

## Chapitre 3

### Section 3.05

## 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 (Tarion). En février 2021, le Comité a déposé à l'Assemblée législative un rapport découlant de cette audience. La version intégrale du rapport peut être consultée à l'adresse suivante : <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 au public et aux entreprises (le Ministère) (anciennement le ministère des Services gouvernementaux et des Services aux consommateurs) de faire rapport

au plus tard en juin 2021. Le Ministère a répondu officiellement au Comité le 22 juin 2021. En 2021, nous avons effectué un suivi des recommandations du Comité. Le présent rapport de suivi se trouve à la **section 3.06** du chapitre 3 de notre Rapport annuel 2021. Le 16 novembre 2021, 67 % des mesures recommandées par le Comité avaient été pleinement mises en oeuvre et 18 % étaient en voie de l'être. Peu ou pas de progrès avaient été réalisés pour 11 % des mesures recommandées. En outre, 4 % des mesures recommandées ne s'appliquaient plus. En 2023, nous avons effectué un deuxième suivi des mesures recommandées par le Comité qui n'avaient pas été pleinement mises en oeuvre le 16 novembre 2021. La **figure 1** présente l'état de chacune des mesures

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

Préparée par le Bureau du vérificateur général de l'Ontario

APERÇU DE L'ÉTAT DES RECOMMANDATIONS						
	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 2	3		2	1		
Recommandation 4	1	1				
Recommandation 5	1	1				
Recommandation 11	1	1				
Recommandation 12	3	2	1			
Recommandation 14	3	3				
Recommandation 17	1	1				
<b>Total</b>	<b>13</b>	<b>9</b>	<b>3</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
<b>%</b>	<b>100</b>	<b>69</b>	<b>23</b>	<b>8</b>	<b>0</b>	<b>0</b>

Note : Le tableau ne comprend que les mesures recommandées qui n'avaient pas été pleinement mises en oeuvre selon notre rapport de suivi de 2021.

recommandées par le Comité qui étaient en suspens le 16 novembre 2021.

Nous avons obtenu de Tarion, de l'Office de réglementation de la construction des logements (ORCL) et du Ministère une déclaration écrite selon laquelle, au 20 novembre 2023, ils nous avaient fourni une mise à jour complète de l'état des mesures recommandées, qui n'avaient pas été pleinement mises en oeuvre selon notre rapport de suivi de 2021.

## Conclusion globale

Le 27 octobre 2023, 69 % des mesures recommandées par le Comité, qui étaient en suspens depuis notre

dernier suivi en 2021, étaient pleinement mises en oeuvre et 23 % étaient en voie de mise en oeuvre.

Peu ou pas de progrès ont été réalisés concernant une mesure recommandée.

## État détaillé des mesures recommandées

La **figure 2** fait état des recommandations ainsi que des détails de l'état d'avancement qui sont fondés sur les réponses de Tarion, de l'ORCL et du Ministère ainsi que sur notre examen de l'information présentée.

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

Préparée par le Bureau du vérificateur général de l'Ontario

Recommandation du Comité	État détaillé
<p><b>Recommandation 2</b></p> <p>Le Comité permanent des comptes publics recommande que Tarion Warranty Corporation :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>supprime ses deux délais de 30 jours et permette aux propriétaires de présenter des demandes d'aide en tout temps pendant la première année de possession;</li> </ul> <p>État : En voie de mise en oeuvre d'ici mai 2024.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>élimine le délai de 30 jours pour demander une inspection résidentielle;</li> </ul> <p>État : En voie de mise en oeuvre d'ici mai 2024.</p>	<p>Lors de notre suivi, nous avons constaté que Tarion a mené des consultations publiques en septembre 2022 sur les modifications réglementaires proposées en vertu de la <i>Loi sur le Régime de garanties des logements neufs de l'Ontario</i> pour :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>permettre aux propriétaires d'ajouter des éléments à une liste courante de défauts potentiels à n'importe quel moment au cours de la première année de la période de garantie;</li> <li>prolonger les deux échéances de 30 jours afin d'ajouter 10 jours à chaque échéance (maintenant deux échéances de 40 jours);</li> <li>établir une nouvelle échéance semestrielle afin de permettre aux propriétaires de présenter des demandes d'aide six mois au cours de la première année d'occupation;</li> <li>supprimer le délai de 30 jours pour demander une inspection résidentielle et plutôt permettre aux propriétaires de demander une inspection pour chaque période de présentation, à partir du moment où une demande est soumise jusqu'à la prochaine date de présentation.</li> </ul> <p>Les modifications permettront aux propriétaires de soumettre des demandes en tout temps au cours de la première année d'occupation, et aucune demande soumise au cours de la première année ne serait rejetée parce que les propriétaires n'ont pas respecté une échéance. Elles accorderont également plus de temps aux propriétaires pour demander une inspection résidentielle. Ces modifications réglementaires ont été apportées en juin 2023, mais elles n'avaient pas encore été mises en oeuvre au moment de notre suivi. Tarion nous a informés qu'elle s'attendait à ce que les modifications réglementaires entrent en vigueur en mai 2024.</p>

Recommandation du Comité	État détaillé
<ul style="list-style-type: none"> <li>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.</li> </ul> <p>État : Peu ou pas de progrès.</p>	<p>Lors de notre suivi, nous avons constaté que Tarion a reporté jusqu'en 2024 les consultations sur les modifications possibles de la période de correction par les constructeurs. Les consultations ont été reportées parce que Tarion a reçu des commentaires de l'industrie, à savoir que les perturbations causées par la COVID-19 avaient eu une incidence sur les périodes de correction. Tarion n'a pas été en mesure de nous fournir une date estimative de la mise en oeuvre.</p>
<p><b>Recommandation 4</b></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"> <li>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;</li> </ul> <p>État : Pleinement mise en oeuvre.</p>	<p>Lors de notre suivi, nous avons remarqué qu'à compter du 1<sup>er</sup> mars 2023, Tarion exige des constructeurs qu'ils accordent une nouvelle prolongation d'un an de la garantie pour les composants déclarés manquants ou non installés à la date de prise de possession du logement par l'acheteur. La garantie pour les composants manquants commence à la date à laquelle le constructeur installe les composants manquants. La prolongation de la garantie s'applique aux composants figurant dans les formulaires de garantie soumis par les acheteurs après le 1<sup>er</sup> mars 2023. Il est attendu du constructeur qu'il prolonge la garantie d'un an, bien que cela ne soit pas exigé par la Loi. Tarion nous a informés que les modifications réglementaires en vertu de la <i>Loi sur le Régime de garanties des logements neufs de l'Ontario</i> devraient être en vigueur d'ici la fin de 2024. Entre-temps, Tarion a élaboré un processus de médiation en cas de plaintes déposées contre les constructeurs qui n'offrent pas cette nouvelle protection aux acheteurs.</p>
<p><b>Recommandation 5</b></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 : Pleinement mise en oeuvre.</p>	<p>Lors de notre suivi, nous avons constaté que le 1<sup>er</sup> juillet 2023, Tarion a haussé la limite maximale – passant de 300 000 \$ à 400 000 \$ – du montant versé aux propriétaires lorsque les constructeurs n'honorent pas leur garantie des logements neufs en propriété franche. Tarion nous a informés que la limite d'indemnisation au titre de la garantie des logements en copropriété n'avait pas été augmentée parce qu'une protection supplémentaire est offerte par la garantie du constructeur des parties communes.</p>
<p><b>Recommandation 11</b></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"> <li>annulation de projets et motifs de cette annulation.</li> </ul> <p>État : Pleinement mise en oeuvre.</p>	<p>Lors de notre suivi, nous avons constaté qu'en janvier 2023, l'ORCL a commencé à publier dans le répertoire des constructeurs de l'Ontario de l'information sur l'annulation des projets de construction, y compris les motifs d'annulation.</p>

Recommandation du Comité	État détaillé
<p><b>Recommandation 12</b></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"> <li>• 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; <b>État : Pleinement mise en oeuvre.</b></li> <li>• établisse un processus d'appel pour les particuliers ou les sociétés qui souhaitent contester les amendes imposées par Tarion Warranty Corporation; <b>État : Pleinement mise en oeuvre.</b></li> <li>• établisse un processus permettant à Tarion de communiquer des renseignements sur les constructeurs illégaux aux gouvernements pour que ceux-ci fassent enquête afin de détecter toute tentative d'évasion fiscale. <b>État : En voie d'être mise en œuvre d'ici la fin de décembre 2023.</b></li> </ul>	<p>Lors de notre suivi, nous avons remarqué qu'en février 2023, un nouveau règlement pris en application de la <i>Loi de 2017 sur l'agrément en matière de construction de logements neufs</i> est entré en vigueur, qui permet à l'ORCL d'imposer des sanctions administratives d'au plus 50 000 \$ par incident directement à toute personne ou société qui enfreint ses obligations légales et éthiques, y compris toute personne impliquée dans des travaux illégaux de construction domiciliaire. Des modifications réglementaires ont également été apportées afin d'établir un processus d'appel par l'entremise du Tribunal d'appel en matière de permis pour toute personne ou société souhaitant contester une sanction imposée par l'ORCL. (Depuis le dépôt du rapport du Comité permanent des comptes publics en février 2021, la responsabilité de délivrer des permis aux constructeurs a été transférée de Tarion à l'ORCL.)</p> <p>Lors de notre suivi, nous avons observé que Tarion a conclu une entente avec le ministère des Finances (qui sera en vigueur d'ici la fin de décembre 2023) pour communiquer des renseignements sur les constructeurs illégaux aux fins d'enquête afin de détecter toute tentative d'évasion fiscale.</p>
<p><b>Recommandation 14</b></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"> <li>• établisse un processus de suivi et d'analyse de l'information fournie par Tarion; <b>État : Pleinement mise en oeuvre.</b></li> <li>• établisse des indicateurs et des cibles pour mesurer le rendement de Tarion Warranty Corporation; <b>État : Pleinement mise en oeuvre.</b></li> <li>• évalue régulièrement le rendement de Tarion Warranty Corporation par rapport à ces objectifs et prenne des mesures correctives nécessaires. <b>État : Pleinement mise en oeuvre.</b></li> </ul>	<p>Lors de notre suivi, nous avons remarqué que le Ministère a mis en oeuvre un processus de collecte, de suivi et d'analyse de l'information reçue de Tarion. Il a créé un guide qui comprend des procédures à l'intention de son personnel s'appliquant aux activités de surveillance. Par exemple, le Ministère a élaboré des schémas de processus qui décrivent les types d'analyses que le personnel ministériel devrait effectuer lorsqu'il reçoit de l'information de Tarion. Il a également créé une trousse d'outils de suivi pour surveiller les progrès réalisés par Tarion en vue de s'acquitter de ses principales obligations redditionnelles énoncées dans la <i>Loi sur le Régime de garanties des logements neufs</i> de l'Ontario et l'accord d'application intervenu avec le Ministère.</p> <p>Lors de notre suivi, nous avons constaté que le Ministère a établi des indicateurs et des cibles pour surveiller le rendement de Tarion. Tarion rend compte dans son rapport annuel des résultats liés aux indicateurs de rendement. Les indicateurs comprennent la mesure de la satisfaction des acheteurs de logements neufs à l'égard des services de Tarion, y compris son centre d'appels et ses inspections, et de la rapidité d'exécution de ces services. De plus, deux fois par année, Tarion présente un rapport au Ministère sur les éléments à risque élevé et moyen relevés lors de la surveillance de ses indicateurs de rendement et de risque clés. Lorsque des éléments sont considérés comme présentant un risque élevé, les efforts d'atténuation sont décrits en détail dans le rapport.</p>

Recommandation du Comité	État détaillé
<p><b>Recommandation 17</b></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><b>État : Pleinement mise en oeuvre.</b></p>	<p>Lors de notre suivi, nous avons noté qu'à compter de 2020, le rapport annuel public de Tarion contenait des états financiers audités complets et une analyse plus qualitative de ses activités. À compter de 2021, Tarion a inclus dans ses rapports financiers les frais juridiques liés au Tribunal d'appel en matière de permis et les frais de recouvrement. Chaque année, Tarion a continué de faire rapport sur son fonds de réserve et de l'auditer.</p>