permettre des économies d'environ 700 000 \$ par année.</p>
<p>Recommandation 17</p> <p>Le Comité permanent des comptes publics recommande que Tarion intègre ses états financiers dans son rapport annuel public, y compris une analyse quantitative et qualitative exhaustive qui devrait inclure, sans s'y limiter, les activités, la rémunération, les frais juridiques, y compris ceux qui ont été engagés relativement aux appels des acheteurs, la discussion du fonds de réserve et des réclamations, et la justification et une analyse des tendances relatives à ces renseignements.</p> <p>État : En voie de mise en œuvre d'ici décembre 2022.</p>	<p>Tarion accepte cette recommandation et a pris des mesures pour ajouter des états financiers audités complets et une analyse plus qualitative de ses activités à son rapport annuel public de 2020. Dans son rapport annuel public de 2021, Tarion prévoit inclure plus de renseignements sur les frais juridiques. Tarion prendra des mesures pour veiller à ce que ces renseignements soient intégrés à tous les rapports annuels futurs.</p>
<p>Recommandation 18</p>	

Recommandation du Comité	État détaillé
<p>Le Comité permanent des comptes publics recommande que Tarion fonde sa rémunération des cadres supérieurs sur une norme de l'industrie raisonnable fondée sur la rémunération versée par des organisations comparables.</p> <p>État : Pleinement mise en œuvre.</p>	<p>Lors de notre suivi, nous avons constaté que Tarion avait évalué la structure de rémunération des cadres supérieurs et apporté des changements pour l'harmoniser avec celle d'organisations comparables, y compris des organisations du secteur public.</p> <p>Tarion a également réduit de trois le nombre de cadres, de même que la rémunération du chef de la direction et des autres cadres. La prime des cadres supérieurs a également été abaissée et elle est passée d'une fourchette de 30 % à 60 %, comme l'indique le rapport d'audit, à 15 % à 30 %.</p>